



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RESOLUCIÓN NÚMERO ***** DE 2020

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Radicación: *****

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIO DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que con ocasión del trámite en sede de empresa, se dio traslado del expediente identificado con el número de la referencia para que fuera decidido el recurso de apelación, en el cual se identifican como:

Usuario(a): *****
CC No *****

Operador: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA SA ESP
NIT No. 899999115-8

Decisión Empresarial: CUN. *****.

SEGUNDO: Que de acuerdo con la información allegada al expediente, se advierte que el motivo de inconformidad expuesto por el(la) usuario(a) adscrito a la línea No. ***** se circunscribe a que después de haber iniciado la pandemia el servicio de datos se vio afectado, ya que la velocidad con la que se suministraba era muy lenta, ya que no pudo acceder a muchos servicios de la línea por los cuales pagaba. Indicó que había realizado un teste de velocidad y esta había bajado aproximadamente a ser prestada en un promedio de 0.85 Mbps, cifra que consideró muy por debajo de la contratada, ya que esta era de 8 Mbps. Por lo anterior, le solicitó a ETB que le desbloqueara su línea en lo que respecta a la velocidad del internet, y que se compensara por el tiempo en que el servicio fue prestado con las fallas señaladas.

TERCERO: Que frente a la(las) inconformidad(des) expuesta(s) por el(la) usuario(a), el operador manifestó que observó que sobre la línea aparecieron 2 reportes de fallas registradas, los cuales fueron cerrados el mismo día reportando servicios en correcto funcionamiento. Por lo anterior, el operador le indicó al usuario una serie de recomendaciones para obtener un servicio satisfactorio, dentro de las cuales estaban: uso razonable del servicio de internet, desactivar aplicaciones, usar aplicaciones en horarios de menor tráfico, realizar reuniones virtuales solo por voz y no por video. Igualmente, le indicó que se registró un uso satisfactorio de los servicios de la línea. En este orden de ideas, no encontró procedente realizar ajuste alguno.

CUARTO: Que en virtud de los hechos expuestos, entra este Despacho a hacer las siguientes consideraciones:

4.1. Deficiencias en la prestación del servicio de datos.

RESOLUCIÓN NÚMERO *** DE 2020**

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Al respecto, es importante señalar que el operador debe prestar los servicios contratados con calidad y debe hacerlo de manera tal, que garantice su continua y eficiente prestación.

De esta forma, resulta preciso tener presente lo que sobre el tema establece el artículo 2.1.11.1. de la Sección 11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1° de la Resolución CRC 5111 de 2017¹, así:

“Artículo 1. Modificar el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

**‘CAPÍTULO 1
RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS DE COMUNICACIONES.**

(...)

SECCIÓN 11. DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ARTÍCULO. 2.1.11.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN 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 deficiencias 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 2016², 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. *Cuando se presenten eventos de llamadas caídas en el uso de su servicio de telefonía móvil, sea bajo la modalidad prepago o pospago, el operador deberá compensar mensualmente de acuerdo con la metodología definida en el numeral 2° del Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016³, atendiendo las siguientes reglas:*

- a) *El operador compensará mensualmente con el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según corresponda);*
- b) *El operador le enviará mensualmente al usuario un SMS indicando el total de tiempo que le será compensado;*
- c) *El tiempo al aire compensado podrá ser consumido por el usuario de manera inmediata al recibo del SMS, así no cuente con saldo bajo la modalidad prepago o haya consumido la totalidad del tiempo al aire de su plan bajo la modalidad pospago.*

2.1.11.1.3. *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.”*

¹ Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

² Modificado por la Resolución CRC 5111 de 2017

³ Modificado por la Resolución CRC 5111 de 2017

RESOLUCIÓN NÚMERO *** DE 2020**

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

De conformidad con lo anterior, se tiene que el operador debe cumplir con las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de los servicios contratados, por lo tanto, si aquellas son incumplidas, la regulación es clara en establecer que procede en favor de los usuarios la compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible; lo anterior, en los términos de lo dispuesto en los numerales 1.1. y 1.2. del ANEXO 2.1 del TÍTULO DE ANEXOS de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 2° de la Resolución CRC 5111 de 2017.

