

ACTUALIZACIÓN DE LA DECISIÓN 638 – PROYECTO DE DECISIÓN

Lineamientos para la Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

LA COMISIÓN DE LA COMUNIDAD ANDINA,

VISTOS: Los artículos 1, 3 literal b) y 104 del Acuerdo de Cartagena y el artículo 36 de la Decisión 462, la Decisión 786 y la Decisión 854;

CONSIDERANDO: Que el Acuerdo de Cartagena tiene por objetivos promover el desarrollo equilibrado y armónico de los Países Miembros en condiciones de equidad mediante la integración y la cooperación económica y social y que su finalidad es procurar un mejoramiento persistente en el nivel de vida de los habitantes de la Subregión;

Que el artículo 104 del Acuerdo de Cartagena establece el mandato para desarrollar acciones conjuntas dirigidas a fortalecer la infraestructura y los servicios necesarios para el avance del proceso de integración económica de la Subregión. Esta acción se ejercerá principalmente en los campos de la energía, los transportes y las comunicaciones;

Que el artículo 36 de la Decisión 462 obliga a los Países Miembros a garantizar un trato igualitario, no discriminatorio y con libre elección del proveedor de servicios y conocimiento de las tarifas, así como que propendan porque su normativa nacional referida a los derechos de los usuarios finales, recoja los anteriores principios;

Que el literal g) del numeral 1 del Artículo 1 de la Constitución de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) dispone que es objeto de la Unión promover a nivel internacional la adopción de un enfoque más amplio de las cuestiones de las telecomunicaciones, a causa de la universalización de la economía y la sociedad de la información;

Que en los últimos años se está dando una transformación de la economía mundial, la cual se ha venido convirtiendo en una economía digital, donde las telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) ya no hacen referencia únicamente a un sector específico de la economía, sino que se han convertido en una de las bases fundamentales sobre las que se soportan los sistemas económicos innovadores modernos. De ahí que, las comunicaciones, el Internet y las tecnologías digitales son considerados pilares esenciales, que, por sus características de transversalidad, facilitan el desarrollo y la innovación de los otros sectores de la economía y la sociedad; promueven el crecimiento económico, social y cultural; y transforman de manera fundamental las vidas de las personas, la forma en que trabajan, hacen negocios y se relacionan con sus comunidades;

Que como consecuencia del crecimiento e integración de los mercados y los constantes cambios económicos, sociales y culturales, es necesario adaptar los derechos de los usuarios con el objeto de garantizarles una protección efectiva para ayudarlos a aprovechar al máximo las oportunidades que brindan dichos cambios, en especial en el sector de las telecomunicaciones y las TIC, dada su condición de sector transversal y dinamizador de los otros sectores económicos;

Que se requiere del establecimiento de un marco regulador armonizado que garantice la protección de los derechos de los usuarios dentro de un entorno de economía digital como el mencionado;

Que teniendo en cuenta las recomendaciones del Comité de Autoridades Andinas de Telecomunicaciones (CAATEL);

DECIDE:

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1.- Objeto.

La presente Decisión establece los lineamientos comunitarios relativos a la protección de los derechos de los usuarios en el ámbito del acceso y la utilización de redes y servicios de telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en un entorno de economía digital.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación de la Decisión.

Los lineamientos que se establecen en la presente Decisión son aplicables a:

1. Los operadores, proveedores, prestadores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones, y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en lo sucesivo "Operadores"), o cualquier otro tipo de persona, natural o jurídica, institución o autoridad pública, u otro organismo de los Países Miembros, que permitan la realización, remunerada o no, de cualquier tipo de comunicación a través de redes y/o servicios de telecomunicaciones con usuarios en los Países Miembros de la Comunidad Andina, independientemente de si el país en el cual se realiza, cursa, transita o termina la comunicación está o no ubicado en la Comunidad Andina.
2. A los Países Miembros de la Comunidad Andina, quienes se comprometen a velar y garantizar los derechos, deberes, obligaciones y disposiciones de la presente Decisión.

Capítulo II

Protección de los derechos de los usuarios respecto a la propiedad, tratamiento y circulación de los datos personales

Artículo 3.- Derecho a la protección de datos personales

Se reconoce y garantiza el derecho que tienen todos los usuarios de la Comunidad Andina al debido tratamiento de sus datos personales y a la titularidad sobre los mismos, así como el derecho de acceso, uso, rectificación, eliminación, cancelación, oposición, limitación al tratamiento o circulación de los mismos y a la portabilidad de su información

El tratamiento de datos personales se rige por los siguientes principios: Licitud; lealtad; legitimación; transparencia; finalidad; proporcionalidad; calidad (veracidad y exactitud); seguridad; confidencialidad y responsabilidad demostrada.

