

**CIRCULAR No. DE 2013**

100

**Para: PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

**De: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES –CRC–**

**Referencia: Obligaciones de los proveedores de redes y servicio de telecomunicaciones en relación con la compensación automática contenida en la Resolución CRC 3066 de 2011**

Con ocasión de las consultas efectuadas por el sector respecto de las obligaciones definidas en la Resolución CRC 4296 de 2013, en relación con lo previsto en el artículo 33 y el Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011, la presente Circular tiene como propósito precisar, a todos los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, algunos aspectos frente a las obligaciones de compensación automática por deficiencias en la prestación de servicios, ya sea por falta de disponibilidad de la red, o por la prestación deficiente del servicio de voz a través de redes móviles e informarlas, respecto de los siguientes puntos: (i) alcance de los eventos previstos en el numeral 1 del Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011. Compensación por falta de disponibilidad de la red; (ii) sobre la posibilidad de considerar que los eventos definidos en el numeral 1 del Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011 - compensación por falta de disponibilidad de la red - sean considerados "mutuamente excluyentes" en la acumulación de tiempo de indisponibilidad; (iii) frente a la falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal; (iv) situaciones no imputables al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones en la compensación por falta de disponibilidad de la red, y; (v) formas de compensación por deficiente prestación del servicio de voz a través de redes móviles. Tiempo al aire, en los siguientes términos:

**1. Alcance de los eventos previstos en el numeral 1 del Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011. Compensación por falta de disponibilidad de la red.**

A efectos de clarificar las diferencias entre las causales de compensación por falta de disponibilidad de la red señaladas en el Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011, modificada mediante la Resolución CRC 4296 de 2013, se presentan a continuación los eventos incluidos en el numeral 1 del citado anexo, que darían lugar a este tipo de compensación:

- 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 mes.
- 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 mes.

- iii. **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. 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 citada resolución.

Sobre el particular, se entiende que:

- La **desconexión**<sup>1</sup> del servicio, se refiere a aquellas situaciones en las cuales el proveedor suspende los servicios que fueron contratados por el usuario. Es decir, cuando un servicio que se encuentra activo deja de funcionar debido a que el proveedor independientemente de la causa, interrumpe el servicio que estaba siendo prestado al usuario.

Adicionalmente, no sobra dejar claro que conforme con el artículo 60 de la Resolución CRC 3066 de 2011 "SUSPENSIÓN A PESAR DEL PAGO OPORTUNO", cuando habiéndose efectuado correctamente el pago oportuno de la factura, los proveedores de servicios de comunicaciones suspendan el servicio por falta de pago, deben proceder a compensar al usuario por el tiempo que el servicio no estuvo disponible, de acuerdo con los términos señalados en el artículo 33 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

- El **bloqueo**<sup>2</sup>, hace referencia a aquellas situaciones en las cuales si bien los equipos que hacen parte de la red de telecomunicaciones se encuentran activos, no es posible que se efectúe una conexión por parte del usuario que solicita el servicio debido a la congestión en alguna parte de la red.
- La falta de **disponibilidad**, hace referencia a la imposibilidad que tiene el usuario de acceder a los servicios contratados, bien sea por causa de una falla en un elemento que hace parte de la red de telecomunicaciones o una falla en el equipo terminal.

Tal como lo indica el régimen, para los casos en que la falta de disponibilidad se presente como consecuencia de una falla en el equipo terminal, y el proveedor de redes y servicios no pueda técnicamente evidenciar dicha falla, es decir, en aquellos casos en los que la red no reporta este hecho, la compensación automática aplicará con la simple información que el usuario presente ante su proveedor sobre este hecho, caso en el cual, la compensación deberá ser contabilizada desde el momento en que el usuario dejó de hacer uso del servicio

<sup>1</sup> El diccionario de la Real Academia Española define *Desconexión* como la *acción y efecto de desconectar. Desconectar, interrumpir el enlace entre aparatos o sistemas para que cese el flujo existente entre ellos.*

<sup>2</sup> El diccionario de la Real Academia Española define *Bloqueo*, como la *acción y efecto de bloquear. Bloquear, impedir el funcionamiento normal de algo.*



Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.  
Código postal 110231. Tel +57 1 3198300  
Línea gratuita nacional 01 8000 919278  
Fax +57 1 3198301  
[www.crccom.gov.co](http://www.crccom.gov.co)



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

contratado. Vale la pena resaltar que la compensación procede automáticamente es decir que para ello no media la reclamación del usuario y que en todo caso la carga de la prueba de la disponibilidad del servicio debe ser soportada por el proveedor.

