

Colombia: a partir de enero, si tus llamadas fallan, tendrás minutos gratis

Dentro de un par de días debería comenzar a funcionar en Colombia una resolución firmada hace unos meses por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones que apunta a que a partir de 2014, si el usuario sufre algún tipo de problema en sus llamadas, las **operadoras del país deberán compensarle regalándole minutos**.



La resolución [4296 de 2013 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones](#), que se firmó el pasado mes de agosto, expresa que las **empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones móviles** están obligadas a compensar a sus usuarios mensualmente por las fallas que presenten sus servicios de llamadas.

Para que el usuario reciba la compensación que le toque por haber sufrido los fallos, no será necesario, de acuerdo con la Comisión, que el usuario reporte los fallos. Debería ser algo que la operadora lo registrara sin el aviso del usuario. Lo explica Carlos Pablo Márquez, director ejecutivo de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones que avisa que el usuario “sólo debe esperar y luego **reclamar si su compensación es muy baja**”, frente a la **Superintendencia de Industria y Comercio**.

La regulación dice que **si el usuario cuenta con un plan de postpago**, la operadora debería compensarle dándole el doble de dinero que resultaría de multiplicar el número de horas que no estuvo disponible el servicio por el valor por hora del plan al que esté suscrito el usuario. **Si es un usuario prepago**, se debe recargar al cliente el doble de la capacidad en tiempo, que resulte de multiplicar el número de horas en las que el servicio no estuvo disponible por el valor promedio de las recargas realizadas por el usuario en los últimos tres meses previos al momento en el que ocurrió la falla.