No se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar tratamiento de datos personales.

El tratamiento de datos personales puede ejercerse libremente dentro de la Comunidad Andina, siempre y cuando se pruebe que el usuario haya dado su consentimiento previo, expreso, libre e informado, manifestando inequívocamente la Autorización para el mismo, salvo que se trate de datos personales que por mandato de la normativa interna de cada País Miembro de la Comunidad Andina no es necesaria la autorización.

La autorización para el tratamiento de los datos personales debe cumplir al menos los siguientes requisitos:

1. Que los usuarios hayan sido informados individualmente de manera previa, clara y exacta del titular y domicilio del banco de datos o del responsable del tratamiento, de la existencia del banco de datos donde se almacenarán, de los tipos de datos o conjunto de datos que serán tratados, así como de la finalidad específica y la duración del tratamiento.
2. Que los usuarios hayan sido informados que pueden revocar su consentimiento o que pueden ejercer los derechos previstos en esta Decisión y de los mecanismos sencillos, útiles y eficientes para ejercer los mismos.
3. La identidad de los que son o pueden ser los destinatarios, las consecuencias de la negativa a proporcionar sus datos, y de la transferencia nacional o internacional que se efectúe.

El tratamiento de los datos personales no puede ser cedido, o cualquier figura similar, a terceras personas, salvo con el consentimiento expreso de los usuarios.
Se prohíbe realizar un tratamiento de datos para finalidades distintas a las autorizadas por los usuarios.

Parágrafo 1: Para efectos de esta Decisión, se entenderá por:

- a) Dato Personal: cualquier información sobre una persona física identificada o identificable; se considerará persona identificable aquella cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre; un número de identificación o telefónico; datos de localización; un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identificad física; fisiológica; genética; psíquica; económica; cultural o social de dicha persona.
- b) Tratamiento: cualquier actividad o conjunto de operaciones que se realice de manera manual o automatizadas con o sobre datos personales como, entre otras, su recolección; uso; almacenamiento; circulación; organización; estructuración; adaptación; interconexión; indexación; acceso; registro; modificación; consulta, difusión; entre otros.

Parágrafo 2: El alcance de cada principio, derecho, así como sus mecanismos y autoridades competentes de protección de datos personales será el establecido en la regulación interna de cada país de la Comunidad Andina.

Parágrafo 3: Todas las empresas o personas a las cuales le es aplicable esta Decisión, deberán adoptar medidas útiles, eficientes, necesarias y pertinentes para acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en esta Decisión respecto del Tratamiento de Datos Personales.

Artículo 4.- Limitación del Tratamiento de datos personales

El tratamiento de los datos personales solo puede hacerse durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento. Transcurrido dicho tiempo los datos personales deberán eliminarse o anonimizarse.

Artículo 5.- Libre circulación de datos personales.

Se reconoce y garantiza la libre circulación dentro de los Países Miembros de la Comunidad Andina de los datos personales, cuando el país destinatario de los datos personales hubiere sido reconocido como uno que cuenta con un nivel adecuado de protección de datos personales por parte del país transferente.

A falta de nivel adecuado de protección, los Operadores podrán realizar flujo transfronterizo de datos personales, siempre que se garantice lo siguiente:

- Cuando el usuario lo haya autorizado de manera previa, expresa e informada, o;
- Cuando se suscriban cláusulas contractuales o cualquier otro instrumento jurídico, previamente autorizado por la autoridad nacional de protección de datos, que ofrezca garantías suficientes y que permita demostrar el alcance del tratamiento de los datos personales, las obligaciones y responsabilidades asumidas por las partes y los derechos de los titulares.

Capítulo III

Protección de los derechos de los usuarios relativos a la confidencialidad, intimidad, integridad e inviolabilidad de las comunicaciones

Artículo 6.- Privacidad e intimidad.

Se reconoce y garantiza:

1. El derecho que tienen los usuarios a la privacidad e intimidad
2. La obligación de quienes están incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Decisión, de velar por la privacidad, intimidad, protección, confidencialidad, seguridad de las comunicaciones.
3. La prohibición de la interceptación de comunicaciones u otros tipos de vigilancia de todos los datos y metadatos personales de los usuarios, salvo cuando exista autorización expresa para hacerlo por parte de la autoridad judicial nacional competente y en condiciones claramente definidas, para fines específicos y con plena observancia de las garantías constitucionales de cada País Miembro.
4. Asegurar la intimidad de los usuarios en lo que respecta a la inclusión, previo consentimiento de los mismos, de información personal en las bases de datos, guías, directorios telefónicos y en servicios de información impresos, electrónicos, en sitios web o similares, tales como números telefónicos fijos y móviles, direcciones de correo electrónico, identidades en redes sociales o cualquier otro tipo de identificación personal.