**2. Sobre la posibilidad de considerar que los eventos definidos en el numeral 1 del Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011 - compensación por falta de disponibilidad de la red - sean considerados "mutuamente excluyentes" en la acumulación de tiempo de indisponibilidad.**

Bajo el entendido que un evento mutuamente excluyente es aquel en el que la aceptación de una alternativa excluye de manera automática las otras alternativas, se presentan las siguientes consideraciones:

- En primer término, puede hablarse de eventos mutuamente excluyentes al momento de efectuar la acumulación del tiempo mensual relacionado con cada causal de compensación por falta de disponibilidad de la red. Así las cosas, referirse en este caso a eventos "mutuamente excluyentes" implica que el tiempo que se acumule por una determinada causal de compensación, no se sumará al tiempo acumulado por el acaecimiento de otra causal, por lo cual se deberá acumular de manera **independiente** el tiempo que el servicio no estuvo disponible para el usuario por los siguientes eventos: **i)** Desconexión del servicio, por parte del proveedor (7 horas); **ii)** Bloqueo, por parte del proveedor, de la posibilidad de realizar llamadas o disponer del servicio (7 horas); **iii)** 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; **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; y **v)** las demás causales previstas de manera expresa en los artículos 32, 94 y 95 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Así por ejemplo, un usuario puede haber sido, en razón a un evento particular, objeto de desconexión del servicio. Dicho evento puede, en razón a la duración y causa, configurarse adicionalmente como la falta de disponibilidad del servicio, lo cual no implica que después de 48 horas de desconexión se agregue una compensación adicional por la falta de disponibilidad.

- Ahora bien, lo anterior no implica que durante la presentación del servicio, a lo largo de cada mes, se den múltiples causales de compensación por falta de disponibilidad del servicio, bloqueo o desconexión, y estas han de ser tratadas como "mutuamente excluyentes" cuando proviene de causas diferentes en modo, tiempo y lugar. Así, en el caso en que se sobrepasen la cantidad de horas fijadas en la regulación en comentario para alguna de las causales allí descritas, el proveedor deberá calcular el tiempo de compensación aplicable a cada causal, y proceder a realizar la compensación automática a los usuarios cuyo servicio no estuvo disponible por alguna de las causales definidas en la regulación.

**3. Frente a la falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal**



Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.  
Código postal 110231. Tel +57 1 3198300  
Línea gratuita nacional 01 8000 919278  
Fax +57 1 3198301  
[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

En lo que tiene que ver con las reglas aplicables a la falta de disponibilidad de la red, el numeral 1 del Anexo 1 de la Resolución CRC 3066 de 2011 refiere como causal de compensación la 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, indicando que 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 de servicios de red. Así las cosas, en cualquier caso deberá existir compensación siempre y cuando el equipo haya sido suministrado por el proveedor y la garantía del equipo se encuentre vigente, conforme con las normas de protección al consumidor. En este punto cabe anotar que el artículo 106 de la Resolución CRC 3066 de 2011 señala que toda solicitud presentada por un usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el proveedor a cualquier título, debe tramitarse en sede de empresa, para lo cual se tendrán en cuenta las normas que rigen la materia, en especial, el Decreto Ley 3466 de 1982 o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan. El citado artículo agrega que los usuarios deben abstenerse de alterar los equipos terminales que posean, y que la alteración del equipo podrá ser considerada por el proveedor como incumplimiento del contrato.

Por otro lado, pueden existir casos en los que no sea posible determinar desde la red cuándo un Equipo Terminal Móvil está presentando fallas, por lo cual será necesario que el usuario efectúe el reporte de dicha falla ante el respectivo proveedor, tal como lo indica el Estatuto de Protección al Consumidor. En consecuencia, para la situación planteada, la compensación debe darse desde el momento en el cual el usuario allega el equipo terminal al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones y, siempre y cuando, se evidencie que éste no está haciendo uso de otro equipo terminal para acceder a los servicios contratados. De cualquier modo, como se anotó previamente, deberá existir compensación siempre que el equipo haya sido suministrado por el proveedor y la garantía del equipo se encuentre vigente. Además, el tiempo de duración de la falta de disponibilidad deberá contabilizarse hasta el momento en que el usuario registre su equipo nuevamente en la red de manera exitosa y/o hasta el momento en el cual el proveedor detecte que el usuario se encuentra activo en la red y está accediendo al servicio, no obstante el hecho que el terminal no le haya sido entregado por el proveedor.

Debe decirse, en todo caso, que la disponibilidad del servicio se predica de todas las facilidades contratadas por el usuario. En este sentido, en los casos en que la empresa le suministre al usuario provisionalmente un terminal para que pueda seguir usando el servicio, no sería obligatorio compensar, siempre y cuando el equipo entregado en provisionalidad posea facilidades equivalentes a las del terminal que el usuario adquirió y que le permitan a éste acceder a todos los servicios que contrató.

Por otro lado, cuando el usuario realice una reclamación por garantía del equipo terminal suministrado por el proveedor de redes y servicios, y mientras dura el proceso de revisión acceda al servicio mediante un terminal diferente (no suministrado por el operador), no habría lugar a compensación. Lo anterior sin perjuicio de la responsabilidad del proveedor respecto de la reparación y/o reposición del terminal adquirido a través de éste por el usuario.

#### **4. Situaciones no imputables al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones en la compensación por falta de disponibilidad de la red**



Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.  
Código postal 110231. Tel +57 1 3198300  
Línea gratuita nacional 01 8000 919278  
Fax +57 1 3198301  
[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Teniendo en cuenta que la compensación por falta de disponibilidad de la red referida en el numeral 1 del Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011 se predica sobre causas imputables al proveedor, cabe precisar algunos casos en los cuales no procedería efectuar la compensación atendiendo el criterio antes señalado, cuando se trate de hechos que no ha causado con su conducta o actividad<sup>3</sup>, así las cosas, son supuestos respecto de los cuales un agente no debe cargar con la obligación de indemnizar o de compensar por un hecho que no le resulta imputable jurídicamente<sup>4</sup>, ya sea por tratarse de un hecho de fuerza mayor o caso fortuito o causa de exoneración de la responsabilidad, caso en el cual, por tratarse de defensas<sup>5</sup>, éstas debe ser alegadas y probadas por el proveedor, acreditando para ello la concurrencia de todos y cada uno de los elementos de la causa de exoneración.

La reglas contenidas en la Resolución CRC 4296 de 2013 suponen una modificación de la carga de prueba respecto de las deficiencias en la prestación del servicio, en efecto, la compensación automática libera de la carga de la prueba al usuario, dejando ésta en cabeza del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, quien puede alegar alguna de las especies de las causas de exoneración para liberarse de la obligación de la compensación, soportando esto en las pruebas que puedan acreditar su existencia.

Para los efectos de la CRC 4296 de 2013 las características que deberá acreditar el operador para la exoneración de la obligación de compensar de manera automática son las siguientes:

- (i) *Irresistible*: se trata una valoración de las circunstancias y las condiciones de manera razonable, sin que nunca pueda confundirse con la dificultad en la prestación del servicio, evento que no libera al operador de compensar. Por otra parte, es irresistible en sus efectos, ciertamente, puede ocurrir que se presenten eventos que en sí mismos son inevitables pero que con ciertas medidas de seguridad puede haberse evitado sus consecuencias, para el caso, las deficiencia en los servicios.
- (ii) *Imprevisible*: se estará frente a este evento cuando no sea posible contemplar por anticipado su ocurrencia, así, la razonabilidad sobre los efectos previsibles y los remotamente previsibles que no se acercan a lo fácticamente realizable y se enmarca en un hecho de rara ocurrencia.
- (iii) *Exterior a la actividad del prestador de servicios de telecomunicaciones*: La causa del evento que origina o participa de manera relevante en la deficiencia en el servicio debe ser totalmente ajeno jurídicamente al operador.

<sup>3</sup> TAMAYO Jaramillo, Javier, *Tratado de la Responsabilidad Civil – Tomo II*, Legis, Bogotá, 2011, p. 1, en el mismo sentido: DE ÁNGEL Yágüez, Ricardo. *Algunas previsiones sobre el futuro de la responsabilidad civil (con especial atención a la reparación del daño)*, Editorial Civitas, Madrid, 1995, pp. 44-49; LARENZ, Kart, *Derecho de Obligaciones – Tomo I*, Editorial revista de derecho privado, Madrid, 1958, p. 128 y ss.; DE CUPIS, Adriano. *El daño. Teoría general de la responsabilidad civil*, trad. Ángel Martínez Sarrión, 2º ed., Casa Editorial Bosch, Barcelona, 1970, Capítulo cuarto.

<sup>5</sup> De ordinario, en los países de tradición anglosajona no se le denomina causas de exoneración sino defensas "defenses" del demandado u obligado. Véase, HARPWOOD, Vivianne, *Principles of Tort Law*, tercera edición, Cavindish Publishing, London, 1997 p. 344.



Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.  
Código postal 110231. Tel +57 1 3198300  
Línea gratuita nacional 01 8000 919278  
Fax +57 1 3198301  
[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Ahora bien, para que tenga lugar la exoneración de la obligación de compensar, además, debe acreditar que las reseñadas características están incluidas en alguna de las especies de las causas de exoneración:

- (i) *Hecho del usuario afectado*: Cuando la conducta o actividad del usuario pueda constituirse en la causa efectiva en la deficiencia del servicio que este experimenta, puede ser alegada y corresponderá al operador probarlo.
- (ii) *Fuerza mayor o caso fortuito*: Se constituye en todo evento determinante de carácter excepcional, inevitable, imprevisible e irresistible y/o externo jurídicamente a la actividad del operador que puede ser asociado con los eventos naturales<sup>6</sup> o eventos donde concurren las características expuestas.

