

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. DE 2013

"Por la cual se establecen condiciones para la compensación automática a usuarios de servicios de comunicaciones y se dictan otras disposiciones"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009 y de conformidad con lo dispuesto en la Decisión 638 de la Comunidad Andina, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 78 de la Constitución Política dispone que la Ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 334 de la Carta Política, el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social.

Que la regulación es un instrumento de intervención del Estado en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y debe atender las dimensiones social y económica de las mismas, debiendo para el efecto velar por la libre competencia y la protección de los usuarios, por lo que la misma debe orientarse a la satisfacción de sus derechos e intereses.

Que la Decisión 638 de la Comunidad Andina –CAN-, establece los lineamientos para la protección al usuario de telecomunicaciones de la Subregión con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la misma, por lo que Colombia como País Miembro de la CAN debe tener en cuenta en la definición de su normativa interna en materia de telecomunicaciones, dichos lineamientos comunitarios. Igualmente, establece que es deber de los proveedores cumplir con las condiciones de calidad mínimas en la prestación de sus servicios, de acuerdo con lo que establezcan las respectivas normativas de cada uno de los Países Miembros.

Que los artículos 2.2 y 2.9 de la mencionada Decisión, consagran respectivamente como derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones: **i)** el acceso y la prestación continua y eficiente de un conjunto mínimo de servicios de telecomunicaciones que incluya, al menos, un precio razonable y la medición de sus consumos mediante instrumentos tecnológicos apropiados, conforme con las normas de calidad establecidas por la Autoridad Nacional Competente y **ii)** La compensación o reintegro que corresponda por tiempo que el servicio no haya estado disponible al

usuario, por causas imputables a los operadores o proveedores, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento interno de los Países Miembros.

Que de acuerdo con el artículo 4º de la Ley 1341 de 2009, uno de los fines de la intervención del Estado en el Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es proteger los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios.

Que de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC, es el órgano encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad.

Que según el artículo 22.1 de la Ley 1341 de 2009, es función de la CRC establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios.

Que en uso de las facultades antes descritas, la CRC formuló dentro de su Agenda Regulatoria 2013 el desarrollo de un proyecto regulatorio para la determinación de mecanismos que permitan al usuario recibir compensación por deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles, con el fin de analizar la pertinencia y viabilidad de incorporar en la regulación vigente, mecanismos de compensación automática, con el fin de que dichos servicios reflejen altos niveles de calidad, así como también definir las condiciones bajo las cuales el usuario debe recibir la compensación y las causales de exclusión para la misma.

Que de acuerdo con la Recomendación E.800 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones –UIT-, la calidad de un servicio de telecomunicación se entiende como *"El efecto global de las características de servicio que determinan el grado de satisfacción de un usuario de un servicio"*.

Que en línea con lo anterior y conforme a la Recomendación UIT-T G-1000, desde la perspectiva de los clientes como de los proveedores, la calidad involucra las necesidades del usuario, la oferta de los proveedores, la percepción de los usuarios y las condiciones realmente entregadas. Así, como producto de los análisis adelantados, y en aplicación del mandato legal contenido en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, la CRC determinó que los mecanismos de compensación automática para las comunicaciones de voz a través de redes móviles no serán asociados a aquellos eventos en los cuales se sobrepasen las metas de calidad definidas en la regulación y, por lo tanto, las reglas aplicables tomarán en consideración la totalidad de eventos que reflejen deficiencias en tales comunicaciones.

Que la implementación de medidas de compensación automática en los servicios de comunicaciones genera mayores beneficios para los usuarios por cuanto su aplicación no depende de la solicitud que presenten éstos, y en tal sentido se modificarán las reglas de compensación que contenidas en la Resolución CRC 3066 de 2011, de tal modo que no sea requerida una solicitud del usuario para la aplicación de la metodología de compensación por falta de disponibilidad de la red.

Que en el desarrollo del proyecto regulatorio, se identificaron tres (3) esquemas para compensación automática (nacional, regional e individual), cuyas condiciones presentan diferentes niveles de complejidad para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, por lo cual se considera necesario definir plazos diferenciales para su implementación.

Que a partir de los elementos anteriores, la CRC realizó los análisis correspondientes y, entre el 14 y el 31 de mayo de 2012, publicó una propuesta regulatoria con su respectivo documento soporte que contiene los análisis realizados por esta Entidad frente a la implementación de medidas para que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones compensen de manera automática a los usuarios de servicios de comunicaciones y, adicionalmente, se definen condiciones específicas para la compensación automática en las comunicaciones de voz provistas a través de redes móviles.

