

Cuestión 6/1

Información al consumidor, protección y derechos: leyes, reglamentación, bases económicas, redes de consumidores

6° Periodo de Estudios
2014-2017



COMUNICARSE CON NOSOTROS

Sitio web: www.itu.int/ITU-D/study-groups

Librería electrónica: www.itu.int/pub/D-STG/

Correo-e: devsg@itu.int

Teléfono: +41 22 730 5999

Cuestión 6/1: Información
al consumidor, protección y
derechos: leyes, reglamentación,
bases económicas, redes de
consumidores

Informe Final

Prefacio

Las Comisiones de Estudio del Sector de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-D) constituyen una plataforma basada en contribuciones en la que expertos de gobiernos, de la industria y de instituciones académicas producen herramientas prácticas, directrices de utilización y recursos para resolver problemas de desarrollo. Mediante los trabajos de las Comisiones de Estudio del UIT-D, los Miembros del UIT-D estudian y analizan cuestiones de telecomunicaciones/TIC orientadas a tareas específicas con el fin de acelerar el progreso de las prioridades nacionales en materia de desarrollo.

Las Comisiones de Estudio del UIT-D ofrecen a todos los Miembros del UIT-D la oportunidad de compartir experiencias, presentar ideas, intercambiar opiniones y llegar a un consenso sobre las estrategias adecuadas para atender las prioridades de telecomunicaciones/TIC. Las Comisiones de Estudio del UIT-D se encargan de preparar informes, directrices y recomendaciones basándose en los insumos o contribuciones recibidos de los miembros. La información se recopila mediante encuestas, contribuciones y estudios de casos, y se divulga para que los miembros la puedan consultar fácilmente con instrumentos de gestión de contenidos y de publicación en la web. Su trabajo está vinculado a los diversos programas e iniciativas del UIT-D con el fin de crear sinergias que redunden en beneficio de los miembros en cuanto a recursos y experiencia. A tal efecto, es fundamental la colaboración con otros grupos y organizaciones que estudian temas afines.

Los temas de estudio de las Comisiones de Estudio del UIT-D se deciden cada cuatro años en las Conferencias Mundiales de Desarrollo de las Telecomunicaciones (CMDT), donde se establecen los programas de trabajo y las directrices para definir las cuestiones y prioridades de desarrollo de las telecomunicaciones/TIC para los siguientes cuatro años.

El alcance de los trabajos de la **Comisión de Estudio 1 del UIT-D** es estudiar **“Entorno propicio para el desarrollo de las telecomunicaciones/TIC”**, y el de la **Comisión de Estudio 2 del UIT-D** es estudiar **“Aplicaciones TIC, ciberseguridad, telecomunicaciones de emergencia y adaptación al cambio climático”**.

Durante el periodo de estudios 2014-2017 la **Comisión de Estudio 1 del UIT-D** estuvo presidida por la Sra. Roxanne McElvane Webber (Estados Unidos de América) y los Vicepresidentes representantes de las seis regiones: Regina Fleur Assoumou-Bessou (Côte d’Ivoire), Peter Ngwan Mbengie (Camerún), Claymir Carozza Rodríguez (Venezuela), Víctor Martínez (Paraguay), Wesam Al-Ramadeen (Jordania), Ahmed Abdel Aziz Gad (Egipto), Yasuhiko Kawasumi (Japón), Nguyen Quy Quyen (Viet Nam), Vadym Kaptur (Ucrania), Almaz Tilenbaev (República Kirguisa) y Blanca González (España).

Informe Final

El Informe Final de la **Cuestión 6/1: “Información, protección y derechos del consumidor: leyes, reglamentación, bases económicas, redes para el consumidor”** ha sido preparado bajo la dirección de sus dos Correlatores: Jinqiao Chen (República Popular de China) y Romain Abilé Houéhou (Red africana de consumidores de las TIC/Réseau des Consommateurs Africains des TIC (RéCATIC), Benin); y sus nueve Vicerrelatores designados: Majid Khalid Al Balushi (Organismo Regulador de las Telecomunicaciones de Omán (TRA), Omán), Edva Altemar (Haití), Romain Ciza Mweze (R.D. del Congo), Yawo Sitsofé Mawuéna Gamo (Togo), Stanislas Kanvoli Kakou Bidge (Côte d’Ivoire), Carl Adams Kopati Gbadi (Agence de Régulation des Télécommunications, República Centroafricana), Cristiana Camarate Leão Quinalia (Brasil), Suzy Owona Noah (Camerún) y Sr. Ahmadou Traoré (Mali). También contaron con la asistencia de los coordinadores del UIT-D y la Secretaría de las Comisiones de Estudio del UIT-D.

ISBN

978-92-61-22753-1 (versión papel)

978-92-61-22763-0 (versión electrónica)

978-92-61-22773-9 (versión EPUB)

978-92-61-22783-8 (versión Mobi)

El presente informe ha sido preparado por muchos expertos de administraciones y empresas diferentes. Cualquier mención de empresas o productos concretos no implica en ningún caso un apoyo o recomendación por parte de la UIT.



Antes de imprimir este informe, piense en el medio ambiente.

© ITU 2017

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse por ningún procedimiento sin previa autorización escrita por parte de la UIT.

Prefacio	ii
Informe Final	iii
Resumen	ix
i. Introducción	ix
ii. Labor previa	x
iii. Resultados previstos	xi
iv. Contribuciones y resultados para el Periodo de Estudios 2014-2017	xii
1 CAPÍTULO 1 – Consumidores de servicios de telecomunicaciones, incluidos sus derechos: situación actual y avances logrados	1
1.1 Breve reseña histórica: evolución de usuarios a consumidores	1
1.2 Nuevas tendencias en la protección de los derechos de los consumidores	1
1.3 Alcance de los derechos del consumidor: contexto internacional	2
1.3.1 Contexto general	2
1.3.2 Protección del consumidor en el ámbito de las TIC: el papel del UIT-D	3
1.4 Avances recientes en varios países	4
2 CAPÍTULO 2 – Retos en materia de protección de los consumidores de servicios de telecomunicaciones	9
2.1 Innovación tecnológica	9
2.1.1 Repercusión de la innovación tecnológica en los servicios y su utilización	9
2.1.2 Aspectos adicionales de la evolución tecnológica que repercuten en el consumidor	10
2.2 Entorno y competencia comerciales	12
2.2.1 Proliferación de precios y paquetes promocionales	12
2.2.2 Juegos y concursos	13
2.2.3 Auge de una situación dominada por los consumidores y derechos de los mismos	13
2.3 Repercusiones de la transformación de los modelos empresariales y de la prestación de servicios en los consumidores	15
2.3.1 Servicios de valor añadido no solicitados	15
2.3.2 Transformación de los modelos empresariales y de las políticas de comercialización	15
2.4 Mayor riesgo para la privacidad	17
2.5 Utilización indebida de números telefónicos	18
2.6 Necesidades de grupos específicos: personas con discapacidad, mujeres y niños	22
2.7 Recursos y capacidad de los organismos de reglamentación	25
3 CAPÍTULO 3 – Marco institucional sobre los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones	29
3.1 Legislación y reglamentación: prácticas a nivel nacional	29
3.1.1 Visión general de la legislación y reglamentación a nivel nacional	29
3.1.2 Legislación y reglamentos innovadores sobre protección del consumidor	30
3.2 Organizaciones y su función	31
3.2.1 Organizaciones internacionales	31
3.2.2 Organizaciones nacionales	35
3.2.3 Organizaciones no gubernamentales	37

3.2.4	Redes de consumidores	37
3.3	Funcionamiento y resultados de los mecanismos aplicados	38
3.3.1	Asociaciones del organismo de reglamentación con redes de consumidores	38
3.3.2	Establecimiento de oficinas regionales de reglamentación para la protección de los derechos de los consumidores	39
3.3.3	Medidas económicas y financieras adoptadas por las autoridades nacionales en defensa de los intereses de los consumidores de servicios de telecomunicaciones/TIC	39
3.3.4	Sistema de gestión de las reclamaciones de los consumidores	39
3.3.5	Motivos de los resultados insatisfactorios de las redes de consumidores cuyo objetivo es la defensa de los derechos de los consumidores	40
3.3.6	Medidas que pueden adoptar los organismos de reglamentación en aras de la defensa de los derechos de los consumidores	40
3.3.7	Visión de futuro	42
4	CAPÍTULO 4 – Aspectos económicos de la defensa de los derechos de los consumidores	43
4.1	Establecimiento de precios basados en los costos y necesidad de elaborar modelos a tenor de la evolución del nuevo ecosistema	43
4.2	Utilización de paquetes tarifarios por los operadores	44
4.3	Elección de la relación PRECIO-CANTIDAD más adecuada (en su sentido más amplio) por los consumidores	47
4.4	Indemnizaciones de alcance mucho más amplio que los daños a bienes	50
5	CAPÍTULO 5 – Conclusiones y directrices	53
5.1	Conclusiones	53
5.2	Directrices para los organismos de reglamentación y otras organizaciones relevantes	53
5.3	Directrices para los operadores y los proveedores de servicios	55
	Abbreviations and acronyms	57
	Annexes	62
	Annex 1: List of contributions during study period 2014-2017	62
	Annex 2: Summary of workshops, meetings or training activities	73
	Annex 3: Analysis of the Questionnaire on numbering misuse	87
	Annex 4: Selected country cases	89
	Annex 5: ITU GSR Best Practice Guidelines	108