Sobre el particular se debe tener en cuenta, como se anotó, que corresponde al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones probar la existencia de alguna de las reseñadas causas para exonerarse de la obligación de compensación automática, cuando efectivamente se encuentra demostrado que la falta de disponibilidad de red o deficiente prestación del servicio a través de redes móviles no le es imputable jurídicamente.

En línea con lo anterior, frente a eventos de concentración inusual de tráfico, es necesario recordar que el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones debe adelantar las actividades y/o acciones necesarias para que la red funcione de manera correcta, garantizando la calidad de servicio a sus usuarios dentro de los parámetros establecidos en la Resolución CRC 3067<sup>7</sup> de 2011 para el efecto procederá la compensación salvo que se trate de una concentración derivada de un hecho excepcional, inevitable, imprevisible e irresistible.

Por otra parte, tratándose de fallas del servicio imputables a proveedores terceros interconectados o que suministran servicios necesarios para la provisión del servicio al usuario, se trata de situaciones que son responsabilidad directa de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles e inherentes a la prestación del servicio y sujetos a las relaciones contractuales que se celebran para tal efecto, en esa medida no caben en el supuesto de hecho de tercero, por cuanto no se trata de una actividad o conducta imputable a un tercero diferente al operador que ha causado la deficiencia en el servicio, ya que del acuerdo hace parte el mismo proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.

Finalmente, respecto del acceso al servicio en sótanos y/o ascensores, en primer término se debe anotar que no son áreas que el ordenamiento jurídico prevea como sin cobertura, y ha de ser el operador quien defina a sus usuarios dentro de los términos del contrato si estas son áreas que espera cubrir. En todo caso, estos son eventos atípicos y temporales que no impactan significativamente el tiempo de disponibilidad del servicio y en esa medida tampoco afecta la aplicación de las reglas previstas en el numeral 1 del Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011

<sup>6</sup> En el mismo sentido ha sido acuñada la definición de fuerza mayor en el marco de la responsabilidad civil, Cfr. Protocolo del Basilea de 1999, artículo 4.5b; Convenio de Lugano de 1993; Convenio de Bruselas de 1969. Para tener un panorama de derecho comparado de este asunto, véase, Rogers, W.V.H., *Comparative Analysis*, en Rogers, W.V.H. Rogers (ed.) *Unification of Tort Law: Multiple Tortfeasors*, (2004) New York. También puede verse: Gienfelici, Mauricio Cesar, *Caso fortuito y caso de fuerza mayor*, Abelado Perrot, Buenos Aires, 1995, et all.

<sup>7</sup> Modificada mediante las Resoluciones CRC 3503 de 2011 y 4000 de 2012.

respecto de la compensación por falta de disponibilidad de la red, que considera un número de horas determinado para su ocurrencia.

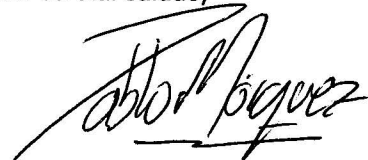
**5. Formas de compensación por deficiente prestación del servicio de voz a través de redes móviles. Tiempo al aire.**

De acuerdo con las disposiciones incluidas recientemente en el Régimen de Protección a Usuarios, la compensación por llamadas caídas debe ser realizada en tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique). Cabe señalar que las reglas de compensación adicionadas mediante la Resolución CRC 4296 de 2013 al Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011, no distinguen entre minutos on-net u off-net, por lo cual debe ser posible para el usuario emplearlos en cualquiera de los dos casos. En tal sentido la compensación automática debe realizarse en minutos "todo destino".

Por otro lado, de acuerdo con lo señalado en el Documento de Respuestas a Comentarios<sup>8</sup> que acompañó la expedición de la Resolución CRC 4296 de 2013, en aras de unificar los criterios a ser aplicados por los diferentes proveedores y minimizar dificultades que a nivel operativo pudieran presentarse, la compensación debe realizarse en minutos, no siendo posible que ésta se efectúe por medio de la transmisión de saldos en dinero a los usuarios.

La presente circular fue estudiada y aprobada por el Comité de Comisionados de la CRC, según consta en Acta número 901 del 27 de diciembre de 2013.

Con un cordial saludo,

  
**CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR**  
Director Ejecutivo

Proyectó: Diana Paola Morales, Carlos Humberto Ruiz, Juan Carlos Jiménez.  
Revisó y Aprobó: María del Pilar Torres.

<sup>8</sup> Disponible para consulta en <http://crc.com.gov.co/index.php?idcategoria=65414#>