Que una vez diligenciado el cuestionario expedido por la SIC mediante Resolución No. 44649 del 25 de agosto de 2010, para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo restringen la competencia, esta Comisión encontró que todas las respuestas a las preguntas fueron negativas. En consecuencia, de conformidad con el artículo 2º de la citada resolución y en concordancia con el artículo 6 del Decreto 2897 de 2010, no es obligatorio poner en conocimiento de la SIC el presente proyecto regulatorio con anterioridad a su expedición.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se acogen o no acogen en forma parcial o total las propuestas allegadas y se llevaron a cabo los ajustes pertinentes sobre el presente acto administrativo, los cuales fueron aprobados por el Comité de Comisionados según consta en el Acta No. XXX del XXX de XXX de 2013 y, posteriormente, presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el XXX de XXX de XXX, según consta en Acta XXX.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

CONSIDERACIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO. La presente resolución establece las condiciones aplicables por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para la compensación automática a sus usuarios, con el fin de que los servicios reflejen altos niveles de calidad de manera que se maximice el bienestar de los usuarios de acuerdo con lo previsto en la Ley 1341 de 2009.

ARTÍCULO 2. TIPOS DE COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LAS COMUNICACIONES DE VOZ PROVISTAS A TRAVÉS DE REDES MÓVILES. Los eventos de afectación del servicio en comunicaciones de voz a través de redes móviles tales como las llamadas caídas y los intentos de llamada no exitosos, hacen parte de las variables a ser utilizadas en los diferentes tipos de compensación. Para efectos de la presente resolución, deberán considerarse los siguientes tipos de compensación automática en comunicaciones de voz a través de redes móviles por deficiencias en la prestación del servicio:

2.1. COMPENSACIÓN NACIONAL. Es aquella aplicable de manera equitativa entre la totalidad de usuarios de una red móvil.

2.1. COMPENSACIÓN REGIONAL. Es aquella que deberá ser realizada a los usuarios dentro de cada uno de los departamentos del país.

2.1. COMPENSACIÓN INDIVIDUAL. Es aquella mediante la cual se compensa a cada usuario de manera particular.

DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA

ARTÍCULO 3. OBLIGACIÓN DE COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LAS COMUNICACIONES DE VOZ PROVISTAS A TRAVÉS DE REDES MÓVILES. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran obligados a compensar a los usuarios de servicios de voz provistos a través de sus redes, de manera automática, con periodicidad mensual, de acuerdo con la metodología y procedimientos establecidos en la presente resolución.

Las disposiciones contenidas en la presente resolución, se entenderán incorporadas en los contratos de prestación de los servicios de telecomunicaciones, los cuales deberán reflejar las condiciones regulatorias para la compensación en las comunicaciones de voz a través de redes móviles, en el marco del "*Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio*" que debe contener el Contrato de Prestación de Servicios, en cumplimiento del literal r) del artículo 13 de la Resolución CRC 3066 de 2011, o aquella norma que modifique, sustituya o adicione dicho numeral.

ARTÍCULO 4. COMPENSACIÓN NACIONAL. La compensación automática nacional deberá ser aplicada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles a partir del 1° de septiembre de 2013, y hasta tanto sea implementada la compensación regional de que trata el artículo 5 de la presente resolución. Para el efecto, serán aplicables las disposiciones

contenidas en la Resolución CRC 3066 de 2011, modificada mediante los artículos 6 y 7 subsiguientes.

ARTÍCULO 5. COMPENSACIÓN REGIONAL. La compensación automática regional deberá ser aplicada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles a partir del 1° de enero de 2014, y hasta tanto sea implementada la compensación individual de que trata el artículo 8 de la presente resolución.

Para el efecto, serán aplicables las disposiciones contenidas en la Resolución CRC 3066 de 2011, modificada mediante los artículos 6 y 7 subsiguientes, en los ámbitos geográficos definidos a través de la Resolución CRC 3067 de 2011 o aquella norma que la modifique, sustituya o adicione, para el reporte de indicadores de calidad por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles (a nivel de capital de departamento, división administrativa y municipio). Asimismo, para efectos de la compensación automática regional el proveedor deberá identificar de manera precisa los usuarios que durante el 50% del mes generaron y/o recibieron tráfico de voz móvil en dichas áreas, siendo éstos objeto de la compensación automática bajo esta modalidad.

ARTÍCULO 6. Modificar el Artículo 33 de la Resolución CRC 3066 de 2011, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 33. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS. Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios. La determinación de la compensación automática y el valor de ésta, se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo I de la presente resolución, bajo los siguientes criterios:

33.1. El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones da derecho al usuario que celebró el contrato a recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima, de acuerdo con lo señalado en el numeral 1 del Anexo I de la presente resolución. Lo anterior, con excepción de los eventos previstos en el artículo 34 de la presente resolución.

