

## **DERECHOS Y OBLIGACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS**

**ARTÍCULO 2.1.2.1. 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 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO II.

**2.1.2.1.1.** Son derechos del usuario de los servicios de comunicaciones, los siguientes:

- a.** Recibir los servicios que ha contratado de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO II.
- b.** Elegir libremente el proveedor, los equipos o aparatos necesarios para la prestación de los servicios, los servicios de su elección y el plan tarifario, lo anterior de acuerdo a sus necesidades personales. (cuando aplique)
- c.** Tener fácil acceso a toda la información que necesite en relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios, como por ejemplo a todas las promociones u ofertas que tenga el proveedor en el mercado, tarifas, cobertura del servicio, entre otros. Toda esta información será suministrada de manera veraz, oportuna, clara, transparente, precisa, completa y gratuita.
- d.** Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados y que no le sean cobrados los servicios con precios sorpresa, es decir, tarifas que no hayan sido previamente informadas y aceptadas por el usuario.
- e.** Mantener las mismas condiciones acordadas en el contrato, sin que éstas puedan ser modificadas de ninguna manera por parte de su proveedor sin la aceptación previa del usuario.
- f.** Estar bien informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación de los servicios.
- g.** Ser atendido por parte de su proveedor ágilmente y con calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas de atención, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario.
- h.** Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos en las oficinas físicas, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario y, además, a recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente al proveedor.
- i.** Poder consultar en línea, a través de la página Web del proveedor o la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio, el estado del trámite asociado a su petición, queja o recurso y el tiempo exacto para obtener respuesta al mismo, según el caso.
- j.** Gozar de una protección especial en cuanto al manejo confidencial y privado de los datos personales que ha suministrado al proveedor, así como al derecho a que dichos datos no sean utilizados por el proveedor para fines distintos a los autorizados por el usuario.
- k.** Escoger si quiere contratar con cláusula de permanencia mínima o sin ella, para lo cual, el proveedor deberá explicarle en forma muy sencilla, a qué se refiere la cláusula de permanencia mínima, cuando se pactan dichas cláusulas, en qué benefician al usuario y, además, qué ocurre si el usuario quiere terminar el contrato existiendo una cláusula de permanencia mínima.

- l.** Disponer de su contrato por el medio de su elección, esto es, papel o medio electrónico, para poderlo consultar en cualquier momento, para el correcto ejercicio de sus derechos.
- m.** Terminar el contrato de prestación de servicios, en cualquier momento y por el mismo medio por el que se celebró el contrato o se activaron los servicios, aun cuando exista una cláusula de permanencia mínima, caso en el cual deberá asumir los valores asociados a la terminación anticipada.
- n.** Recibir un trato respetuoso por parte de los proveedores que le ofrecen o prestan servicios de comunicaciones.
- o.** Ser avisado por parte del proveedor con veinte (20) días calendarios de anticipación a un posible reporte ante entidades de riesgos financieros, para poder aceptar o defenderse de tal eventual reporte.
- p.** Recibir una constancia escrita de las solicitudes de servicios adicionales al que contrató inicialmente, la cual deberá entregársele mediante un papel o a través del correo electrónico suministrado por el usuario, según su elección, a más tardar al siguiente periodo de facturación.
- r.** Conocer claramente las reglas que aplican a los servicios que se prestan en forma empaquetada y sus derechos, especialmente, el derecho a presentar peticiones, quejas o recursos ante un único proveedor, cuando dos (2) o más prestan los servicios que forman parte del empaquetamiento.
- s.** Ser compensado cuando se presente y verifique la falta de disponibilidad de los servicios contratados, de acuerdo con lo dispuesto en el ANEXO 2.1 DEL TÍTULO DE ANEXOS.
- u.** Recibir oportunamente la factura de sus servicios, en forma detallada, a través del medio que haya elegido, esto es, papel o medio electrónico, para que cuente con el tiempo suficiente para pagarla.
- v.** Tener acceso gratuito a la información de sus consumos, a través de la página Web del proveedor y a través de la línea gratuita de atención al usuario. (cuando aplique)
- w.** Poder disfrutar, bajo la modalidad de prepago, de sus saldos no consumidos, cuando adquiera una nueva tarjeta prepago a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, o cuando encontrándose en un plan prepago el usuario se cambie a un plan bajo modalidad de pospago. (cuando aplique)
- x.** Tener acceso permanente y gratuito a las líneas de urgencia y/o emergencia. (cuando aplique)

***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:***

- a.** Hacer uso adecuado de las redes, de los bienes o equipos terminales requeridos para la prestación de los servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo pactado en el contrato de prestación de servicios y lo establecido en la normatividad vigente.
- b.** Cumplir con todos sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas.
- c.** Hacer uso de la información suministrada por los proveedores para efectos de la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios.

- d.** Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos, frente a lo cual, en caso de incumplimiento, los proveedores de servicios de comunicaciones procederán con la terminación del contrato de prestación del servicio, de conformidad con los términos previstos en el ARTÍCULO 2.1.10.13 del TÍTULO II.
- e.** Abstenerse de hacer uso indebido de los servicios de comunicaciones o de hacer uso de los servicios para fines diferentes para los cuales fueron contratados, de acuerdo con lo establecido en el contrato, frente a lo cual en caso de incumplimiento, los proveedores de servicios de comunicaciones, procederán a la terminación del contrato, garantizando en todo caso el derecho de defensa del usuario.
- f.** Informar al proveedor sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura de las comunicaciones sobre los cuales tuviere conocimiento, y adoptar las acciones sugeridas por el proveedor con el fin de preservar la seguridad de la red y de las comunicaciones.