

Lineamientos para Protección de Derechos de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

Lima, lunes 8 de agosto de 2022

Alerta Telecomunicaciones, Media y Privacidad

Los países de la Comunidad Andina: Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú aprobaron la Decisión que establece la actualización de diversos lineamientos para la protección de los derechos de los usuarios en materia de telecomunicaciones y que incluye aspectos como datos personales, seguridad, transparencia, derechos y deberes de los consumidores, al igual que las obligaciones de los operadores (**Decisión 897**).

¿Cuál es la finalidad de la norma?

Establecer 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.

¿A quiénes se aplica?

A las empresas operadoras, usuarios de los servicios de telecomunicaciones; así como a los países miembros de la CAN.

¿De qué manera los afecta?

Se reconoce derechos de los usuarios de telecomunicaciones, entre ellos:

- Se reconoce y garantiza el derecho que tienen todos los usuarios 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.
- Se reconoce a los usuarios el derecho a la confidencialidad, intimidad, integridad e inviolabilidad de sus comunicaciones; incluyendo (no se limita) a la remisión de contenidos a través de: mensajes de texto, voz, vídeos, imágenes, sonidos, datos personales, metadatos, y en general, cualquier tipo de 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, 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 de los Operadores, datos de contacto, términos, condiciones y restricciones de los servicios, políticas de uso de "cookies", mecanismos físicos o digitales de atención al usuario; conforme a la normativa interna de cada uno de los Países Miembros.
 2. Los 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. Condiciones y requisitos para suspender o cancelar el o los servicios contratados.
 4. La disponibilidad y calidad de los servicios ofrecidos.

- Se reconoce y garantiza el derecho que tienen todos los usuarios de los servicios de telecomunicaciones 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.

- Todos los usuarios de telecomunicaciones tienen el derecho al acceso libre e irrestricto, 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 usuarios tienen el derecho a un trato equitativo y no discriminatorio del tráfico de internet, independientemente del emisor y el receptor, del tipo de contenido, aplicaciones o servicio. Los Operadores de servicios de acceso a Internet deben garantizar que estos derechos se cumplan.

- Los Operadores de servicios de acceso a internet pueden aplicar medidas razonables de gestión del tráfico, 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

Asimismo, se establece los deberes de los Usuarios, entre ellos:

- Pagar oportunamente por los servicios recibidos.

- Informar a los Operadores, cualquier interrupción, deficiencia, daño o hurto ocurrido en la infraestructura o equipos del que pudiera tener conocimiento.

- 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.

- No hacer uso de equipos terminales móviles robados o hurtados.

- Informarse sobre las condiciones y características del servicio contratado.

Los Países Miembros tienen un plazo de dos años contados a partir de la entrada en vigencia de la Decisión 897 para culminar el proceso de incorporación de los lineamientos establecidos en la presente Decisión, en su ordenamiento interno.

Puede acceder al texto completo de la resolución comentada en el siguiente enlace:

[Decisión N° 897](#)