Artículo 7.- Confidencialidad, intimidad, integridad e inviolabilidad del contenido de las comunicaciones.

Los usuarios tienen derecho a la confidencialidad, intimidad, integridad e inviolabilidad de sus comunicaciones, al menos en los siguientes términos:

1. Mantener la confidencialidad del contenido intercambiado por medio de cualquier red o servicio de comunicación, incluyendo, pero no limitado a texto, voz, vídeos, imágenes, sonidos, datos personales, metadatos, y en general cualquier tipo de información, así como todos los datos almacenados en los equipos terminales de los usuarios.
2. Prohibir cualquier interceptación, escucha, grabación, tratamiento, vigilancia, o ataque de integridad a los contenidos de las comunicaciones, salvo orden de autoridad judicial nacional competente, y en condiciones claramente definidas, para fines específicos y con plena observancia de las garantías constitucionales de cada País Miembro.

3. Prohibir el envío a los usuarios de telecomunicaciones de información no deseada, abusiva, o no solicitada, salvo aquella de carácter informativo exclusivo de conformidad con la normativa interna de los Países Miembros, con remitente no conocido u oculto, o que no contenga una dirección o número de contacto válido y, en general, de correspondencias, mensajes electrónicos y llamadas masivas, salvo consentimiento de los usuarios manifestando su autorización.

Capítulo IV

Protección de los derechos de los usuarios a la transparencia y publicación de información relativa a redes y servicios de telecomunicaciones

Artículo 8.- Derecho a la información.

Se garantizan los derechos de los usuarios relativos a la transparencia y publicación de información comparable, pertinente y actualizada relacionada con las redes y los servicios de telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, estableciendo obligaciones a los Operadores para que los usuarios puedan disponer de información transparente, previa, oportuna, veraz, actualizada, clara, precisa, cierta, completa, adecuada y gratuita, como mínimo, sobre:

1. La razón social del Operador, datos de contacto, términos, condiciones y restricciones de los servicios, políticas, uso de "cookies", y los mecanismos físicos o digitales de atención al usuario.
2. Productos y servicios ofrecidos (en línea o no), tarifas, planes tarifarios vigentes, términos y condiciones de acceso a las redes y utilización de servicios.
3. La manera de utilizar con seguridad dichas redes y servicios principalmente por personas en situación vulnerable.
4. El derecho que tienen los usuarios a suspender o cancelar el o los servicios, así como permitir su ejercicio de forma fácil y en cualquier momento.
5. La disponibilidad y calidad de los servicios ofrecidos.

El envío de información del contrato, de la factura, de las respuestas a PQR incluidas las notificaciones al usuario, entre otros, podrá realizarse por medios electrónicos, salvo que el usuario expresamente manifieste su deseo de recibirla por escrito, o que el operador no cuente con información para su envío a través de medios electrónicos.

Capítulo V

Protección de los derechos de los usuarios en relación con el acceso y uso de recursos de numeración

Artículo 9.- Derecho a la conservación del número y al nomadismo del servicio por parte del usuario.

Se reconoce y garantiza el derecho que tienen todos los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que utilizan recursos de numeración nacional geográfica y no geográfica de redes, a conservar y a portar sus números a otro Operador de servicios que satisfaga las mismas condiciones de uso del número por portar, sin menoscabo de la actualización de los planes técnicos de numeración. Lo anterior es aplicable, siempre y cuando posterior al análisis adelantado por cada uno de los Países Miembros, respecto de las cifras frente a cambio de proveedor, la dinámica del mercado de telefonía y la viabilidad económica y técnica, se evidencie la necesidad y pertinencia de incluir esta medida en su régimen interno.

Los usuarios tienen el derecho al nomadismo de sus servicios de telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que empleen recursos de numeración geográfica, así como a utilizar dichos servicios de forma nómada dentro de los Países Miembros de la Comunidad Andina.

Artículo 10.- Derecho al acceso a servicios que utilizan recursos de numeración.

Todos los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que accedan directa o indirectamente a las redes públicas telefónicas a través de cualquier tipo de red (de conmutación de circuitos o de paquetes), aplicación o servicio, deben poder establecer una comunicación de manera gratuita a los servicios de emergencias del País Miembro de la Comunidad donde esté ubicado el usuario, tales como policía, emergencias, o similares.

Capítulo VI

Protección de los derechos de los usuarios en relación con el acceso a una Internet abierta (neutralidad de red)

Artículo 11.- Derecho al libre acceso a contenidos, aplicaciones y servicios, así como a su correspondiente uso

Todos los usuarios de telecomunicaciones tienen el derecho al acceso libre e irrestricto, a través de tecnologías de la información y comunicación, a contenidos, aplicaciones y servicios a su elección para buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole, sin más limitaciones que las establecidas en los tratados internacionales de derechos humanos aprobados por los Países Miembros, y/o, para usarlas en beneficio propio y de la sociedad, con sujeción a los derechos humanos. Los operadores deberán garantizar el ejercicio de dicho derecho de conformidad a lo establecido en la normativa interna de cada País Miembro.

Se exceptúan aquellos casos en los que los usuarios, oportuna y adecuadamente informados de la posibilidad de limitar o bloquear contenidos, aplicaciones, desarrollos o

servicios, lo soliciten de manera previa y expresa, o por disposición de la autoridad competente en los Países Miembros.

Artículo 12.- Derecho al trato equitativo y no discriminatorio del tráfico (gestión de tráfico).

Los usuarios tienen el derecho a que sus Operadores de servicios de acceso a Internet y los proveedores de contenidos garanticen un trato equitativo y no discriminatorio del tráfico de Internet, independientemente del emisor y el receptor, del tipo de contenido, aplicaciones o servicios.

Dichos Operadores de servicios de acceso a internet pueden aplicar medidas razonables de gestión del tráfico, de acuerdo a lo establecido en la normativa interna de los Países Miembros, que sean transparentes, no discriminatorias y proporcionadas, pero no pueden realizar prácticas que limiten, bloqueen, ralenticen, prioricen, degraden, discriminen o que beneficien intereses propios o de terceros, entre contenidos, aplicaciones o servicios concretos, salvo como respuesta a un ataque cibernético, situaciones de emergencia o calamidad pública, de acuerdo a la normativa interna. En tales casos los Operadores deben informar dicha situación de manera transparente y oportuna a las autoridades competentes y, directamente, a los usuarios.

Los Operadores no pueden realizar bloqueos geográficos, excepto cuando se trate de contenidos sobre los que ellos mismos ostenten derechos de exclusividad geográfica.

Capítulo VII

Protección de los derechos de los usuarios en relación con los servicios de roaming internacional

Artículo 13.- Servicio de roaming internacional.

Se garantiza la protección de los derechos de los usuarios en relación con la activación, el acceso, la utilización y la desactivación de los servicios de roaming internacional, en los siguientes términos:

1. Activar el acceso y utilización del servicio, previo el consentimiento expreso de los usuarios, así como la posibilidad que tendrán éstos de retirar dicho consentimiento en cualquier momento.
2. Suministrar la información con antelación a la activación de dichos servicios, de conformidad con el artículo 8 de la presente Decisión, e incluyendo información sobre los términos y las condiciones para el acceso, uso eficiente y seguridad, unidades de consumo para los servicios de voz, mensajes y datos, y la tarifa por unidad de consumo y tipo de servicio, tanto en las modalidades de prepago como postpago.
3. Expedir y enviar la factura detallada conforme a la normativa interna de cada País Miembro, donde se discrimine para cada tipo de servicio en roaming, las unidades de consumo, el número de unidades consumidas, la tarifa por unidad de consumo y la totalidad de los cargos. Los proveedores incluirán en la factura o el documento

que haga sus veces, la información relacionada con la moneda de curso legal aplicable, que incluya todas las tasas o impuestos.

4. Establecer herramientas gratuitas e instrumentos tecnológicos apropiados que permitan a los usuarios el seguimiento y control de sus propios consumos.

Capítulo VIII

Protección de los derechos de los usuarios en relación con la libertad de elección, el acceso universal, las prácticas comerciales y la ciberseguridad

Artículo 14.- Protección de la libertad de elección de los usuarios.

Se garantiza la efectiva protección de la libertad de elección de los usuarios que comprende:

1. La elección libre de los Operadores así como de su libertad para acceder y utilizar, a cambio de una remuneración o no, los contenidos, aplicaciones y de los servicios de telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en un entorno de economía digital, así como los demás bienes y servicios necesarios para su utilización, en condiciones de igualdad seguridad, disponibilidad y asequibilidad.
2. La posibilidad de presentar peticiones, quejas, reclamos y denuncias tanto a los Operadores como ante la autoridad competente, por violaciones a los derechos contemplados en la presente Decisión, así como la recepción y la respuesta rápida y eficaz de sus peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias.

Artículo 15.- Acceso universal.

Garantizar el derecho de los usuarios al acceso universal a los servicios de telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a un precio asequible y de acuerdo con las definiciones y los niveles de calidad previstos en las normativas nacionales de los Países Miembros.

Artículo 16.- Protección de los usuarios frente a las prácticas comerciales.

Se garantiza la efectiva protección de los intereses económicos de los usuarios, frente a las prácticas comerciales de los Operadores, para lo cual se debe:

1. Medir los consumos de los diferentes servicios contratados para su adecuada facturación y cobro, utilizando métodos y herramientas apropiadas y precisas
2. Establecer los parámetros para medir los indicadores de calidad de los servicios y la atención y satisfacción de los usuarios, utilizando métodos y herramientas apropiadas y precisas.
3. Facturar de manera detallada, oportuna y clara los servicios contratados por los usuarios, donde se discrimine, de manera separada para cada uno de los servicios, como mínimo la unidad de consumo, la tarifa por unidad de consumo, el número de

unidades consumidas en el período de facturación y la totalidad de los cargos aplicados a los servicios adquiridos, salvo cuando se facture con tarifa plana.

4. Compensar o reintegrar lo que corresponda por el tiempo que el servicio no haya estado disponible al usuario, por causas imputables a los Operadores, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento interno de los Países Miembros.
5. Prestar los servicios adquiridos sin ser obligado o condicionado a adquirir otro bien o servicio.
6. Brindar la posibilidad a los usuarios de acceder a los servicios de contenidos por suscripción, que se ofrezcan o se puedan visualizar por Internet y que se hayan contratado en uno de los Países Miembros, cuando dicho usuario se encuentre de manera temporal en cualquier otro país de la Comunidad Andina, respetándose en todo caso las mismas condiciones contractuales., y las normas de derecho de autor de cada País Miembro.
7. Permitir libremente a los usuarios cambiar los planes tarifarios y las modalidades de contratación, dando cumplimiento a las cláusulas de permanencia mínima en caso que estas se hayan pactado.
8. No restringir el derecho a la libre adquisición y uso de los equipos terminales, sin perjuicio del cumplimiento de las normas de homologación en los casos que se requiera y de las normas internas asociadas a la estrategia contra el extravío, robo o hurto de equipos terminales

Artículo 17.- Protección de la seguridad de la información de los usuarios.

Se garantiza el establecimiento por parte de los Operadores, de medidas de seguridad (incluyendo de ciberseguridad) que mejoren la protección de los intereses legítimos de los usuarios, en los aspectos de confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de las redes, equipos, sistemas de telecomunicaciones e informáticos de los Operadores, para que se incremente la confianza y la seguridad de las comunicaciones y transmisiones de los usuarios y se promueva el surgimiento y la consolidación de la economía digital, para lo cual se debe:

1. Garantizar que quienes realicen cualquier tipo de tratamiento de datos personales deben adecuar sus medidas de ciberseguridad según el riesgo de sus operaciones y el nivel de sensibilidad de los datos personales que manejen.
2. Adoptar por parte de los Países Miembros de la Comunidad Andina medidas de cooperación para proteger a los usuarios en la lucha contra la ciberdelincuencia y el hurto o robo de terminales, incluyendo al menos convenios de cooperación entre los equipos de respuesta ante emergencias informáticas de cada País Miembro y la compartición de información sobre hurto o robo de terminales, prácticas o conductas dolosas o malintencionadas.

3. Notificar a la autoridad nacional competente, sobre cualquier violación o brecha de seguridad de sus redes o sistemas que comprometa la disponibilidad, integridad o confidencialidad de las comunicaciones y su contenido o de los datos personales de los usuarios dentro del plazo máximo de 72 horas en que se tuvo conocimiento de la producción de la brecha, salvo la existencia de otro plazo regulado de acuerdo a la normativa interna en cada País Miembro. La comunicación a la autoridad nacional competente debe contener una descripción de los detalles mínimos que deberían estar incluidos en el reporte, como las categorías de los datos y el número aproximado de los afectados, además de las medidas de seguridad adoptadas y propuestas por los Operadores.
4. Producida la brecha de seguridad los Operadores se encontrarán obligados a informar a los abonados, usuarios afectados en un plazo no mayor al establecido en la normativa interna de cada País Miembro.

