

Rad. 2021807134
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2021511818
Fecha: 18/06/2021 9:12:52 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES



REF. CONSULTA RELACIONADA CON FALLAS EN SERVICIO DE INTERNET FIJO.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2021807134, mediante la cual nos solicita se dé respuesta a algunos interrogantes, respecto de las fallas en la prestación de servicios de internet fijo.

I. Marco Jurídico.

Con el fin de orientarle frente a su caso, consideramos oportuno informarle que esta Comisión es la entidad encargada de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

II. Sobre la consulta propiamente dicha.

Al respecto, la Comisión se permite dar respuesta a la siguiente inquietud planteada:

"Se me presenta otra inquietud, si en dado caso se tienen fallas externas a nivel general en el servicio de internet pero no son propias de la empresa se deben generar descuentos, o ¿en qué casos se deben generar descuentos en las facturas?"

Respuesta CRC:

Al respecto, es de mencionar que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, establecido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece en su artículo 2.1.2.1. los principales derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, donde particularmente se disponen los siguientes derechos, entre otros:

"2.1.2.1.1. Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.

2.1.2.1.2. Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente.

2.1.2.1.3. Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), recibir atención integral y obtener una respuesta oportuna, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica.

2.1.2.1.4. Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

2.1.2.1.5. Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo 2.1 del Título "ANEXOS TÍTULO II".

2.1.2.1.6. Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones."

De manera que, es importante tener presente que el usuario tiene derecho a detentar los servicios contratados de manera continua, conforme a la calidad establecida en el contrato y a la regulación vigente, y en caso tal de existir fallas en dicho servicio que no permitan la continuidad mencionada, el usuario debe ser compensado por estas fallas conforme a los criterios establecidos en el Anexo 2.1. del Título "ANEXOS TÍTULO II".

En el mismo sentido, el artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone la compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios de telefonía de internet de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 2.1.11.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET. El usuario de los servicios de internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una **compensación automática por falta de disponibilidad en la prestación de los servicios**, de acuerdo con las condiciones descritas en el **Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016**, bajo las siguientes reglas:

2.1.11.1.1. Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.

2.1.11.1.2. La compensación automática por parte del operador no limita el derecho del usuario de presentar en cualquier momento una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de los distintos medios de atención por falta de disponibilidad de los servicios que ha contratado, incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado.”

Luego, en caso de incumplimiento de las condiciones de continuidad en la prestación de los servicios de telefonía y/o internet por causas imputables al operador, el usuario tiene derecho a recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible; siendo que, las condiciones de esta compensación y su valor se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo 2.1.¹ del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016.

¹ Resolución CRC 5050 de 2016, Anexo 2.1. CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET:

"1. Compensación automática por falta de disponibilidad de red

1.1. Condiciones para la determinación de la compensación

*Cuando se presente una falta de disponibilidad de red, los operadores deberán aplicar las reglas de compensación de que trata el presente Anexo, de acuerdo con el numeral 2.1.11.1.1 del Artículo 2.1.11.1 del Capítulo 1 del Título II de la presente resolución, teniendo en cuenta para ello si la falta de disponibilidad del servicio se presentó por causas imputables al operador, así: (i) **En redes unidireccionales**, es decir, aquellas en las cuales la transferencia de información es posible en un sentido solamente (fijado previamente), se aplicará la compensación ante el reporte de dicha falta por parte del usuario o en razón a la solicitud de compensación correspondiente; y (ii) **en redes bidireccionales**, es decir, aquellas en las que la transferencia de información puede efectuarse simultáneamente en los dos sentidos entre dos puntos, se aplicará la compensación de manera automática sin que medie la solicitud del usuario.*

Para tal fin, los operadores deberán aplicar las siguientes reglas:

*i) **Desconexión del servicio**, por parte del operador, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.*

*ii) **Bloqueo**, por parte del operador, de la posibilidad de realizar llamadas o disponer de servicio, por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.*

*iii) **Falta de disponibilidad del servicio**, en la que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a 48 horas luego de detectarse la interrupción. Salvo los eventos de fuerza mayor y caso fortuito.*

*iv) **Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el operador, y que no le permitan al usuario hacer uso del servicio.** La compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía pactadas sobre el equipo terminal y sólo sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del operador.*

v) Las demás causales previstas de manera expresa en la presente resolución.

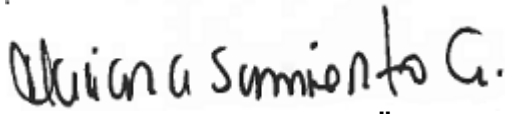
*El tiempo de duración de la falta de disponibilidad del servicio se contabilizará **a partir del momento en que esta se presente y hasta el momento en que se restablece el servicio.** Para los usuarios bajo la modalidad postpago, el operador deberá realizar la compensación dentro del siguiente periodo de facturación, posterior a la identificación de la falla. Para los usuarios bajo la modalidad prepago, la compensación deberá efectuarse dentro de los 30 días calendario contados a partir de la identificación de la falla.*

Ahora bien, el Anexo 2.1. del Título "ANEXOS TÍTULO II", dispone que, frente a una indisponibilidad del servicio, debe observarse si esta se presentó por causas imputables al operador, siendo que para **redes unidireccionales** se aplicará la compensación ante el reporte de dicha falta por parte del usuario o en razón a la solicitud de compensación correspondiente; en tanto que, para **redes bidireccionales**, se aplicará la compensación de manera automática sin que medie la solicitud del usuario.

Así pues, el Anexo mencionado dispone que será aplicable la compensación por falta de disponibilidad de la red cuando se presenten las siguientes situaciones: **i)** desconexión o bloqueo del servicio, por parte del operador, que no permita al usuario hacer uso de dicho servicio por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes, **ii)** falta de disponibilidad del servicio, en la que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a cuarenta y ocho (48) horas luego de detectarse la interrupción. Salvo los eventos de fuerza mayor y caso fortuito, **iii)** Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el operador, y que no le permitan al usuario hacer uso del servicio y **iv)** demás causales previstas en la Resolución CRC 5050 de 2016.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Tatiana Moreno

1.2 Determinación del valor de la compensación.

(...)"