Así, la continuidad en la prestación de los servicios de (voz y datos) se puede ver afectada por distintas causas, entre ellas:

| CAUSA | TIEMPO SIN SERVICIO |
|--|---|
| Desconexión del servicio | <i>Más de 2,5 horas en un período de facturación.</i> |
| Bloqueo | <i>Más de 2,5 horas en un período de facturación.</i> |
| Falta de disponibilidad del servicio | <i>El restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a 48 horas luego de detectarse la interrupción.</i> |
| Falta de disponibilidad del servicio con ocasión a las fallas en el equipo terminal | <i>Sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte el operador</i> |

Para este caso en concreto, no obra dentro del expediente copia de las facturas, así como tampoco obra prueba de los correspondientes soportes técnicos que den cuenta del número de conexiones del usuario a internet a través de la red del operador, la velocidad de subida y de bajada, entre otros datos.

No obstante, se echa de menos, prueba idónea que soporte o indique el tiempo o duración de la falta de disponibilidad del servicio, para la línea del usuario, en los periodos correspondientes a la reclamación; si se tiene en cuenta que el usuario afirma, que el servicio de datos fue prestado de manera intermitente y con constantes fallas.

Frente a esto se debe tener en cuenta que el operador de servicios de **datos** debió procurar superar las limitaciones técnicas existentes respecto del acceso a internet ofrecido y, de no poder cumplir con dicho compromiso, debió informar al usuario en este sentido para que pudiera proceder a decidir entre continuar o no con el servicio, así como reconocer la compensación de manera automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible.

Así las cosas, no habiéndose demostrado que el servicio de datos y voz se prestó de manera continua, este Despacho ordena al operador efectuar la compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible, esto es, por el periodo inmediatamente anterior a la fecha de presentación de la petición que dio origen al presente recurso de apelación, en los términos de los numerales 1.1. y 1.2. del Anexo 2.1 del Título De Anexos de la citada Resolución.

Finalmente, es de advertir que lo ordenado en la presente resolución, opera sin perjuicio de que el operador de servicios haya efectuado la compensación automática de que trata el numeral 2.1.11.1.1. del artículo 2.1.11.1. de la normatividad en comento.

RESOLUCIÓN NÚMERO *** DE 2020**

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

QUINTO: Finalmente, resta advertir al operador que en caso de que con ocasión de las órdenes emitidas en el presente acto administrativo, se genere un saldo a favor que deba ser devuelto al usuario y que requiera de éste algún documento, certificación bancaria, información adicional de su parte, dicho reintegro de dinero deberá efectuarse máximo dentro del término de quince días (15) calendario, contado a partir de la fecha en que el usuario haya suministrado o entregado al operador la información requerida, de lo cual deberá dejarse constancia.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Revocar la decisión empresarial proferida por el operador, identificada en el numeral primero de la presente resolución y, en consecuencia, ordenar al operador que dentro del término de treinta (30) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a dar cumplimiento a lo ordenado en el acápite considerativo del presente acto administrativo.

Parágrafo 1. El operador deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el presente artículo ante esta Superintendencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para su acatamiento.

Parágrafo 2. El incumplimiento de lo ordenado en el presente acto administrativo, hará al operador, acreedor de las sanciones previstas en la ley.

ARTÍCULO 2. Notificar el contenido de la presente resolución al representante legal del operador, o a quien haga sus veces.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al(la) usuario(a) en su calidad de reclamante, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que no procede recurso alguno por encontrarse agotada la actuación administrativa.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 10 de Agosto de 2020

DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIO DE COMUNICACIONES**SANDRA MILENA URRUTIA PÉREZ****Notificaciones:**

Nombre: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA SA ESP
Identificación: NIT 899999115-8
Representante Legal: JORGE HERNAN CASTELLANOS RUEDA
Identificación: CC 193670391
Correo electrónico: jorge.castellanosr@etb.com

Usuario(a)

Nombre: *****
Identificación: CC *****