Capítulo IX

Deberes de los usuarios

Artículo 18.- De los deberes de los usuarios.

Los siguientes deberes están a cargo de los usuarios de la presente Decisión:

1. Pagar oportunamente los valores debidamente contratados y facturados por los servicios recibidos, de conformidad con tarifas preestablecidas, que correspondan en cada uno de los Países Miembros.
2. Informar al Operador de la red o servicio, cualquier interrupción, deficiencia, daño o hurto ocurrido en la infraestructura o equipos del que pudiera tener conocimiento.
3. Utilizar equipos terminales debidamente homologados y registrados, cuando ello aplique.
4. No alterar los equipos terminales que posea, aunque sean de su propiedad, con el objeto de producir la evasión del pago de las tarifas que correspondan, o cuando a consecuencia de ello puedan causar daños e interferencias que afecten la seguridad, la ciberseguridad o la calidad del servicio de acuerdo a los parámetros establecidos en la normativa de cada uno de los Países Miembros.
5. No hacer uso de equipos terminales móviles robados o hurtados, o cuyo IMEI haya sido adulterado, duplicado o no se encuentre homologado.
6. Reportar el hurto, robo o pérdida de sus equipos terminales móviles.
7. Cumplir la normatividad interna establecida en el País Miembro donde reside, respecto a la legalidad de los contenidos, aplicaciones y servicios que descarga, comparte, distribuye, utiliza o accede a través de cualquier servicio de acceso a Internet que emplee.
8. Atender oportunamente las visitas técnicas programadas por los proveedores del servicio.
9. Informarse sobre las condiciones y características del servicio contratado.

Capítulo X

Obligaciones de los Operadores

Artículo 19.- De las obligaciones de los Operadores.

Sin perjuicio de las obligaciones especiales establecidas en la presente Decisión, son deberes de los Operadores:

1. Cumplir las disposiciones sobre protección a los usuarios de las redes, contenidos, aplicaciones y servicios establecidos en la presente Decisión; así como las regulaciones específicas e instrucciones sobre estas materias impartidas por la autoridad competente, previstas en las normativas internas de los Países Miembros.
2. Determinar los fines, los medios y las medidas para el tratamiento de los datos personales de los usuarios a su cargo, incluyendo la solicitud del consentimiento informado de los usuarios para la realización de cualquier tipo de tratamiento de datos en los términos de la presente Decisión.
3. Otorgar a los usuarios un trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, uso, calidad y costo de las redes, servicios, contenidos y aplicaciones.
4. Suministrar información transparente, oportuna, veraz, suficiente y precisa que permita a los usuarios tomar decisiones independientes y que no induzca a error, respecto de las redes, servicios, contenidos y aplicaciones, las tarifas aplicables, la facturación de los servicios, las condiciones generales con respecto al acceso y uso, sus derechos y los procedimientos para solicitar su protección, la cual deberá ser adecuada y oportunamente difundida entre los usuarios, de acuerdo con las normas nacionales de los Países Miembros.
5. Colaborar de manera irrestricta con las autoridades competentes a fin de que éstas puedan realizar las inspecciones y auditorías que se requieran a fin de verificar el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas que correspondan.
6. Cumplir las condiciones de calidad, seguridad y ciberseguridad en sus redes y en la prestación de sus servicios, así como el cumplimiento de los indicadores de atención y satisfacción al usuario con relación a dichos servicios, de acuerdo a lo que establezcan las respectivas normativas de cada uno de los Países Miembros.
7. Medir y reportar información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad, seguridad y ciberseguridad de sus redes y servicios, así como los indicadores de atención y satisfacción del usuario, de conformidad con lo previsto en las normativas de cada uno de los Países Miembros.
8. Suministrar información oportuna sobre las tarifas ,planes tarifarios y características de los servicios que prestan a los usuarios, en el momento y a través de los medios que establezca la normativa de cada uno de los Países Miembros respectivamente.
9. Expedir, remitir y entregar oportunamente a los usuarios la factura de acuerdo con las condiciones dispuestas en la normativa interna de los Países Miembros.