33.2. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán compensar de manera automática a los usuarios que cursen comunicaciones de voz en sus redes, ante los eventos de llamadas caídas e intentos de llamada no exitosos que se produzcan en un mes, de acuerdo con la metodología definida en numeral 2 del Anexo I de la presente Resolución. Esta compensación deberá aplicarse a usuarios que accedan al servicio bajo las modalidades de prepago y pospago, así:

- Para la modalidad prepago, los proveedores deberán compensar a sus usuarios, el saldo que resulte de aplicar la metodología correspondiente. En este caso el proveedor deberá enviar a cada usuario un Mensaje Corto de Texto (SMS) indicando el saldo a favor que fue entregado por concepto de la obligación contenida en el presente artículo.
- Para la modalidad pospago, cada proveedor deberá compensar a sus usuarios la suma en dinero que resulte de aplicar la metodología antes referida. En este caso el proveedor deberá informar de manera expresa en la factura el saldo a favor reconocido por este concepto."

ARTÍCULO 7. Modificar el Anexo 1 de la Resolución CRC 3066 de 2011, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución, el cual quedará así:

"ANEXO I**CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES****1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LA RED****1.1. Condiciones para la determinación de la compensación**

Cuando se presente una falta de disponibilidad del servicio, independientemente de si el usuario reportó dicha falta o solicitó la compensación correspondiente, los proveedores de redes y servicios de comunicaciones deberán aplicar la compensación de que trata el artículo 33 de la presente resolución, teniendo en cuenta para ello si la falta de disponibilidad del servicio se presentó por causas imputables al proveedor, entre las cuales, independientemente de la modalidad de pago del usuario, se consideran las siguientes:

- i. Desconexión del servicio, por parte del proveedor, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo periodo de facturación.*
- ii. Bloqueo, por parte del proveedor, de la posibilidad de realizar llamadas o disponer del servicio, por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo periodo de facturación.*
- iii. Falta de disponibilidad del servicio, en las que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a cuarenta y ocho (48) horas luego de detectarse la interrupción. Se exceptúan 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 proveedor, 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 proveedor.*
- v. Las demás causales previstas de manera expresa en los artículos 32, 94 y 95 de la presente resolución.*

El tiempo de duración de la falta de disponibilidad del servicio se contabilizará a partir del momento en que ésta se presente y hasta el momento en que se restablece el servicio.

El proveedor deberá realizar la compensación automática al usuario dentro del siguiente periodo de facturación para los usuarios bajo la modalidad de pospago y dentro de los treinta (30) días calendario para los usuarios bajo la modalidad de prepago, contados a partir de la determinación de la compensación por parte del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, la cual deberá efectuarse en el periodo de facturación siguiente.

1.2. Determinación del valor de la compensación

El proveedor deberá proceder a la compensación por falta de disponibilidad del servicio, teniendo en cuenta para ello las siguientes reglas:

- a)** Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan bajo la **modalidad pospago**, la compensación debe efectuarse, a través del descuento del doble del dinero, que resulte de multiplicar el número de días en que no estuvo disponible el servicio por el valor diario del plan tarifario mensual al que está suscrito el usuario. El descuento mencionado se verá reflejado en el siguiente periodo de facturación, y para tal efecto el proveedor utilizará la siguiente fórmula, así:

$$\text{Compensación} = 2 * \left(\frac{VMpt}{30} * Dnd \right)$$

Donde:

- VMpt: Valor mensual del plan tarifario al que esta suscrito el usuario al momento de la interrupción del servicio.
- Dnd: Número de días en que no estuvo disponible el servicio. Toda fracción de días se redondeará a un día.

- b)** Cuando la prestación de los servicios esté sujeta a un plan bajo la **modalidad de prepago**, la compensación debe efectuarse, a través de la acreditación del doble de la capacidad de comunicación que resulte de multiplicar el número de días en que no estuvo disponible el servicio por el valor promedio diario del total de capacidades mensuales de comunicación adquiridas por el usuario en los tres (3) meses previos al momento en que ocurrió la falta de disponibilidad del servicio, para lo cual el proveedor deberá utilizar la siguiente fórmula :

$$\text{Compensación} = 2 * \left(\frac{VPC}{30} * Dnd \right)$$

Donde:

- VPC: Valor promedio mensual de las capacidades de comunicación (unidades de consumo que el usuario puede disfrutar con ocasión de una determinada recarga) que fueron adquiridas en los tres (3) meses previos a la fecha en la cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio. Si el servicio fue adquirido por el usuario, en un tiempo inferior a tres (3) meses antes de presentarse la interrupción del servicio, el VPC corresponderá al monto total de las recargas realizadas en los treinta (30) días previos.
- Dnd: Número de días en que no estuvo disponible el servicio. Toda fracción de días se redondeará a un día.

2. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LAS COMUNICACIONES DE VOZ PROVISTAS A TRAVÉS DE REDES MÓVILES

De acuerdo con lo previsto en el artículo 33 de la presente Resolución, la compensación automática por indisponibilidad de las comunicaciones de voz a través de redes móviles deberá efectuarse, nacional o regionalmente, según corresponda, entregando cuatro (4) veces el resultado de dividir la totalidad de eventos de llamadas caídas e intentos de llamada no exitosos en cada mes, entre el número de abonados en cada red, de acuerdo con el ámbito geográfico asociado al esquema de compensación correspondiente (nacional o regional), multiplicado por el factor de compensación aplicable a cada proveedor. Para tal efecto el proveedor utilizará la siguiente fórmula, acotada al esquema de compensación que se aplique (nacional o regional):

$$\text{Compensación} = 4 * \left[\frac{(DC_{Total} + PLLF_{Total})}{CA} * Fc \right]$$

Donde,

- **Compensación:** Saldo que debe ser entregada por el proveedor a los usuarios de su red, de acuerdo con la modalidad de pago.
- **DC_{Total}:** Cantidad de eventos de llamada finalizadas sin intervención del usuario en el periodo de observación.
- **PLLF_{Total}:** Total de intentos de llamada no exitosos en el periodo de observación.
- **Fc:** Factor de compensación. Es la ocupación promedio de canales de voz para cada proveedor, reportada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **CA:** Total de abonados que recibirán la compensación. Corresponde a todos los usuarios que se sirven de la red y que registraron tráfico en la misma. Esto implica que en los casos de Operación Móvil Virtual (OMV) se considerarán tanto los usuarios del proveedor de red como los usuarios de OMV.

Para la modalidad prepago, la compensación automática se efectuará a través de una recarga compuesta del saldo correspondiente a la cantidad de minutos de voz que resulte de aplicar la fórmula anterior. Esta compensación deberá ser realizada dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la finalización de cada mes, y podrá ser empleada para acceder a todos los servicios provistos a través de la red móvil, teniendo además un término de vigencia de al menos sesenta (60) días calendario a partir de la fecha en que fueron cargados los minutos a cada usuario.

Para efectos de la compensación automática en la modalidad pospago, el saldo a favor que deberá ser abonado al usuario, será el que resulte de multiplicar la cantidad de minutos calculada conforme el presente numeral, por el valor de un (1) minuto off-net del respectivo plan. Dicho valor deberá ser reconocido en el ciclo de facturación siguiente al mes objeto de observación."

ARTÍCULO 8. COMPENSACIÓN INDIVIDUAL. La compensación automática individual deberá ser aplicada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles a partir del 1° de enero de 2015, de acuerdo con las condiciones que defina la Comisión durante el año 2014.

En este tipo de compensación automática deberá hacerse uso, entre otros aspectos, de la información de llamadas caídas e intentos de llamada no exitosos registrados para cada usuario. Serán objeto de compensación solamente aquellos eventos que sean catalogados como ajenos a la voluntad del usuario. Asimismo, es condición para recibir la compensación bajo esta modalidad que el equipo terminal (marca y modelo) empleado por el usuario se encuentre homologado por la CRC.

OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 9. REPORTE DE INFORMACIÓN. Para efectos de realizar seguimiento a la aplicación de la metodología de compensación automática nacional, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán remitir a la CRC, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la finalización de cada mes, la siguiente información:

1. Total de llamadas caídas, para las 24 horas de cada día del mes.
2. Total de intentos de llamada no exitosos, para las 24 horas de cada día del mes.
3. Total de usuarios prepago que cursaron tráfico en el mes.
4. Total de usuarios pospago al día en sus pagos en el mes.
5. Ocupación promedio de canales de voz.

ARTÍCULO 10. SANCIONES. El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de comunicaciones y acarreará las sanciones contempladas por la Ley.

ARTÍCULO 11. MODIFICACIONES Y VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, modifica el artículo 33 y el Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

DIEGO MOLANO VEGA
Presidente

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo

C.C. XX/XX/2013 Acta XXX
S.C. XX/XX/2013 Acta XXX

Versión: (3) Publicación de Propuesta Regulatoria.
Fecha: Mayo 14 de 2013.
Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios.