

Resoluciones

- Resolución CRC 3066 de 2011 (Régimen de Protección al Usuario)

Señor Usuario, dando cumplimiento a nuestro deber de información y en atención a lo dispuesto en la Resolución CRC 3066 de 2011, Artículo 11, la siguiente es información de su interés:

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".

11.5. "Señor usuario, en caso de que usted quiera hacer entrega de sus equipos terminales o aparatos electrónicos de telecomunicaciones en desuso, Móvil Éxito tiene diseñado un procedimiento específico de recolección de equipos terminales o equipos en desuso, el cual consiste en (...)



11.6. "Señor usuario, en caso de que usted utilice el (los) servicio (s) de comunicaciones contratado (s) para acceder a contenidos ilícitos 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 Móvil Éxito para defensa de sus intereses".

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 (indicar los códigos o numerales a los cuales tiene acceso gratuito)"

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.movilexito.com

11.9. "Señor usuario, usted tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes canales: Nuestras oficinas físicas de atención al usuario, página web www.movilexito.com; red social facebook.com/movilexito y twitter.com/movilexito; y línea de atención gratuita al usuario 01 8000 51 76 77 o marcando desde el equipo terminal móvil *999 11.10. "Señor usuario, usted tiene derecho a solicitar la exclusión de sus datos del directorio telefónico, cuando lo desee".

- Resolución 3128 del 7 de septiembre de 2011

Señor Usuario, dando cumplimiento a nuestro deber de información y en atención a lo dispuesto en la Resolución CRC 3128 de 2011, la siguiente es información de su interés:



Artículo 15. Modificación al Régimen de Usuarios de Servicios de Comunicaciones:

Adicionar el literal i al numeral 10.2 del artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

Artículo 10. Derechos y obligaciones generales de los usuarios. (...)

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: (...)

i. Ponerse en contacto con su proveedor inmediatamente tenga conocimiento del hurto y/o extravío e su equipo terminal móvil o el extravío de dicho equipo, bien sea presentando la solicitud de bloqueo de su equipo o reportando al proveedor sobre el hurto y/o extravío del equipo terminal móvil indicando en todo caso la hora, el lugar, la fecha del suceso y demás datos requeridos por el proveedor que permitan identificar que el usuario que realiza tal solicitud o reporte es el usuario que celebró el contrato. El reporte de que trata el presente numeral no se constituye en denuncia. Lo anterior, en consonancia con las reglas dispuestas en el parágrafo del artículo 46 de la presente resolución”.

- Resolución 3530 de 2011

Señor Usuario, dando cumplimiento a nuestro deber de información y en atención a lo dispuesto en la Resolución CRC 3530 de 2011, la siguiente es información de su interés:

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



Artículo 4. 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”.

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 los 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 las 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 su 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 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”.

- Resolución 3502 de 2011

Señor Usuario, dando cumplimiento a nuestro deber de información y en atención a lo dispuesto en la Resolución CRC 3502 de 2011, la siguiente es información de su interés:

Artículo 10. Modificar el artículo 95 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:



Artículo 95. Contratación de Servicios de Acceso a Internet. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 11 y 13 de la presente resolución, y las demás disposiciones aplicables, los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan servicios de acceso a Internet, a través de redes fijas o móviles, deben incluir en el contrato las condiciones que rigen dicha presentación, para lo cual deberán cumplir con las siguientes reglas:

95.1. El contrato debe incluir al menos la siguiente información:

- a) Condiciones del plan contratado.
- b) Las definiciones aplicables al servicio ofrecido, de acuerdo con lo definido en la regulación, haciendo referencia expresa a la condición de banda ancha, cuando aplique.
- c) La velocidad efectiva, en los sentidos ISP al usuario y del usuario al ISP, a ser garantizada por el proveedor.
- d) Las tarifas de acceso conmutado a Internet.

Teniendo en cuenta que una porción del ancho de banda disponible es utilizado por el protocolo mismo de transmisión, el proveedor debe ajustar la capacidad asociada del puerto de conexión, de manera tal que garantice la velocidad efectiva de acceso a Internet a través de su red.

95.2. Los planes de acceso a Internet que sean publicitados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener ningún tipo de restricción, salvo aquella asociada a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para cada plan. El usuario no deberá experimentar limitaciones en la capacidad de la conexión impuestas por el proveedor del servicio en virtud del uso que se dé a la misma.