Lista de cuadros, figuras y recuadros

Cuadros

Table 1A: Agenda for India workshop in March 2016	74
Table 2A: Agenda for China workshop in November 2016	76
Table 3A: Agenda for Benin workshop in March 2017	81

Figuras

Figura 1: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor	4
Figura 2: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor	5
Figura 3: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor	5
Figura 4: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor	5
Figura 5: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor	6
Figura 6: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor	6
Figura 7: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor	6
Figura 8: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor	6
Figura 9: Principales avances registrados en materia de protección del consumidor desde 2012, por Consumers International	8
Figura 10: Factores que repercuten negativamente en el consumidor	8
Figura 11: Varios tipos de relojes infantiles con funciones de comunicación y determinación de posición	23
Figura 12: Principales obligaciones en materia de reglamentación de telecomunicaciones en la India	26
Figura 13: Organigrama de la ARCEP de Francia, 2016	27
Figura 14: Herramienta ICT-EYE de la UIT de desarrollo comercial	27
Figura 15: Informes y herramientas de análisis de la BDT en materia de reglamentación	28
Figura 16: La voz de los consumidores en la normalización europea	31
Figura 17: Organización Europea de Consumidores (BEUC)	32
Figure 18: Organización internacional de consumidores para la realización de análisis y pruebas (ICRT)	33
Figura 19: Réseau des Consommateurs Africains des TIC (RÉCATIC)/Red Africana del Consumidor de TIC (AICN)	34
Figura 20: Comparación de paquetes tarifarios de servicios 4G en la República Popular de China	46
Figura 21: Paquetes de servicios de banda ancha para usuarios residenciales en el Reino Unido	46
Figura 22: Agregación de servicios para usuarios residenciales en Australia	46
Figura 23: Paquete tarifario definido por usuarios de China Mobile	49
Figura 24: Paquete tarifario sin restricciones ofrecido por Sprint en los Estados Unidos	50
Figura 25: Ejemplo de información proporcionada en la campaña "ANATEL explica"	52

Cajas

Recuadro 1: Análisis de la encuesta sobre utilización indebida de números telefónicos	21
---	----

i. Introducción

El rápido ritmo de evolución tecnológica ha provocado una revolución que ha afectado también al sector de las telecomunicaciones, donde importantes cambios han facilitado una amplia y diversificada oferta de tecnologías y servicios para los consumidores¹ actuales.

Es evidente que Internet y las tecnologías digitales están transformando nuestro mundo, ofreciendo grandes oportunidades a las empresas y los consumidores, incluso permitiendo a los usuarios de servicios ofrecer y producir a la vez que son también consumidores (a veces llamados “prosumidores”). Estos desarrollos han transformado la necesidad de información y de ancho de banda y han proporcionado a los consumidores más poder para aprovechar la fuerza de su creciente demanda y la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el mercado. Sin embargo, mientras sigan existiendo restricciones a la utilización y crecimiento de las telecomunicaciones/TIC, se puede impedir a los ciudadanos beneficiarse de determinados bienes y servicios, limitar el horizonte de desarrollo de las actividades de las empresas de Internet y de las compañías de reciente creación y dificultar a las empresas y a los gobiernos beneficiarse de la utilización de herramientas digitales o ser capaz de explotarlas para prestar mejores servicios a los ciudadanos.

Si bien los usuarios de los servicios de telecomunicaciones se benefician actualmente de las nuevas oportunidades de negocio que brindan la innovación tecnológica, el desarrollo industrial y la competencia de mercado deben afrontar cambios constantes en relación con el alcance, el tipo y la repercusión de los derechos de los consumidores. Habida cuenta de que las TIC constituyen un motor de desarrollo económico y social, el ecosistema se ha visto ampliado para incluir operadores y proveedores de servicios de TIC/telecomunicaciones, así como asociados de diversos sectores, en particular la sanidad, la educación, el transporte y los servicios financieros, etc. Los organismos de reglamentación de todos los sectores deben fomentar un entorno propicio para el nuevo entorno económico de convergencia digital, y los consumidores han de tener una comprensión cada vez más cabal de la forma de aprovechar las oportunidades que ofrece dicho entorno.

El Sector de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-D) sigue reconociendo la importancia que reviste la protección del consumidor, en particular con respecto a la necesidad de intercambiar información relativa a instituciones, políticas y reglamentos, y prácticas idóneas, con objeto de proporcionar las orientaciones pertinentes a los organismos nacionales de reglamentación y a los consumidores de servicios de telecomunicaciones en todo el mundo.

La Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (CMDT) estableció en 2014 la Cuestión de Estudio 6/1 con el fin de estudiar la información que se proporciona a los consumidores, así como la protección y los derechos de los mismos, sobre la base de los avances logrados previamente en el marco de las Comisiones de Estudio y la labor asesora del Grupo Asesor de Desarrollo de las Telecomunicaciones (GADT) en el periodo de estudio 2014-2017.

¹ Consumidor: Persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios comercializados con fines exclusivamente no profesionales. El reconocimiento de los ciudadanos como consumidores se institucionalizó el 15 de marzo de 1962, cuando el Presidente de Estados Unidos, John F. Kennedy, sometió a voto la Ley de protección del consumidor de Estados Unidos, declarando ante el Congreso que: "los consumidores [...] representan el grupo económico más importante y más afectado por las decisiones adoptadas por las instituciones públicas y privadas, pero desgraciadamente casi nunca se tiene en cuenta su punto de vista". El consumidor es, por lo tanto, un poderoso agente económico que condiciona al mercado de producción y, por tanto, al desarrollo económico y humano.

ii. Labor previa

En el informe final relativo a la Cuestión 18-2/1 para el Periodo de Estudios 2010-2014² se llegó a la conclusión de que los textos reglamentarios sobre protección del consumidor en un entorno de convergencia deben regirse por las ocho Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, en particular:

- 1) el derecho a la satisfacción de las necesidades esenciales;
- 2) el derecho a la garantía del producto;
- 3) el derecho a la información;
- 4) el derecho de elección;
- 5) el derecho de representación;
- 6) el derecho a indemnización;
- 7) el derecho a la educación;
- 8) el derecho a un entorno sano.³

Las políticas y los reglamentos nacionales sobre protección de los consumidores en la era de la convergencia siguen teniendo niveles de desarrollo muy dispares en la mayoría de los Estados Miembros de la UIT. En la mayor parte de los países en desarrollo se han registrado avances sustanciales en lo concerniente al desarrollo de las infraestructuras de banda ancha y de los nuevos servicios que propician. No obstante, las legislaciones y los reglamentos nacionales sobre protección de los consumidores de servicios de TIC/telecomunicaciones siguen teniendo lagunas y enfoques no armonizados.

En el Informe sobre la Cuestión 18-2/1 se establecieron cuatro directrices sobre disposiciones y obligaciones reglamentarias en relación con la protección del consumidor, a saber:

- 1) revisión de los textos sobre TIC/telecomunicaciones para adaptarlos a un entorno de convergencia, incluida la determinación de los derechos de recurso para velar por la protección de los consumidores en el nuevo entorno;
- 2) elaboración de textos sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores en un entorno de convergencia;
- 3) ayuda mediante subvenciones a asociaciones de defensa de los consumidores para garantizar la financiación de sus actividades, con sujeción a condiciones y acuerdos reglamentarios claramente estipulados;
- 4) definición de un marco permanente de concertación, de una parte, entre las asociaciones de consumidores y el organismo de reglamentación pertinente en materia de TIC/telecomunicaciones, y de otra, entre las asociaciones de consumidores y los proveedores/operadores de servicios de TIC.

En el informe también se pidió la colaboración entre las entidades encargadas de velar por la protección de los consumidores, y se propusieron las dos vías de trabajo siguientes:

- 1) fomentar la coordinación entre las asociaciones de consumidores en el sector de las telecomunicaciones/TIC;
- 2) reforzar la cooperación entre los organismos de reglamentación sectoriales en pos de la protección de los consumidores.

² Informe sobre la Cuestión 18-2/1 para el periodo de estudios 2010-2014: "Velar por el cumplimiento de las políticas y reglamentos nacionales sobre protección de los consumidores, principalmente en un entorno de convergencia", disponible en: <https://www.itu.int/pub/D-STG-SG01.18.2-2014>

³ Resolución de las Naciones Unidas N.º 39/248 de 16 de abril de 1985.

La utilización de la tecnología, la cooperación internacional y el intercambio de información sobre experiencia propia, conocimientos, datos y actividades de creación de capacidad en aras de las asociaciones de consumidores también abordaron en el informe. Por último, se establecieron prácticas idóneas y directrices sobre convergencia con la finalidad de proteger a los consumidores en un entorno de convergencia.

iii. Resultados previstos

En la definición de la Cuestión 6/1 se pone de relieve que la información proporcionada a los consumidores y los derechos de los mismos revisten actualmente suma importancia, y que ello debería ser objeto de análisis específico. La labor realizada en el último periodo de estudios se apoyó en estudios previos sobre los aspectos fundamentales de la protección del consumidor, en particular en un entorno de convergencia, así como en las medidas que cabe adoptar para hacer cumplir la legislación, incluidas las prácticas, los procedimientos y las sanciones pertinentes a nivel nacional.

A continuación se enumeran las Cuestiones que han de abordarse en el Periodo de Estudios 2014-2017:

- 1) los métodos y las estrategias de organización formulados por los organismos públicos de protección del consumidor en materia de legislación o reglamentos y actividades de reglamentación;
- 2) los mecanismos o los medios puestos en marcha por los organismos de reglamentación, los operadores o proveedores de servicio y los organismos de protección del consumidor para mantener informados a los consumidores, en particular en lo concerniente a los distintos temas objeto de estudio;
- 3) la función de las organizaciones de ámbito internacional, regional o nacional para velar por la protección de los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones/TIC;
- 4) todas las medidas económicas o financieras adoptadas por las autoridades nacionales en aras del interés de los consumidores de servicios de telecomunicaciones/TIC, en particular con respecto a categorías específicas de usuarios (personas con discapacidad, mujeres, o niños, entre otras);
- 5) las dificultades relativas a la prestación de nuevos servicios de convergencia en lo concerniente a la protección del consumidor, así como a las políticas, los reglamentos y las normas establecidas por los Organismos Nacionales de Reglamentación (NRA) para proteger a los consumidores frente a posibles abusos de los operadores o proveedores de dichos servicios convergentes.

Para el final del periodo de estudios se prevé obtener los siguientes resultados:

- elaboración de un informe destinado a los Estados Miembros, Miembros de Sector, organizaciones de protección del consumidor, operadores y proveedores de servicios, a fin de establecer las directrices y prácticas idóneas que permitan ayudar a esos actores a identificar las herramientas pertinentes para fomentar la cultura de protección del consumidor en materia de información, aumento de la concienciación, incorporación de los derechos fundamentales del consumidor a las legislaciones y los textos normativos en los planos nacional, regional o internacional, y protección del consumidor en relación con la prestación de todos los servicios de telecomunicaciones/TIC;
- organización de seminarios regionales sobre protección de los consumidores, en particular la información que se proporciona a los mismos, defensa y derechos, legislación, fundamentos económicos y financieros, y redes de consumidores.

iv. Contribuciones y resultados para el Periodo de Estudios 2014-2017

Contribuciones y origen de las aportaciones:

Los trabajos sobre el Informe sobre la Cuestión 6/1 se han basado en contribuciones recibidas a lo largo del periodo de estudios, en los resultados obtenidos en anteriores periodos de estudios y en informes e iniciativas de índole diversa:

- la **UIT** recibió las respuestas relativas a su cuestionario de 2015. Las preguntas que guardan relación con la protección del consumidor figuran en el presente informe;
- **Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE)**: con objeto de facilitar al ORECE y a los Organismos Nacionales de Reglamentación (NRA) información sobre las dinámicas de mercado en los aspectos relativos a la neutralidad de red y en particular desde el punto de vista del usuario final, el **ORECE** encargó la realización de un estudio sobre la valoración de dicha neutralidad por parte de los consumidores, así como diversas actividades de investigación para recabar información de dominio público acerca de la utilización de Internet por los consumidores;⁴
- una de las principales conclusiones de la revisión de las **Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor** en el marco de una importante conferencia de la UNCTAD celebrada en julio de 2015 fue la de facilitar la protección de los consumidores que realizan compras en línea, tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo. Se presentó una propuesta a la Asamblea General de las Naciones Unidas en virtud de la cual se pidió a la UNCTAD que constituyera un Grupo Intergubernamental de Expertos sobre legislación y política en materia de protección del consumidor para supervisar la aplicación de dichas Directrices, servir de foro de intercambio de prácticas idóneas y promover actividades de cooperación y creación de capacidad en el plano técnico en los países en desarrollo y en las economías en transición. Fue necesario que la UNCTAD pusiera al día sus conocimientos de 1999 en relación con el comercio electrónico y las compras en línea, así como en las esferas de los servicios financieros, la energía, los servicios públicos y el turismo, entre otras. En las citadas Directrices se recogen los principios fundamentales sobre equidad de trato a los consumidores en línea y a los consumidores fuera de línea, así como la protección de la privacidad del consumidor;⁵
- el **Organismo de Reglamentación de las Telecomunicaciones de la India (TRAI)** publicó nuevos reglamentos en virtud de los cuales se exige a los operadores que proporcionen información a sus clientes en materia de consumo de datos y a las empresas de telecomunicaciones que cuenten con el consentimiento explícito previo de sus usuarios antes de activar sus servicios de datos. El TRAI señaló que había recibido numerosas quejas de clientes por falta de transparencia en la utilización de sus servicios de datos, a raíz del aumento del costo y de las tarifas de dichos servicios por haber superado el tope (en su caso) de consumo de datos contratado. El TRAI también notificó varias reclamaciones relativas a la activación de servicios de Internet en teléfonos móviles sin el consentimiento de los abonados, lo que provocó asimismo un aumento de costos como consecuencia del mayor consumo de datos.⁶
- En el marco de los trabajos llevados a cabo durante el periodo de estudios también se celebraron varios seminarios regionales y se recibieron aportaciones de otros seminarios a fin de lograr un informe más exhaustivo; en particular, se celebró:

⁴ http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/5024-berec-report-on-how-consumers-value-net-neutrality-in-an-evolving-internet-marketplace-a-report-into-ecosystem-dynamics-and-demand-side-forces.

⁵ http://www.consumersinternational.org/news-and-media/news/2015/07/ungcp-revision_july2015/ y [http://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1034&Sitemap_x0020_Taxonomy=UNCTAD Home;#2039;#7th UN Review Conference;#1475;#Competition Law and Policy](http://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1034&Sitemap_x0020_Taxonomy=UNCTAD+Home;#2039;#7th+UN+Review+Conference;#1475;#Competition+Law+and+Policy).

⁶ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/AsiaPacific/Pages/Events/2016/Mar-ITU-TRAI/home.aspx>.

- un programa de formación regional organizado en la India en 2016 conjuntamente por la UIT y el TRAI para abordar la temática de la protección de los consumidores. El [sitio web de la UIT](#)⁷ contiene el informe elaborado y las presentaciones pertinentes;
- un taller regional organizado en noviembre de 2016 en Chongqing (República Popular de China) conjuntamente por la UIT y el Ministerio de Industria y Tecnología de la Información de China (MIIT) sobre el tema de la protección de los consumidores. El [sitio web de la UIT](#)⁸ contiene el informe realizado y las presentaciones pertinentes;
- un taller regional en Cotonou, Benin, en marzo de 2017, sobre las posibles soluciones para resolver los problemas y retos, existentes y emergentes, de los reguladores de telecomunicaciones, radiodifusión y TIC convergentes en el ámbito de los derechos de los consumidores y de su protección en la era digital. La UIT organizó el evento en colaboración con el [Ministerio de la Economía Digital y de la Comunicación de la República de Benin](#) (Ministere de l’Economie Numérique et de la Communication). El [sitio web](#)⁹ de la UIT contiene las presentaciones y el Informe del taller.

Resultados:

En el presente informe se ha hecho hincapié en el rápido ritmo de desarrollo del sector de las telecomunicaciones. El informe abarca muchas temáticas, en particular la situación actual y los avances logrados en relación con los consumidores de servicios de telecomunicaciones, así como las dificultades relativas a su protección, el marco institucional de sus derechos y los aspectos económicos relativos a la protección de dichos derechos; también proporciona una visión general de las tendencias mundiales en la utilización de los servicios de comunicaciones. Por otro lado, se sintetiza la experiencia de los Estados Miembros de la UIT y se tienen en cuenta informes de varias organizaciones internacionales, así como las legislaciones y los reglamentos de diversos organismos de reglamentación a nivel nacional. Habida cuenta de ello, se proporcionan al lector útiles directrices destinadas a los actores del mercado, las entidades encargadas de formular políticas y los organismos de reglamentación.

A tal efecto, cabe observar (en particular) los principios fundamentales enumerados a continuación:

- necesidad de lograr un trato justo y equitativo;
- necesidad de facilitar información de forma transparente;
- necesidad de fomentar la formación y la concienciación de los consumidores;
- necesidad de velar por la protección de la privacidad;
- definición de los mecanismos adecuados para la tramitación de reclamaciones y resolución de controversias con respecto al consumidor;
- instauración de la confianza del consumidor en lo concerniente a la convergencia de servicios;
- mejora de la legislación y de los reglamentos en consonancia con un entorno de convergencia digital;
- promoción de una reglamentación inteligente mediante la modificación de funciones habituales como el acceso al mercado y la interconexión;
- establecimiento de mecanismos de reglamentación conjunta entre organismos gubernamentales, sectores industriales y entidades de consumidores.

⁷ Ídem.

⁸ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2014-2018/Pages/meetings/china-nov16.aspx>.

⁹ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/Events2016/Benin/Home.aspx>.

1 CAPÍTULO 1 – Consumidores de servicios de telecomunicaciones, incluidos sus derechos: situación actual y avances logrados

1.1 Breve reseña histórica: evolución de usuarios a consumidores

A lo largo de los últimos 150 años, la definición del concepto de consumidor de servicios de telecomunicaciones ha evolucionado sustancialmente, hasta abarcar a los usuarios de servicios de telefonía, telefonía móvil e Internet, y con unas diferencias entre los usuarios de los servicios de telecomunicaciones “tradicionales” y los usuarios de Internet cada vez menores. En la actualidad, dicha definición incluye a usuarios de infraestructuras, de equipos terminales y de recursos de red, así como a los usuarios de servicios empresariales y servicios de contenido. Los consumidores de servicios de telecomunicaciones abarcan actualmente a todos los usuarios de productos de consumo en redes y servicios de telecomunicaciones tradicionales así como en Internet.

Entre los retos que deben afrontar los usuarios y consumidores cabe destacar:

- 1) la constante ampliación de la gama de productos y servicios;
- 2) la evolución de las pautas de uso y de las aplicaciones;
- 3) la transformación del concepto de usuario para abarcar asimismo objetos;
- 4) la evolución de las pautas de uso personales a pautas compartidas;
- 5) la mayor coordinación entre inversores, operadores, proveedores de servicios y consumidores, así como entre organismos de reglamentación, en todos los sectores.

Los fabricantes de equipo, operadores y proveedores de servicios, así como los organismos de reglamentación y los encargados de formular políticas, se adaptan a estas transformaciones a través de productos, servicios, contenidos, políticas y reglamentos innovadores a tenor de la evolución de las necesidades de los consumidores.

1.2 Nuevas tendencias en la protección de los derechos de los consumidores

El comportamiento de los consumidores de servicios de TIC evoluciona constantemente. Dichos consumidores utilizan frecuentemente productos y servicios de TIC para efectuar transacciones, compartir información y ofrecer servicios, modificando su relación con los fabricantes de equipo, los operadores, los proveedores de contenido, las asociaciones industriales y los organismos gubernamentales, entre otras instituciones. Las características y tendencias de los derechos de los consumidores y su protección también se han visto modificadas, en particular:

- **la diversidad de los consumidores de servicios de telecomunicaciones.** La labor de innovación en las TIC amplía el alcance del sector de la información y la comunicación, y hace que los actores del sector de las telecomunicaciones pasen a ser organizaciones o máquinas, en lugar de personas, y propicia la transición de un entorno formado por dispositivos independientes a la Internet de las cosas;
- **la gran variedad del consumo de contenido.** El rápido ritmo de desarrollo de las tecnologías digital, de red, y de computación brinda a los usuarios de servicios de telecomunicaciones una mayor variedad de terminales, medios de transmisión de información y contenido de audio. En la actualidad, dichos usuarios tienen acceso a soportes físicos o lógicos y a contenido y servicios digitales ofrecidos en línea o fuera de línea, ya sea en el mundo real o en el marco de una realidad virtual;
- **la mundialización del consumo.** La convergencia de las redes de telecomunicaciones e Internet, que se produce cada vez a mayor ritmo, ha propiciado la mundialización y la colaboración entre regiones o en el ámbito de las empresas multinacionales, al tiempo que incide en los mercados y en las oportunidades laborales. Ello tiene lugar de forma generalizada, independientemente de que atañe a la producción de soportes físicos, la prestación de servicios de venta o mantenimiento,

la transmisión y el intercambio de contenido digital, o la prestación de servicios digitales. La itinerancia internacional de datos y el comercio electrónico transfronterizo constituyen ejemplos habituales de las cuestiones que plantea la mundialización;

- **la heterogeneidad del modelo de negocio.** Productos y servicios idénticos pueden estar sujetos a políticas de mercado diferentes con arreglo a hábitos de conducta u objetivos de ventas determinados. Pueden ofrecerse de forma gratuita o pagarse en función de su periodo o capacidad de utilización. Su costo puede recaer en los consumidores o en los proveedores de contenido;
- **las diferencias en materia de precios.** Cada producto o servicio requiere recursos diferentes y está sujeto a una estructura de costos distinta. Si no se tienen en cuenta los factores monetarios o de tipo de cambio, el precio de productos o servicios similares puede variar de un país a otro y las diferencias de precio entre productos y servicios diferentes pueden ampliarse. En particular, el precio de servicios generalizados sujetos a una normativa técnica internacional común, por ejemplo los servicios móviles de telefonía y datos, puede variar frecuentemente de un país a otro;
- **la variabilidad de la calidad de servicio (QoS).** Si bien es habitual que el máximo nivel de calidad de los productos y servicios de las TIC venga dado por factores de índole tecnológica, las reglas de competencia empresarial también pueden repercutir en los resultados obtenidos. Con frecuencia, las normas tecnológicas y la política y reglamentación a escala nacional permiten establecer un nivel normativo mínimo, si bien la apertura comercial en los planos nacional e internacional también puede incidir en el nivel de calidad del servicio. Por otro lado, las condiciones del mercado y los aspectos de reglamentación pueden hacer que sea necesario proporcionar información más clara al consumidor;
- **la responsabilidad y carga de la prueba.** A raíz de la proliferación de operadores y proveedores de servicios de información y comunicación, la gran diversidad de servicios y la existencia de una compleja cadena de suministro de bienes y servicios, el consumidor suele tener dificultades para determinar claramente el alcance de los daños que ocasiona la prestación insatisfactoria de servicios. Ello conlleva a menudo una carga de la prueba de modo bilateral, en particular en el caso de las transacciones en línea;
- **la complejidad de la seguridad.** Los problemas de seguridad pueden guardar relación con los terminales o las conexiones de los usuarios, así como con los servicios o el contenido que ofrecen los fabricantes de equipo, los operadores de red o los proveedores de contenido o servicios. En muchos casos, esos problemas quedan fuera del alcance de un único país. Los encargados de formular políticas y los organismos de reglamentación abordan a nivel internacional, de forma cada vez más exhaustiva, la cuestión relativa a la seguridad de la información personal y los datos de red. Es necesario colaborar a tal efecto para afrontar la complejidad, cada vez mayor, de la seguridad de las redes y la información.

1.3 Alcance de los derechos del consumidor: contexto internacional

1.3.1 Contexto general

Los derechos de los consumidores significa el derecho a recibir un pago en bienes o recibir servicios, incluso un cierto tiempo después de que dichos bienes o servicios se hayan proporcionado. La posición de los consumidores es a menudo más débil que la de los proveedores de servicios en lo que a la salvaguarda de sus derechos e intereses se refiere, a menudo por falta de acceso a la información, conocimientos o competencias, así como como por la influencia de factores externos, entre otras causas. Los gobiernos y las organizaciones internacionales, incluida la UIT, están adoptando medidas encaminadas a proporcionar directrices y asistencia pertinentes a los consumidores por medio de la elaboración de políticas y reglamentos, la difusión de información, y la organización de actividades de formación y capacitación.

La federación internacional de grupos de consumidores “Consumers International (CI)”, constituida en 1960, cuenta actualmente con más de 240 organizaciones miembro de 120 países,¹ y en el decenio de 1980 pidió que se definieran las responsabilidades de los consumidores, además de sus derechos. Los derechos de los consumidores se establecen con arreglo a ocho principios fundamentales, a saber, el derecho a la satisfacción de necesidades esenciales, el derecho a la seguridad, el derecho a la información, el derecho a la representación, el derecho a la indemnización, el derecho a la formación y el derecho a un entorno sano². Las responsabilidades de los consumidores se basan en una serie de principios primordiales, en particular la concienciación crítica, la participación o la acción, la responsabilidad en los planos social y ecológico y la solidaridad.³

En virtud de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (UNGCP) se establecen los principales requisitos legislativos para velar por la protección de los consumidores, así como de las instituciones encargadas de hacer cumplir la legislación, de los sistemas de indemnización pertinentes, y de los medios de asistencia a los Estados Miembros interesados para que formulen y hagan cumplir sus legislaciones, normas y reglamentos en los planos nacional y regional, a tenor de sus contextos socioeconómico y medioambiental. Esa normativa permite asimismo establecer el marco de cooperación internacional necesario para su cumplimiento por medio de la colaboración y el intercambio de conocimientos entre los Estados Miembros.⁴

1.3.2 Protección del consumidor en el ámbito de las TIC: el papel del UIT-D

El UIT-D sigue poniendo de manifiesto la importancia que reviste la protección de los consumidores en el sector de las telecomunicaciones y las TIC, en particular en lo concerniente a la necesidad de intercambiar información sobre instituciones, políticas, reglamentaciones y prácticas idóneas para proporcionar orientaciones a los organismos nacionales de reglamentación y a los consumidores de los servicios de telecomunicaciones en todo el mundo. El UIT-D ha abordado la cuestión de la protección de los consumidores en los tres últimos periodos de trabajo de sus Comisiones de Estudio⁵ en el marco de varios informes, publicaciones, eventos y textos de formación.⁶ Las entidades de reglamentación que asistieron al Simposio Mundial de la UIT de 2014 para Organismos de Reglamentación (GSR) pusieron de relieve las medidas necesarias para proteger los derechos de los consumidores en el ámbito de las TIC sin perjuicio de la innovación, a fin de mejorar la situación de los consumidores en un entorno digital de competencia seguro y fiable, en particular mediante:

- la redefinición de las necesidades de protección de los consumidores a lo largo de la cadena de valor, incluidas las redes de TIC, las aplicaciones y los servicios pertinentes;
- la determinación de las prioridades y responsabilidades de las partes interesadas en las TIC (los sectores gubernamental e industrial y los consumidores) con respecto a un entorno digital;
- la ampliación del mandato de los organismos de reglamentación y de las medidas que pueden adoptar para hacer cumplir de forma eficaz la legislación sobre protección del consumidor en un entorno digital de convergencia (en particular en lo tocante a la privacidad, la protección de datos y la defensa frente al fraude y la utilización indebida).⁷

¹ <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/about-us/>.

² <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>.

³ Ídem.

⁴ Directrices adoptadas inicialmente en virtud de la Resolución 39/248 de la Asamblea General del 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente en el marco de la Resolución E/1999/INF/2/Add.2 del Consejo Económico y Social del 26 de julio de 1999, y revisadas recientemente por la Asamblea General a tenor de su Resolución 70/186 del 22 de diciembre de 2015 (véase http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/186).

⁵ Informe sobre la Cuestión 18-2/1: Velar por el cumplimiento de las políticas y reglamentos nacionales sobre protección de los consumidores, principalmente en un entorno de convergencia; véase <https://www.itu.int/pub/D-STG-SG01.18.2-2014>.

⁶ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/default.aspx>.

⁷ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2014/BestPractices/GSR14_BPG_en.pdf

1.4 Avances recientes en varios países

En la mayoría de los países se han promulgado legislaciones y reglamentos y se han constituido entidades y organizaciones de índole diversa con objeto de proporcionar información y ayuda a los consumidores con respecto a sus derechos y los mecanismos para velar por su observancia si se infringen. Por lo general, la adopción de estas medidas se rige por organismos gubernamentales y su aplicación corre a cargo de terceros. En muchos casos, son las instituciones jurídicas las encargadas de proporcionar indemnizaciones a los consumidores en última instancia. Según se desprende de los datos para 2016 proporcionados por la UIT que se muestran en las **Figuras 1 a 8** siguientes, en muchos países se han registrado notables avances en la esfera de la protección de los consumidores; a tal efecto, los organismos de reglamentación han desempeñado un papel primordial.

Figura 1: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor

		Países/Economías						
		África	Estados Árabes	Asia-Pacífico	CEI	Europa	América	Total
¿Existe una legislación/reglamentación específica en su país sobre protección de los consumidores de servicios de telecomunicaciones?	Sí	27	12	19	8	39	23	128
	No	11	5	14	0	3	9	42
El organismo de reglamentación es el encargado de las reclamaciones de los consumidores	Sí	39	15	28	8	36	28	154
	No	1	1	2	0	6	3	13
¿Se encarga el organismo de reglamentación de fomentar la participación de los consumidores en sus actividades?	Sí	34	12	24	5	23	21	119
	No	2	4	7	2	18	10	43
El organismo de reglamentación es el encargado de la formación de los consumidores	Sí	37	11	25	7	36	25	141
	No	1	4	6	1	6	6	24
¿Se encarga el organismo de reglamentación de representar a los consumidores y de defender sus derechos?	Sí	27	13	22	7	24	22	115
	No	7	3	9	1	17	10	47
El organismo de reglamentación es el encargado de proporcionar información sobre tarifas a efectos comparativos	Sí	33	6	14	3	26	15	97
	No	4	6	13	4	15	13	57
		11	2	9	1	18	10	51
En caso afirmativo, especifique los servicios de que se trata		23	5	11	2	24	15	80
Tamaño de la región		44	21	40	12	43	35	195

Figura 2: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor

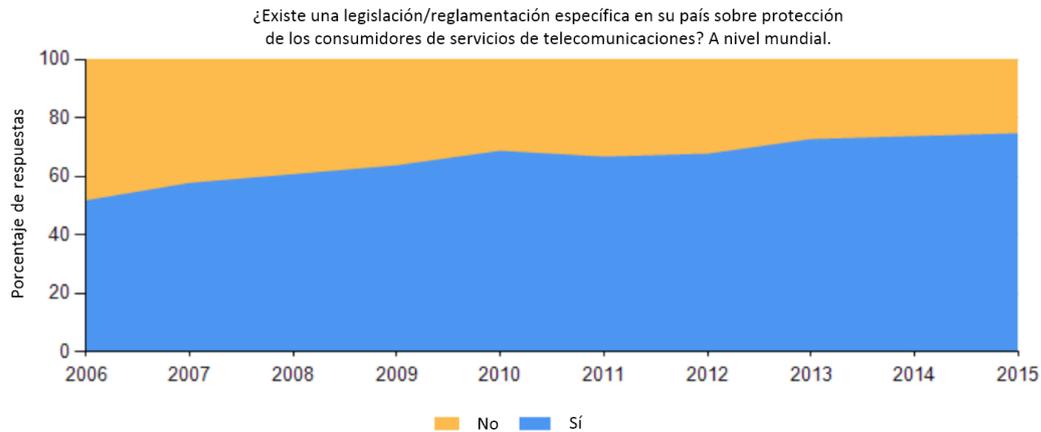


Figura 3: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor

Fuente: Base de datos de la UIT sobre Reglamentación de las telecomunicaciones/TIC.

ICT-Eye de la UIT: <http://www.itu.int/ictee>

¿Existe una legislación/reglamentación específica en su país sobre protección de los consumidores de servicios de telecomunicaciones? 2015

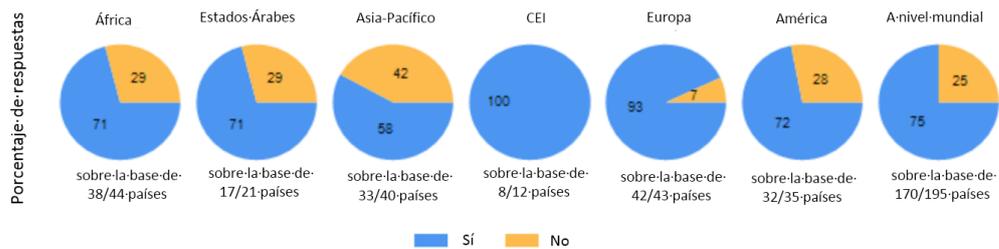


Figura 4: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor

Fuente: Base de datos de la UIT sobre Reglamentación de las telecomunicaciones/TIC.

ICT-Eye de la UIT: <http://www.itu.int/ictee>

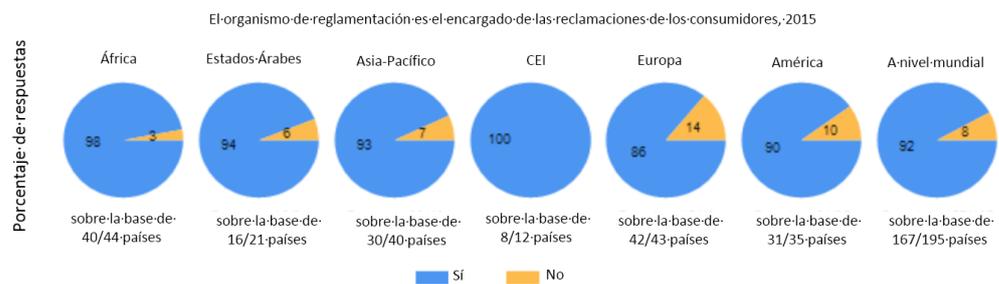


Figura 5: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor

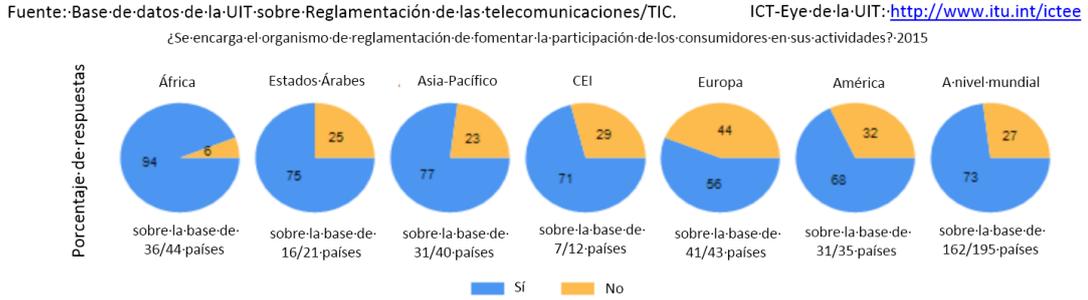


Figura 6: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor

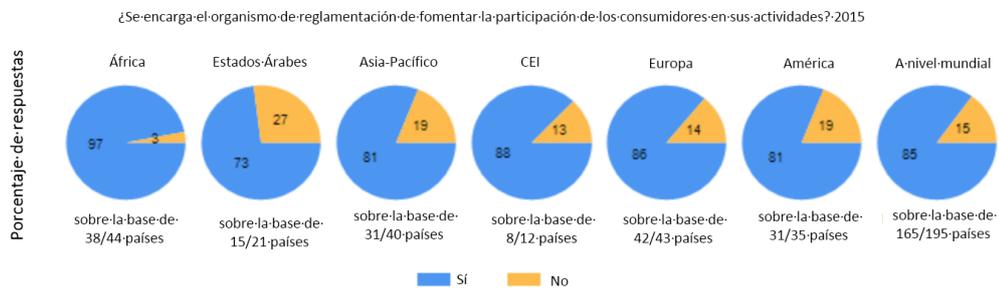


Figura 7: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor

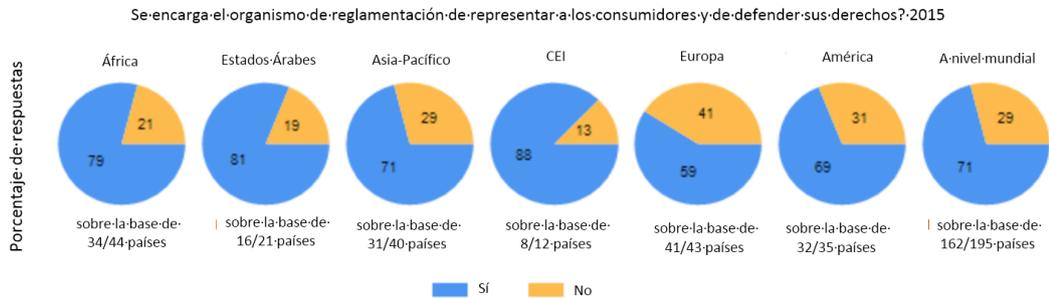
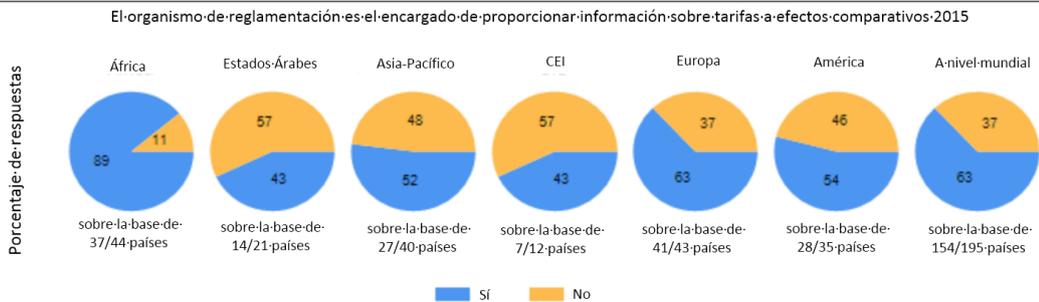


Figura 8: Información proporcionada por los Estados Miembros de la UIT sobre aspectos relativos al consumidor



En un informe de la UIT elaborado en 2013 se pone asimismo de manifiesto la necesidad de modificar los marcos reglamentarios, incluida la adopción de medidas más eficaces para aplicar y hacer cumplir la legislación, las normas y los reglamentos que permitan velar por la protección de los consumidores,

habida cuenta de las variaciones sustanciales que tienen lugar continuamente en la prestación y comercialización de servicios, aplicaciones y contenido destinados a los consumidores, y teniendo presente asimismo que los proveedores que antaño ofrecían sus servicios en mercados diferentes comparten hoy en día los mismos clientes. También se señala la dificultad de las autoridades de reglamentación nacionales para comprender los principios subyacentes de la convergencia desde el punto de vista del consumidor. Si bien en muchos países se siguen estableciendo políticas y reglamentos en los que se tiene en cuenta la convergencia de servicios, la transparencia de precios y la neutralidad tecnológica y de red constituyen derechos fundamentales del consumidor en los que cabe hacer mayor hincapié, sobre la base de la protección de los datos personales, la privacidad de los usuarios y la confidencialidad de la información, así como el derecho a formular reclamaciones. A tenor de ello, del informe de la UIT se desprende que, por lo general, los organismos de reglamentación deben:

- alentar las inversiones en redes de alta velocidad y soluciones tecnológicas avanzadas, disponibles y accesibles para todos;
- proteger a los innovadores, a los creadores de contenido y a los consumidores frente a las falsificaciones y la piratería en el suministro en línea de bienes y servicios (que tiene lugar cada vez más de modo transfronterizo);
- alentar y preservar el comercio electrónico mediante la instauración de un marco donde puedan desarrollarse mecanismos de pago electrónico (mediante tarjeta bancaria, por Internet y por medio del teléfono móvil) fiables y eficaces (por ejemplo, servicios de identificación electrónica y de confianza para realizar transacciones electrónicas);
- lograr que todos los consumidores dispongan de la información necesaria para que tomen decisiones fundadas y dispongan de los mecanismos de protección e indemnización adecuados en caso de dificultad;
- preservar la confianza en Internet mediante la formulación de una estrategia eficaz en materia de lucha contra el cibercrimen que permita velar por la protección y la confidencialidad de los datos, a tenor del desarrollo de las nuevas tecnologías en el futuro;
- instaurar un marco reglamentario más sencillo y claro, y condiciones equitativas para los distribuidores de contenido, con objeto de evitar incertidumbres jurídicas, el solapamiento o la duplicación de actividades de supervisión que podrían producirse si la reglamentación relativa a las redes y los medios de transmisión difiere de la aplicable al contenido.⁸

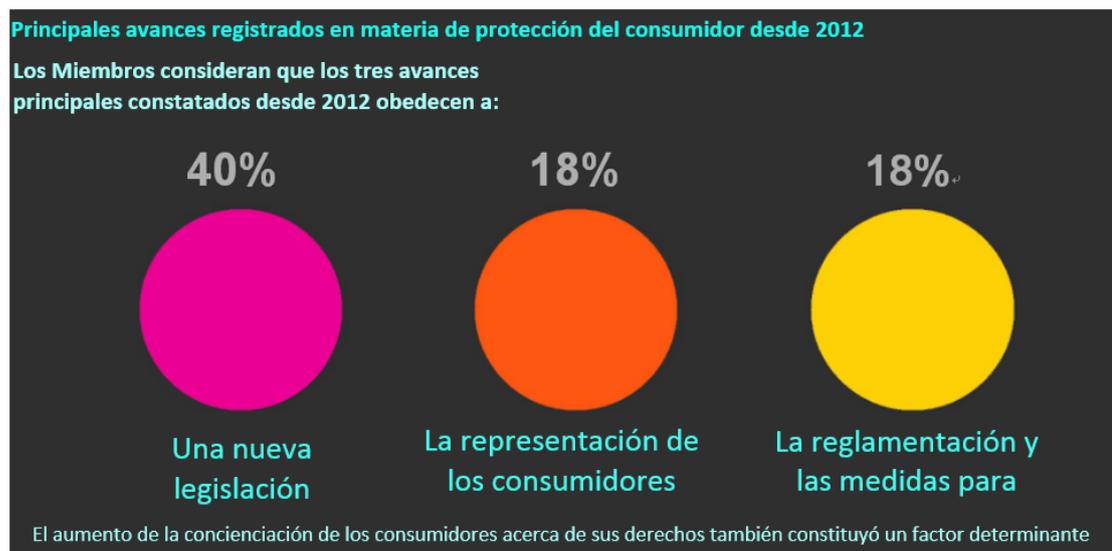
En 2014, Consumers International (CI) realizó un estudio sobre el grado de protección de los consumidores a nivel internacional a través de la realización de una encuesta a sus organizaciones miembro⁹ de todo el mundo. Entre las principales conclusiones de esa encuesta cabe destacar, según se ilustra en las **Figuras 9 y 10** siguientes, que la promulgación de nuevas legislaciones es el factor que más contribuyó a los avances en materia de protección de los consumidores que se registraron en los tres años anteriores, y que es probable que esa tendencia se mantenga en el futuro; también se puso de manifiesto que el desarrollo y la evolución de la economía digital plantea varios retos a los encargados de velar por el interés de los consumidores, en particular en lo concerniente a la mejora de los marcos legislativos, reglamentarios y normativos adecuados para un entorno tecnológico que evoluciona rápidamente. A raíz de los resultados de la encuesta también se señaló la necesidad de respetar la privacidad de los consumidores y de los datos relativos a los mismos, así como la inquietud por que los mecanismos de protección del consumidor no vayan a la par con el ritmo de desarrollo de la economía digital. Por último, de esos resultados también se desprende que el acceso a la economía y a las tecnologías digitales es cada vez más ubicuo, habida cuenta de los nuevos métodos y oportunidades disponibles para velar por la protección del consumidor.¹⁰

⁸ <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Documents/Regulation%20and%20consumer%20protection.pdf>.

⁹ A los efectos del estudio, los miembros de CI se clasificaron con arreglo a cuatro amplias regiones, a saber África, Asia-Pacífico, Asia Central y Oriente Medio (APCAME); Europa y América del Norte (EurNA); y América Latina y Caribe (LA&C). <http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>.

