

Régimen de Protección a Usuarios de TICs

Emilio José Archila Peñalosa
2013

Índice

- 1. Ámbitos de aplicación
- 2. Marco legal
 - 2.1. Derechos de los usuarios
 - 2.1.1 Elección
 - 2.1.2. Garantía Mínima
 - 2.1.3. Información
 - 2.1.4. Protección contractual
 - 2.1.5. Mecanismos de protección
- 3. Mecanismos de protección

1 Ámbitos de aplicación

- Aplica a las relaciones que surjan entre proveedores de servicios de comunicaciones y usuarios. Por servicios de comunicaciones se entiende aquel que proporciona la capacidad de envío y/o recibo de información (telefonía – internet)
- No aplica: (i) cuando las características y condiciones del servicio son pactadas de común acuerdo (planes corporativos), (ii) servicios de televisión (iii) radiodifusión sonora y, (iv) postales.
- Usuario: *“persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones”*. (Art. 9 Res. CRC 3066 de 2011).
- Consumidor: Persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera productos para satisfacer necesidades que no estén ligadas a su actividad económica (art. 5 Ley 1480 de 2011).

2. Marco legal

En lo sustancial, el régimen de protección vigente es:

- Artículos 334 y 365 de la Constitución Política
- Decisión 638 de 2006 de la Comunidad Andina de Naciones
- Ley 1245 de 2008 Portabilidad
- Ley 1341 de 2009 TIC'S
- Ley 1480 de 2011 Consumidor
- Resolución CRC 3066 de 2011

2.1. Derechos de los usuarios

2.1.1. Elección: del proveedor, servicios, equipos terminales. Portabilidad numérica.

2.1.2. Garantía mínima

Calidad: **Del servicio**: debe corresponder a los indicadores establecidos por la CRC. **En la atención al usuario**: atención ágil, oportuna, respetuosa, disponibilidad de canales de atención.

Idoneidad: falta de disponibilidad del servicio. Derecho a la compensación aun sin solicitud. Alternativa de terminación del contrato.

Seguridad: que no presente riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.

Reparación: de equipos terminales. Aplicación Estatuto del Consumidor.

2.1. Derechos de los usuarios

2.1.3 Información

Información previa: Condiciones del servicio, conocimiento y acceso al contrato, preventiva del uso de equipos, instrucciones.

Información permanente: tarifas, planes, consumo, régimen protección a usuarios, canales de atención, acceso o cancelación de servicios, cobertura, indicadores de calidad, servicios.

Publicidad: condiciones de promociones y ofertas.

2.1.4 Protección contractual

Contratos de adhesión: Conocimiento del contrato. Clausulas de permanencia en anexo separado con especificaciones destacadas.

2.1. Derechos de los usuarios

Cláusulas abusivas: Limiten la responsabilidad del proveedor, limitación o renuncia a derechos del consumidor, delegar responsabilidad en terceros, modificación unilateral del contrato, cambios en las condiciones del servicio sin autorización previa, incumplimiento de términos legales.

2.1.5 Derecho de participación: Regulación, control y veedurías

3. Mecanismos de protección de los usuarios de las TIC'S

1. De carácter general: La SIC puede, de oficio o a petición de parte, iniciar investigaciones de carácter administrativo por la violación al Régimen de Protección a Usuarios y a sus instrucciones impartidas con base en dicho régimen y con fundamento en sus facultades de instrucción.
2. De carácter particular: (i) Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante los proveedores. (ii) acciones jurisdiccionales; (iii) acciones populares; (iv) acciones de grupo.

Archila Abogados

Cll. 90 n° 19 41, off 301 Btá Col.

Tel: +571 618 1697 / 236 3995

earchila@archilaabogados.com

earchila@uexternado.edu.co