

REGIMEN DE PROTECCION AL USUARIO

El Régimen de Protección al Usuario comprende el conjunto de normas, disposiciones y regulaciones establecidas para garantizar y proteger los derechos e intereses de los usuarios y consumidores de bienes y servicios. En el caso de INTTERNAUTA S.A.S., este régimen se aplica especialmente a la prestación de servicios de telecomunicaciones, promoviendo condiciones claras, transparentes y equitativas en la relación entre la empresa y sus usuarios.

INTERNET

Aspectos clave del régimen de protección al usuario en Colombia

1. Ley 1341 de 2009: Esta norma establece los principios, conceptos y disposiciones fundamentales relacionados con la Sociedad de la Información y regula diferentes aspectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia.

2. Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC): Es la entidad encargada de regular y establecer las disposiciones aplicables al sector de las telecomunicaciones en Colombia, incluyendo aquellas relacionadas con la protección y garantía de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

3. Derechos de los usuarios:

Los usuarios de los servicios de telecomunicaciones cuentan con los siguientes derechos:

- **Recibir información clara, completa y veraz** sobre los servicios contratados, sus características, tarifas y condiciones.
- **Ser protegidos frente a prácticas abusivas, engañosas o que puedan afectar sus derechos como usuarios.**



Celular:
(310) 886-3877



Correo:
Oficina@intternauta.com



Dirección:
Cra 9B Este # 22D-20 Sur
Barrio San Blas

- **Presentar peticiones, quejas y reclamos**, así como recibir una respuesta y solución oportuna frente a las situaciones relacionadas con la prestación de los servicios.
- **Garantizar la privacidad y protección de sus datos personales**, de acuerdo con la legislación colombiana vigente.

4. Obligaciones de los proveedores de servicios:

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben garantizar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Brindar información clara, transparente, completa y precisa** sobre los servicios ofrecidos, sus tarifas, características y condiciones de prestación.
- Dar cumplimiento a las condiciones y compromisos establecidos en los contratos** celebrados con los usuarios.
- **Recibir, gestionar y responder de manera oportuna** las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios, conforme a la normativa vigente

5. Mecanismos de reclamación:

Los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios ante INTTERNAUTA S.A.S., a través de los canales de atención establecidos para tal fin. Estos mecanismos permiten que las solicitudes sean recibidas, gestionadas y respondidas de acuerdo con los procedimientos y términos establecidos en la normativa vigente.

6. Contratos y condiciones:

Los contratos de prestación de servicios deben contener información clara, completa y comprensible sobre las condiciones bajo las cuales se suministra el servicio. Entre otros aspectos, deben contemplar la duración del contrato, las tarifas aplicables y las condiciones relacionadas con la suspensión, modificación o terminación del servicio



Celular:
(310) 886-3877



Correo:
Oficina@internauta.com



Dirección:
Cra 9B Este # 22D-20 Sur
Barrio San Blas

7. Protección de datos personales:

INTTERNAUTA S.A.S. garantiza el adecuado tratamiento y protección de los datos personales de sus usuarios, de conformidad con la normativa colombiana vigente. En particular, la Ley 1581 de 2012, junto con las demás disposiciones aplicables, establece los principios y reglas que deben observarse para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y demás actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales.

Beneficios del régimen de protección al usuario

-Transparencia: Promueve que los usuarios reciban información clara, completa y comprensible sobre los servicios, condiciones y tarifas aplicables.

-Equidad: Busca garantizar un equilibrio entre los derechos y deberes de los usuarios y los proveedores de servicios.

-Atención y resolución de conflictos: Establece mecanismos y procedimientos para la recepción, gestión y solución de peticiones, quejas, reclamos y demás situaciones que puedan presentarse durante la prestación del servicio..

Importancia para proveedores y usuarios

Para los proveedores: El cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias permite garantizar una adecuada prestación del servicio, prevenir posibles sanciones y fortalecer la confianza de los usuarios.

Para los usuarios: Conocer sus derechos y los mecanismos disponibles para ejercerlos les permite tomar decisiones informadas y contar con herramientas para proteger sus intereses frente a situaciones que puedan afectar la prestación del servicio.



Celular:
(310) 886-3877



Correo:
Oficina@internauta.com



Dirección:
Cra 9B Este # 22D-20 Sur
Barrio San Blas