

RESOLUCION 3502 DE 2011

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 95.3 de la Resolución CRC 3502 de 2011, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deben suministrar al usuario, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, al menos la siguiente información para cada plan y/o servicio que comercialicen.

- ✓ 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.
- ✓ Las características de los servicios de controles parentales y los mecanismos para que el usuario haga uso de los mismos.
- ✓ 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.
- ✓ Las prácticas relativas a la gestión de tráfico implementadas, incluyendo al menos:
 - Descripción
 - Necesidad de su uso y a quien afecta
 - Tipo de tráfico gestionado, en términos de servicio, aplicación, o protocolo.
 - Impacto en el servicio al usuario, especialmente en materia de velocidad de acceso.

Resolución CRC 3502 de 16 de Diciembre de 2011