

Resolución 3066 de 2011 Comisión de Regulación de Comunicaciones

La Resolución 3066 de 2011 en el Artículo 11 establece el deber de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de brindar información al usuario desde el momento en que se ofrece la prestación del servicio, durante la celebración del contrato y en todo momento durante la ejecución de los mismos. La información que se debe suministrar al usuario debe ser clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa, gratuita, que no induzca al error para que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio ofrecido o prestado.

- 11.1. “Señor usuario, usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual le entregaremos su contrato, es decir, si lo desea en medio impreso o electrónico”.
- 11.2. “Señor usuario, en el contrato que le estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que rigen la prestación de su(s) servicio(s) contratado(s), y en cuanto a los valores que usted debe pagar estos corresponden a (...)”.
- 11.3. “Señor usuario, usted debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratado(s), los cuales son (...)”.
- 11.4. “Señor usuario, si usted lo autoriza, en relación con sus datos personales le informamos que los mismos serán utilizados en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos y para (...), así mismo serán conservados por nuestra parte con especial cuidado”.
- 11.6. “Señor usuario, en caso de que usted utilice el(los) servicio(s) de comunicaciones contratado(s) para acceder a contenidos ilícito o viole las normas sobre derechos de autor, existen consecuencias legales consistentes en la terminación del contrato, sin perjuicio de las demás acciones legales que puede ejercer Flash Mobile para su defensa”.
- 11.7. “Señor usuario, en caso de necesitarlo, usted puede acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia a través de (...)”.
- 11.8. “Señor usuario, para conocer el listado de toda la información que usted puede consultar con nosotros, le sugerimos ingresar a través de la página web www.flashmobile.co”.
- 11.9. “Señor usuario, usted tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes canales: página web www.flashmobile.co, www.facebook.com/FlashOficialCO - www.instagram.com/flashoficialco - www.twitter.com/FlashOficialCO y línea gratuita de atención al usuario *555 desde una línea Flash y 01 800 3000 555 desde un teléfono fijo”
- 11.10. “Señor usuario, usted tiene derecho a solicitar la exclusión de sus datos del directorio telefónico, cuando lo desee”.

Resolución 3530 de 2012 Comisión de Regulación de Comunicaciones

Artículo 19. Modificar el artículo 4º de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“Artículo 4º. Principio de Libre Elección. La elección del proveedor de servicios de comunicaciones, de los equipos o bienes necesarios para su prestación (los cuales deben estar debidamente homologados en los casos determinados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones), de los servicios y de los planes en que se presten dichos servicios, corresponde de manera exclusiva al usuario, tanto al momento de la oferta, como de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo.

Ni los proveedores, ni persona alguna con poder de decisión o disposición respecto de la instalación o acceso a los servicios de comunicaciones, podrán obligar al usuario a la realización de acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección del usuario. Estipulaciones con este alcance, para todos los efectos, se entenderán como no escritas.

Si bien el usuario puede utilizar para la prestación de los servicios de comunicaciones móviles el equipo terminal de su elección, es necesario que durante la compra de dicho equipo, el usuario se cerciore que el mismo sea adquirido en un lugar autorizado para la venta de equipos terminales móviles, de acuerdo con el listado que para el efecto publique el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en su página web”.

INFORMACIÓN REGULATORIA DE INTERÉS PARA EL USUARIO

Artículo 20. Adicionar el literal j) al numeral 10.2 del artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así:

"Artículo 10. Derechos y Obligaciones de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones. El presente artículo contiene a manera de resumen y en forma general, los principales derechos y obligaciones de los usuarios, los cuales se desarrollan de manera detallada a lo largo de la presente resolución.

(...)

10.2. Son obligaciones del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de las que por vía general le imponen las normas y los contratos de prestación del servicio, las siguientes:

(...)

j) Hacer uso, únicamente, de equipos terminales móviles adquiridos en el país a través de personas autorizadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o por los proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil, así como de los equipos terminales móviles que el usuario compre en el exterior para uso personal y no comercial. En ambos casos, el usuario deberá conservar la factura de compra del equipo terminal móvil acompañada, cuando sea del caso, de la factura sustitutiva, o el comprobante de pago del régimen simplificado, documento que será exigido como prueba en caso de que el usuario quiera vender o donar su equipo terminal móvil usado a una tercera persona.

El listado de establecimientos de comercio autorizados en Colombia para la venta al público de equipos terminales móviles, podrá ser consultado por los usuarios en el Sistema de Información Integral de Autorizaciones, que para el efecto publique el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en su página web".