

¿CUÁNDO PROCEDE LA COMPENSACIÓN POR FALLAS EN LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET?

De acuerdo con lo previsto en la Resolución 5050 del 2016, el usuario de los servicios de comunicaciones tiene derecho a recibirlos de manera continua, según la calidad establecida en el contrato y la regulación vigente. En caso de existir fallas en el servicio que no permitan dicha continuidad, **el usuario debe ser compensado conforme a los criterios previstos en la norma.**

En el mismo sentido, el artículo 1.1.11.1 establece la compensación automática a favor del usuario por falta de disponibilidad de los servicios de telefonía e internet, sin que esta medida lo limite en su derecho a presentar en cualquier momento una petición, queja, reclamo o recurso, a través de los distintos medios de atención dispuestos, incluyendo la inconformidad con el tiempo que le haya sido compensado.

Ahora bien, frente a una indisponibilidad del servicio, debe observarse si se presentó por causas imputables al operador. 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, mientras que para redes bidireccionales se aplicará la compensación de manera automática sin que medie solicitud del usuario, indicó la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Así las cosas, será aplicable la compensación por falta de disponibilidad de la red cuando se presenten las siguientes situaciones:

1. Desconexión o bloqueo del servicio por parte del operador, que no permita al usuario hacer uso por un tiempo superior a dos horas y media, continuas o interrumpidas, dentro de un mismo mes.
2. **Falta de disponibilidad del servicio en la que el restablecimiento se haya dado en un término superior a 48 horas** luego de detectarse la interrupción, salvo los eventos de fuerza mayor y caso fortuito.
3. 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.
4. Las demás causales previstas en la Resolución CRC 5050 del 2016.