

## **Todos los usuarios de servicios móviles empiezan a recibir compensaciones de minutos en forma individual**

*Por la medida de compensación automática de minutos móviles, expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), los operadores compensaron 1.163 millones de minutos de enero a noviembre de 2014.*

**Bogotá D.C., febrero 4 de 2015**

En febrero, los usuarios de servicios móviles de voz verán reflejados en su saldo compensaciones individuales de minutos o segundos, según el plan, por deficiencias en la prestación del servicio que se hayan presentado en el mes de enero.

Desde este año, los operadores están obligados a compensar de manera particular a cada uno de los usuarios, sea en modalidad prepago o pospago, de acuerdo con el número de llamadas caídas que se registren durante el mes anterior.

Esta obligación, expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y que empezó a regir en enero de 2014, definió que la compensación debía hacerse en forma individual. Sin embargo, los operadores que aún no estaban preparados podían, durante el 2014, compensar una cantidad promedio de minutos. Y a partir de enero de 2015, todos los operadores están obligados a compensar individualmente a cada uno de sus usuarios.

Al ser automática, los usuarios no tienen que hacer ningún tipo de solicitud ante su operador, quien debe informar sobre la cantidad de minutos compensados, a través de un mensaje de texto.

Esta compensación se continúa realizando a través de una recarga de tiempo al aire disponible (minutos o segundos, según la modalidad de facturación del operador), a usuarios en pospago y prepago. En pospago, el operador deberá realizar la compensación a sus usuarios dentro del siguiente periodo de facturación, posterior al mes respectivo; y en prepago, la compensación deberá efectuarse dentro de los 30 días calendario siguiente al mes objeto de compensación.

Desde enero hasta noviembre de 2014, los operadores compensaron 1.163 millones de minutos de tiempo al aire a sus usuarios, de acuerdo con la información reportada.

Aquellos usuarios de telefonía móvil que lo requieran pueden solicitar información detallada de la compensación recibida, a través de cualquiera de los mecanismos de atención con los que cuentan los operadores para los usuarios (líneas gratuitas de atención telefónica, oficinas virtuales -página web y red social- y oficinas físicas).

La compensación automática en los servicios móviles es una de las medidas que ha expedido la Comisión para proteger los derechos de los usuarios y es un referente para otros organismos reguladores. Por ello, en el 2014 recibió el Premio a "Mejores Prácticas en Calidad del Servicio 2014", por parte del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores (Regulatel) y el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), de Perú, durante el II Seminario Internacional sobre Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones.