

REGIMEN DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS - RESOLU

Netslink S.A.S. - Documento Oficial de Seguridad y Normativa

1. OBJETIVO

Establecer los derechos y obligaciones de los usuarios de servicios de telecomunicaciones en Colombia, garantizando su proteccion y trato justo.

2. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Derecho a recibir informacion clara, veraz y completa sobre planes y tarifas.

Derecho a la compensacion por falta de disponibilidad del servicio contratado.

Derecho a presentar PQRS de manera gratuita a traves de los canales habilitados y recibir respuesta en 15 dias habiles.

3. DEBERES DE LOS USUARIOS

Deber de realizar los pagos oportunamente y hacer uso adecuado de la conexion y equipos terminales.

Deber de no modificar sin autorizacion los equipos de red instalados por Netslink S.A.S.