



**COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENCIA EN EL SERVICIO  
RESOLUCIÓN 5111 DEL 24 DE FEBRERO DE 2017**

**I. Servicio de televisión por suscripción (artículo 2.1.11.2.).**

¿Cuándo opera la compensación automática?

Cuando la interrupción del servicio supere 16 horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas.

¿En qué consiste la compensación automática?

El operador debe descontar proporcionalmente el tiempo de suspensión diario, lo que se verá reflejado en el siguiente período de facturación.

¿Para realizar la compensación automática se requiere que el usuario presente una PQR's?  
No.

**II. Servicio de internet (artículo 2.1.11.1.).**

¿Cuándo opera la compensación automática?

- Cuando hay desconexión del servicio por 7 horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.
- Cuando hay falta de disponibilidad del servicio en la que el restablecimiento de este se haya dado en un término superior a 48 horas luego de detectarse la interrupción.
- Cuando hay falta de disponibilidad del servicio por fallas en el modem suministrado por el operador.

¿En qué consiste la compensación automática?

El operador debe descontar proporcionalmente el tiempo de suspensión diario, lo que se verá reflejado en el siguiente período de facturación.

¿De cuánto es el descuento?

Descuento del doble del dinero que resulte de multiplicar el número de horas en que no estuvo disponible el servicio por el valor por hora del plan tarifario mensual (Anexos Títulos II. Anexo 2.1.).

¿Para realizar la compensación automática se requiere que el usuario presente una PQR's?

No.