10. Adoptar las medidas necesarias y adecuadas para garantizar las condiciones de seguridad y ciberseguridad de las redes y los servicios a su cargo, la correcta medición del consumo, y las que sean necesarias para atender las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, de conformidad con lo previsto en las normativas nacionales de los Países Miembros.
11. Realizar las medidas inmediatas y adecuadas para solucionar cualquier riesgo de ciberseguridad, degradación de calidad o desastre que puedan afectar la protección de los usuarios y sus derechos y restablecer el nivel normal de los servicios y obligaciones a su cargo, de conformidad con los tiempos y plazos previstos en las normativas nacionales de los Países Miembros.
12. Establecer mecanismos y/o herramientas digitales que promuevan la solución de las solicitudes de los usuarios, en el primer contacto con el proveedor del servicio, con el objeto de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y/o reclamos, verbales o escritos, en forma ágil, breve y expedita. Lo anterior, sin perjuicio de contar con áreas u oficinas de atención al usuario, de conformidad a la normativa interna de cada País Miembro.
13. Permitir el nomadismo por parte los usuarios en aquellos servicios de telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que utilizan recursos de numeración geográficos, de conformidad con lo previsto en la normativa interna de cada País Miembro.

Capítulo XI

Disposiciones complementarias

Artículo 20.- Principio de la favorabilidad de los usuarios.

En virtud del principio de favorabilidad, las normas o las estipulaciones contractuales serán interpretadas a favor del usuario.

Artículo 21.- De las disposiciones contractuales.

La regulación o vigilancia de los contratos sujetos al ámbito de la presente Decisión tienen que observar los siguientes lineamientos:

1. No limitar el ejercicio de los derechos de los usuarios mediante condiciones contractuales, comerciales y técnicas.
2. Garantizar el suministro de información suficiente, anticipada y expresa al usuario sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales y particulares de la contratación.
3. Permitir la celebración de contratos a distancia, siempre y cuando se asegure la verificación de la identidad del usuario, sujeto a los mismos términos y condiciones establecidos para los contratos presenciales respetando las exigencias de seguridad y formalidad, de conformidad con la normativa interna de los Países Miembros de la Comunidad Andina.

4. Permitir el derecho por parte del usuario a terminar unilateralmente el contrato en cualquier momento, bajo las condiciones pactadas en el contrato para el efecto, en el marco de las disposiciones normativas de cada País Miembro.
5. Permitir a los usuarios la terminación unilateral de los contratos, cuando se les notifiquen modificaciones de las condiciones contractuales inicialmente pactadas por parte de los Operadores, sin lugar a penalización alguna.
6. Usar el idioma español en la redacción del contrato, salvo que la normativa interna permita el uso de otro idioma cuyo significado sea conocido en el léxico cotidiano, en términos comprensibles e impresión legible para cualquier usuario.
7. Entregar una copia del contrato y sus anexos, en medio físico o electrónico según elija el usuario, en los términos que fijen las normas nacionales de cada País Miembro.
8. Tomar medidas para evitar la suplantación de los usuarios en la celebración de contratos con los Operadores.

Los Países Miembros deben determinar las consecuencias jurídicas de incluir en los contratos celebrados, cláusulas abusivas, condiciones contractuales y otros, que produzcan un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.

Artículo 22.- De los mecanismos de defensa.

Los usuarios tienen el derecho de acudir a la autoridad competente para la defensa de sus derechos por la infracción de las normas en materia de protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información y la comunicación, así como por la inclusión, en cualquier contrato dentro del ámbito de la presente Decisión, de cláusulas, condiciones y obligaciones jurídicas contrarias a las garantías establecidas en la presente Decisión y la normativa interna de los Países Miembros.

Artículo 23.- De la facturación.

Los Países Miembros se comprometen a establecer disposiciones jurídicas en su normativa interna, exigibles a los Operadores, relativas a la facturación detallada, cuando ella aplique, a los servicios prestados, y el nivel de detalle, desagregación y discriminación de los consumos de los diferentes servicios prestados, sean estos ofrecidos al usuario en forma empaquetada o no, así como los porcentajes y valores cobrados como contribución o aplicados como subsidio.

Artículo 24.- De la suspensión de los servicios.

Los Países Miembros se comprometen a incluir en su normativa interna disposiciones relativas a los supuestos de suspensión de los servicios que brinden los Operadores y las consecuencias derivadas de dicha situación.

Artículo 25.- Principios aplicables a la presentación de peticiones, quejas y reclamos.