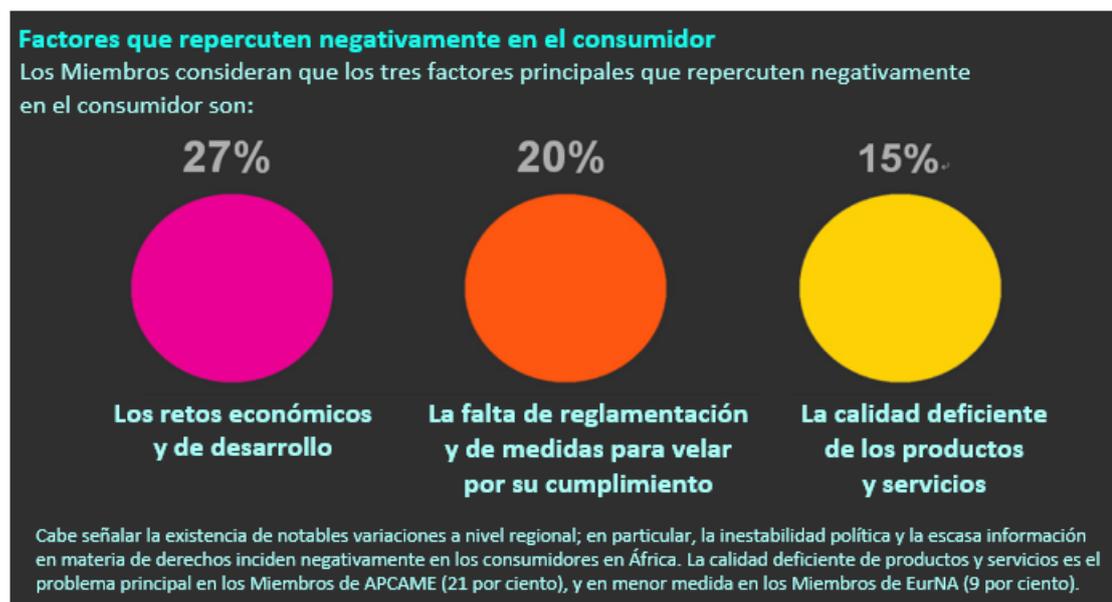
¹⁰ <http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>.

Figura 9: Principales avances registrados en materia de protección del consumidor desde 2012, por Consumers International



Fuente: Informe de 2014 de Sursey, Consumers International, disponible en: <http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>.

Figura 10: Factores que repercuten negativamente en el consumidor



Fuente: Informe de 2014 de Sursey, Consumers International, disponible en: <http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>.

2 CAPÍTULO 2 – Retos en materia de protección de los consumidores de servicios de telecomunicaciones

2.1 Innovación tecnológica

La innovación tecnológica, a tenor de la definición de la misma que se recoge en el Manual de Oslo (Directrices para la obtención e interpretación de dominios de datos sobre innovación), abarca las actividades innovadoras en materia de productos y procesos, así como las realizadas en esferas que sean objeto de estudio.¹¹

La innovación en materia de productos se basa en la comercialización de un nuevo producto (un bien o un servicio), o de un producto cuyas características fundamentales se hayan visto sustancialmente mejoradas; la innovación en materia de procesos se basa en la implantación de un proceso de producción, método de distribución o actividad de apoyo, nuevo o sustancialmente mejorado, para la comercialización de bienes o servicios.

Las herramientas y los medios de comunicación han evolucionado enormemente a lo largo de los siglos, desde las señales de humo utilizadas durante años hasta el surgimiento de la telefonía digital de cuarta y quinta generación, o la transición del telégrafo a Internet. Por otro lado, la mera necesidad de comunicarse ha dado lugar al requisito de transmitir información en tiempo real a todos los lugares del planeta por vía telefónica y, cada vez con más frecuencia, mediante el envío de datos. Los productos y servicios se han diversificado notablemente, lo que repercute en las pautas de utilización y la salud de los consumidores, que ahora más que nunca deben ser buenos conocedores de los productos de que se dispone a nivel comercial.

2.1.1 Repercusión de la innovación tecnológica en los servicios y su utilización

– Servicios

La innovación y diversidad tecnológicas ofrecen a los consumidores la posibilidad de comunicarse, comerciar y tener acceso a información, lo que permite reducir la brecha digital más de lo previsto en el marco del servicio universal, mediante servicios en línea, nuevas aplicaciones, soportes lógicos, terminales y dispositivos cuyas características se actualizan constantemente.

No cabe ninguna duda de los beneficios que brinda la evolución tecnológica, como se demuestra a tenor de la experiencia en los países enumerados a continuación.

En **Camerún**,¹² a raíz de un acuerdo de asociación suscrito en 2015 con varios operadores de telefonía móvil, la administración fiscal de dicho país permite el pago de impuestos por medio del teléfono móvil a fin de facilitar dicha labor a los contribuyentes, previa resolución de ciertos problemas de movilidad. Por otro lado, en el primer foro nacional sobre servicios 3G/4G destinados a la economía digital de Camerún, organizado en febrero de 2015 por iniciativa del Organismo de Reglamentación de las Telecomunicaciones (ART), los operadores presentaron las ventajas que brindan los servicios digitales innovadores, en particular en las esferas del comercio electrónico, la ciberenseñanza, la ciberseguridad, los servicios bancarios en línea y el pago electrónico.

Actualmente se está implantando la tecnología 4G y se están poniendo al día los acuerdos sobre licencias y el mandato de los operadores que ya las poseen. Las redes 4G se encuentran en sus primeras etapas de funcionamiento, de momento únicamente en tres ciudades piloto (Yaundé, Douala y Garoua), habida cuenta de que los consumidores aún no pueden beneficiarse plenamente de los servicios 3G debido a un nivel de calidad y cobertura de red insuficiente. Durante las primeras Jornadas

¹¹ http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/OECDosloManual05_en.pdf.

¹² Documento SG1RGQ/38, "Protección del consumidor en los aspectos relativos a los productos y servicios de comunicaciones electrónicas en Camerún", República de Camerún.

Nacionales sobre la Economía Digital, organizadas por el Ministerio de Correos y Telecomunicaciones, el Banco Mundial puso de manifiesto las deficiencias del servicio 3G, cuya cobertura abarca aproximadamente el 2 por ciento de la superficie del país, frente al 8 por ciento alcanzado en Mauritania y el 17 por ciento en Túnez. La calidad del servicio constituye la principal causa de insatisfacción de los clientes, lo que repercute en los costos, que en última instancia ha de sufragar el consumidor.

– Utilización de los servicios

Los servicios innovadores pueden ser la causa, o la consecuencia, de una utilización más frecuente de las telecomunicaciones/TIC, en función de los marcos jurídicos o reglamentarios y de las condiciones de mercado reinantes.

En **Camerún**, si bien se ha registrado un notable aumento de la teledensidad (que pasó del 25 por ciento en 2010 al 92 por ciento en 2014), la incidencia de la innovación tecnológica sigue siendo muy baja, lo que obedece por lo general a una cobertura de red insuficiente. En 2014, el ART encargó al Instituto Nacional de Estadística (INS) la elaboración de un “Estudio sobre el nivel de acceso a los servicios de comunicación electrónica, en particular su utilización y percepción por los mismos”, cuyo objetivo era, de una parte, determinar indicadores fundamentales sobre acceso a las TIC y utilización de las mismas, y de otra, obtener índices o indicadores sintéticos adecuados (Índice de Acceso Digital (IAD) e Índice de Desarrollo de las TIC (IDT)).¹³

Con respecto a las cuestiones de acceso y utilización, los resultados del estudio pusieron de manifiesto que el 11,8 por ciento de los hogares poseía un computador (en el 20,7 por ciento de los casos en zonas urbanas y en el 3,3 por ciento de los casos en zonas rurales) y que el 6,7 por ciento de los hogares disponía de conexión a Internet (en el 12,3 por ciento de los casos en zonas urbanas y en el 1,4 por ciento de los casos en zonas rurales). También se constató que las empresas constitúan los principales usuarios de Internet, a razón de una proporción del 89 por ciento, frente al 46,5 por ciento en el caso del sector público. Con respecto a los indicadores, en 2014 se registró un IAD de 0,356 y un IDI de 2,03.¹⁴

En el estudio se recomendó que las autoridades gubernamentales y los organismos de reglamentación establecieran el marco reglamentario pertinente, habida cuenta de la constante evolución tecnológica, para proporcionar a los consumidores acceso a dispositivos y servicios de alta velocidad por un precio asequible, y que se fomentara el desarrollo del sector de las telecomunicaciones y las TIC por medio de incentivos.

En la **República Popular de China**,¹⁵ el Comité Nacional de Usuarios de Telecomunicaciones (NCTU) supervisa estrechamente la labor de innovación tecnológica y los avances comerciales de la tecnología 4G, que se explota comercialmente desde 2014 para la prestación de servicios. Sobre la base de varios trabajos experimentales y la puesta en marcha de esos servicios desde los puntos de vista técnico y comercial, los miembros del NCTU (pertenecientes a empresas, universidades e institutos de investigación) formularon diversas propuestas, en particular sobre los avances comerciales registrados en las redes 4G, los intereses de los consumidores y la mejora de los servicios prestados.

2.1.2 Aspectos adicionales de la evolución tecnológica que repercuten en el consumidor

2.1.2.1 Información al consumidor y fomento su concienciación y capacitación

Las redes de banda ancha y el rápido ritmo de desarrollo de las TIC y de la tecnología facilitan a los consumidores el acceso a una gran variedad de información procedente de fuentes muy diversas. Cabe plantear si los servicios que se ofrecen están en consonancia con las necesidades de los

¹³ <http://www.art.cm/images/pdf/studies/NIS%20survey%20Updated.pdf>.