95.3. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet debe suministrar al usuario, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el artículo 11 de la presente resolución, al menos la siguiente información para cada plan y/o servicio que comercialicen:

95.3.1. Las características comerciales del servicio o plan ofrecido, lo cual incluirá al menos la velocidad efectiva tanto de subida como de bajada, el volumen máximo de tráfico permitido y, las limitaciones respecto del tipo de contenidos, aplicaciones y/o servicios a los cuales puede acceder el usuario por petición expresa, en caso que apliquen.

95.3.2. Las características de los servicios de controles parentales y los mecanismos para que el usuario haga uso de los mismos.

95.3.3. Las mediciones de los indicadores de calidad del servicio de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 3067 de 2011 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya, y el cumplimiento respecto a las metas.

95.3.4. Las prácticas relativas a la gestión de tráfico implementadas, incluyendo al menos:

95.3.4.1. Descripción

95.3.4.2. Necesidad de su uso y a quien afecta

95.3.4.3. Tipo de tráfico gestionado, en términos de servicio, aplicación o protocolo.

95.3.4.4. Impacto en el servicio al usuario, especialmente en materia de velocidad de acceso.



- Resolución CRC 3066 de 2011

Señor Usuario, dando cumplimiento a nuestro deber de información y en atención a lo dispuesto en la Resolución CRC 2229 de 2009, la siguiente es información de su interés:

Artículo 103. Envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios.

El envío de mensajes cortos de texto –SMS-, y/o mensajes multimedia –MMS-, a los que hace referencia el presente artículo, se sujetará a las siguientes reglas:

103.1. Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto –SMS- y/o mensajes multimedia –MMS-, de contenido pornográfico o para adultos, únicamente podrán enviarlos a aquellos usuarios mayores de edad que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aún cuando los mismos no tengan costo para el usuario.

El silencio del usuario en relación con el ofrecimiento de este tipo de mensajes en ningún caso podrá entenderse como una solicitud de aceptación para su envío. Será responsabilidad del usuario que ha solicitado expresamente el envío de mensajes cortos de texto –SMS- y/o mensajes multimedia –MMS-, de contenidos para adultos o pornográficos, el control y protección del acceso a los mismos por parte de menores de edad. Cuando el usuario solicite el envío de mensajes cortos de texto –SMS- y/o mensajes multimedia –MMS-, de contenidos para adultos o pornográficos, el proveedor deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.



103. 2. Los usuarios tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del proveedor de redes y servicios de comunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto –SMS- y/o multimedia –MMS- con fines comerciales y publicitarios, para los cual los proveedores deberán proceder de forma inmediata.

103.3. Los usuarios podrán inscribir ante la CRC de forma gratuita su número de abonado móvil en el Registro de Números Excluidos – RNE- con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto – SMS- y/o mensajes multimedia – MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios. (...)

103.3.4. Los proveedores contarán con cinco (5) días hábiles, desde la fecha de inscripción del usuario, para abstenerse de enviar mensajes con fines comerciales y/o publicitarios a los usuarios inscritos en el RNE.

103.3.5. Los usuarios podrán solicitar la exclusión de su número del RNE de forma gratuita. El número telefónico del usuario debe ser eliminado del RNE al día hábil siguiente, momento en el cual el usuario deberá recibir una confirmación al respecto.

103.3.6. Los proveedores deberán informar al usuario sobre la existencia del RNE y sus derechos sobre la recepción de mensajes cortos de texto –SMS- y/o mensajes multimedia –MMS- con fines comerciales y/o publicitarios, por parte de los proveedores de telefonía móvil. Esta información deberá estar también disponible en la página web del proveedor y a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.



103.5. Parágrafo 3. Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan el envío de mensajes cortos de texto –SMS- y/o mensajes multimedia –MMS- deberán consultar y obtener la autorización expresa del usuario respecto del uso de su información personal con fines comerciales y/o publicitarios, antes de activar la posibilidad del envío y recepción de mensajes cortos de texto –SMS-, y/o mensajes multimedia –MMS-.

Almacenes Éxito Inversiones S.A.S. declara que da estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución CRC 3067 de 2011, Artículo 2.2., de tal manera que no existen restricciones de acceso a la red, excepto las restricciones establecidas en la regulación que rige en la materia.

“Artículo 2.2. LIMITACIONES AL ACCESO. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten el servicio de acceso a internet no podrán bloquear el acceso a páginas web o el uso de aplicaciones en la red, sin el consentimiento expreso del usuario, salvo aquellos casos en que por disposición legal o reglamentaria estén prohibidas o su acceso sea restringido.”