Los Operadores al recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios deben cumplir con los siguientes principios:

1. Garantizar el debido proceso.
2. Atender oportunamente, sin que sea necesario acreditar el pago previo de las sumas objeto de la reclamación, lo que no les exime a los usuarios de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja o respecto de los cuales ya exista pronunciamiento definitivo.
3. Dar respuesta en un plazo expresamente señalado.
4. Facilitar a los usuarios la presentación a través de diversos medios tecnológicos de conformidad a la normativa interna de los Países Miembros.
5. Abstenerse de suspender el servicio durante el tiempo que el Operador se tome en resolver las peticiones, quejas y reclamos salvo que la normativa interna de los Países Miembros establezca lo contrario.
6. Notificar debida y oportunamente al usuario de la respuesta por medios electrónicos o físicos, de acuerdo a la elección expresa que realice el usuario.
7. Promover que los Operadores implementen mecanismos alternativos para la solución de los conflictos en el primer contacto con los usuarios
8. Los Países Miembros deben establecer en su ordenamiento interno los recursos procedentes contra la respuesta del Operador y, a falta de pronunciamiento de éstos, las consecuencias derivadas de su falta de pronunciamiento.

Artículo 26.- Tratamiento especial.

Los Países Miembros se comprometen a establecer políticas y adoptar las medidas que sean efectivas y pertinentes para garantizar, asegurar y promover el acceso y la utilización por parte de las personas con discapacidad, a las redes y los servicios del objeto y ámbito de la presente Decisión, así como para proteger los derechos contenidos en esta Decisión, en igualdad de condiciones al que disfrutaban los demás usuarios, así como para garantizar la atención prioritaria y no discriminatoria para contratar, redimir contratos y presentar peticiones, quejas y reclamos.

Artículo 27.- Fomento a la educación y sensibilización de los usuarios.

Los Países Miembros impulsarán programas orientados a la educación y sensibilización de los usuarios en tópicos tales como: derechos y deberes de los usuarios y operadores, en especial el de acudir al operador en primera instancia, de conformidad a la normativa interna de cada País Miembro, aptitudes y competencias digitales para el acceso, uso y apropiación de las TIC, protección de datos personales, privacidad en línea, guías para la compra de terminales, guías que permitan la comparación objetiva de las ofertas de servicios ofrecidas por los Operadores, explicaciones sobre parámetros de calidad de servicio, comercio electrónico, seguridad de los menores de edad en el ciberespacio y medidas educativas para atender las

necesidades especiales de los adultos mayores y personas con discapacidad para garantizar su plena inclusión en la sociedad.

Artículo 28.- Aplicación y cumplimiento.

El incumplimiento de la presente Decisión se sujeta a las disposiciones del ordenamiento jurídico andino, especialmente lo dispuesto en el Tratado y el Estatuto del Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Decisión, dará lugar a la aplicación del régimen de infracciones y sanciones administrativo previsto en los respectivos ordenamientos internos de cada País Miembro, para el sector de telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y protección de datos o en los estatutos generales de protección al usuario.

Capítulo XII
Disposiciones finales y transitorias

Artículo 29.- Intercambio de información, seguimiento y evaluación.

Los Países Miembros remitirán anualmente a la Secretaría General de la Comunidad Andina, la información referida a los avances que realicen en la implementación de los lineamientos contenidos en la presente Decisión. Esta información será presentada ante el Comité Andino de Autoridades de Telecomunicaciones, para su consideración y presentación de propuestas de ser el caso.

Artículo 30.- Revisión periódica.

Con la información a la que se refiere el artículo anterior, y de manera conjunta con las autoridades nacionales competentes, los Países Miembros y la Secretaría General analizarán los impactos de esta Decisión y presentarán, de ser necesario, las propuestas de actualizaciones respectivas, considerando los cambios económicos, tecnológicos, sociales, medioambientales y los avances científicos que puedan afectar la protección de los usuarios y sus derechos.

Artículo 31.- Reglamentación

La Secretaría General de la Comunidad Andina previa opinión favorable del Comité Andino de Autoridades de Telecomunicaciones (CAATEL), adoptará mediante Resolución los reglamentos e instrumentos que resulten necesarios para la correcta aplicación de la presente Decisión.

Artículo 32.- Plazo de implementación

Los Países Miembros tienen un plazo de dos años contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Decisión, para culminar el proceso de incorporación de los lineamientos establecidos en la presente Decisión, en el ordenamiento interno de los Países Miembros.

Artículo 33.- Entrada en vigencia

La presente Decisión entrará en vigencia en la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena.

Se mantiene la vigencia de la Decisión 638 en lo que sea aplicable, hasta el cumplimiento de lo establecido en el artículo anterior.

Dada en la ciudad de Lima, Perú, a los días del mes de del año dos mil veintiuno.