¹⁴ Ídem.

¹⁵ Documento 1/88, “Comité Nacional de Usuarios de Telecomunicaciones y su trabajo eficaz para mejorar los servicios de telecomunicaciones”, República Popular de China.

consumidores, o si son los consumidores los que hacen que surjan esas necesidades. Habida cuenta de las repercusiones financieras de los productos resultantes de la innovación tecnológica, es importante proporcionar a los consumidores la información y capacitación necesarias para que los utilicen de forma adecuada y rentable.

2.1.2.2 Incidencia de los campos electromagnéticos en la salud

El desarrollo de nuevas tecnologías y redes de operadores exige bandas de frecuencia cada vez más amplias, y en consecuencia, un mayor despliegue de infraestructuras, lo que suele inquietar a algunas asociaciones de protección del consumidor, así como a usuarios y comunidades locales, a raíz de sus efectos en la salud. Los resultados de los estudios realizados hasta ahora a nivel internacional, y de los que están en fase de elaboración, no han demostrado que dichas tecnologías tengan un efecto inocuo en el bienestar físico de la población.

En **Camerún**¹⁶ se ha iniciado el establecimiento de un marco reglamentario para abordar la cuestión relativa a la exposición a los campos electromagnéticos:

- en virtud del Decreto 2013/0403/PM, de 27 de febrero de 2013, se establecen umbrales máximos de exposición pública a las emisiones electromagnéticas procedentes de equipos utilizados en redes de comunicaciones electrónicas, u otros equipos capaces de generar emisiones electromagnéticas. Las obligaciones recogidas incumben a las personas facultadas para instalar o explotar redes de comunicación electrónica, a los operadores de redes o instalaciones radioeléctricas, y a los titulares de acuerdos de asignación de frecuencias. En particular, si se trata de centros educativos, guarderías o establecimientos sanitarios situados a menos de 100 m de distancia de dichos equipos o instalaciones, los operadores de equipos e instalaciones radioeléctricas deben adoptar las medidas necesarias para garantizar el menor grado de exposición posible sin perjuicio de la calidad del servicio prestado;
- la instalación de postes, antenas y mástiles debe realizarse en virtud de lo estipulado en la Decisión Ministerial 00000054/MINPOSTEL de 18 de abril de 2015. También está sujeta a la supervisión del ART, organismo encargado de especificar las características técnicas de los pilones y mástiles, así como las características de las medidas de seguridad relativas al vallado, las distancias, los derechos de paso, la señalización, la iluminación y la señalización.

2.1.2.3 Repercusiones medioambientales: el problema de los residuos electrónicos

Habida cuenta del rápido ritmo de desarrollo del sector de las comunicaciones electrónicas, en el que los terminales y equipos de comunicación electrónica, así como las TIC, se modernizan continuamente, y a raíz de la utilización cada vez más frecuente de dispositivos y equipos por parte de los consumidores, la gestión de los residuos electrónicos constituye un problema que se ha agravado a lo largo de los años, y los efectos adversos de los residuos electrónicos en el medio ambiente y en la salud de los ciudadanos son cada vez mayores. Según se desprende de diversos datos estadísticos, los residuos electrónicos generan uno de los flujos de residuos de mayor aumento a nivel mundial; en 2014 se produjeron alrededor de 42 millones de toneladas métricas. En un reciente informe elaborado por la UIT sobre gestión sostenible de residuos de equipos eléctricos y electrónicos en América Latina se puso de manifiesto que la gestión informal de esos residuos repercute en la salud y en la calidad de vida, de ahí que sea fundamental contar con los marcos normativos específicos necesarios. Los modelos de gobernanza eficaces que abarcan todas las partes interesadas también son esenciales, en particular la oportuna definición de las funciones y responsabilidades pertinentes. El análisis económico de los riesgos medioambientales y sociales asociados a una gestión inapropiada de esos residuos debería formar parte asimismo del proceso de establecimiento de los marcos normativos pertinentes a nivel nacional. Puesto que la gestión de los residuos de equipos eléctricos y electrónicos

¹⁶ Documento SG1RGQ/38, "Protección del consumidor en los aspectos relativos a los productos y servicios de comunicaciones electrónicas en Camerún", República de Camerún.

no solamente tiene alcance nacional, la coordinación entre representantes de las esferas del medio ambiente y las TIC en los planos nacional, regional e internacional reviste asimismo gran importancia en aras de la eficiencia y sostenibilidad de las medidas que se adopten.¹⁷

2.2 Entorno y competencia comerciales

La competencia entre operadores y empresas que prestan servicios de comunicaciones electrónicas es encarnizada, con objeto de atraer al consumidor mediante el incentivo de los precios. Los consumidores, que cada vez con más frecuencia pasan a ser “prosumidores”, y pueden adquirir como tal un mayor poder de mercado.

2.2.1 Proliferación de precios y paquetes promocionales

En consonancia con una de las prácticas idóneas adoptadas en el Simposio Mundial de 2015 de Organismos de Reglamentación celebrado en Libreville (Gabón) para abordar la cuestión de la protección de los usuarios y proveedores, cabe reconocer la importancia de *“la educación y el empoderamiento de los consumidores a través de distintas medidas e iniciativas, que incluyen poner a su disposición plataformas para poder efectuar con facilidad comparaciones actualizadas de las ofertas y tarifas de los servicios; informar a los consumidores acerca de las disposiciones legales y los procedimientos de reclamación/reparación, así como promover una cultura de la ciberseguridad”*.¹⁸

Habida cuenta del rápido ritmo de desarrollo de innovación tecnológica, los operadores proponen a los consumidores numerosas ofertas tentadoras para suscitar en ellos la necesidad de compra y lograr una mayor cuota de mercado. En **Camerún** han proliferado las ofertas tarifarias, algunas de las cuales existen desde que varios operadores de telefonía móvil ofrecen sus servicios de red; dichas ofertas dificultan la comprensión de las ofertas de base. La falta de contratación de nuevas tarifas por los abonados y la estructuración inadecuada de las ofertas impiden la aplicación clara de las tarifas. Determinados consumidores no contratan ofertas avanzadas al preferir otras tarifas más acordes a sus necesidades. Sin embargo, en la inmensa mayoría de los casos, la falta de contratación de ofertas avanzadas obedece a la incapacidad de los usuarios para comprender dichas ofertas, o a la falta de claridad de las mismas.

En lo concerniente a las ofertas promocionales, los organismos de reglamentación desempeñan un papel clave al orientar a los consumidores y evitar abusos de los operadores. En **Camerún** se dan casos de hostigamiento comercial en los que la duración de las ofertas promocionales es superior a su periodo de validez. Habida cuenta de ello, en virtud de la Decisión 0000 0086/ART/DG/DAJPC del ART, de 22 de mayo de 2014, por la que se establecen las condiciones y disposiciones que rigen las ofertas promocionales sobre servicios de comunicaciones electrónicas, la duración máxima de las ofertas promocionales no puede ser superior a tres meses, sobre la base de un intervalo mínimo de dos meses entre dos promociones de una oferta determinada. Por otro lado, se exige a los operadores que ocho días antes del comienzo de su oferta promocional la presenten al ART para que sea objeto de aprobación; las condiciones de dicha oferta deben ser claras, exhaustivas e inequívocas, y establecerse de buena fe, en particular en lo concerniente a las tarifas aplicables.

En **Brasil**¹⁹, en virtud de la Resolución 632 de marzo de 2014, el Organismo Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) aprobó el Reglamento General sobre Derechos de los Consumidores de Servicios de Telecomunicaciones (RGC). El objetivo principal de dicho reglamento es facilitar a los consumidores la comprensión de sus derechos y la adopción de decisiones independiente en un entorno de convergencia. Los consumidores que lo deseen, sean o no clientes, pueden contratar nuevas ofertas promocionales de un proveedor de servicios; posteriormente, los clientes deben

¹⁷ http://wftp3.itu.int/pub/epub_shared/TSB/2016-Integrated-mngnt/index.html#p=1.

¹⁸ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2015/Consultation/BPG_2015_E.pdf.

¹⁹ Documento 1/35, “Reglamentación general sobre los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones”, República Federativa del Brasil.

ser informados de que su contrato puede conllevar costos adicionales si se rescinde antes del plazo estipulado (Artículo 46 del RGC). Por otro lado, las ofertas deben formularse de forma transparente, y el proveedor de servicios ha de proporcionar a los consumidores, antes de firmar un contrato, información clara y sintetizada sobre cada oferta, en particular su costo, periodo de validez y tarifa aplicable al término de la promoción (Artículo 50 del RGC).

2.2.2 Juegos y concursos

Los medios de comunicación electrónica han contribuido a que el sector del juego vuelva a estar en boga, lo que favorece a los operadores que incluyen juegos en su oferta de servicios y repercute negativamente en los consumidores, que no siempre comprenden las condiciones de participación en dichos juegos. En relación con los concursos organizados por los operadores, en los que los clientes participan mediante el envío de mensajes de texto, la información que se proporciona tampoco es la adecuada. En los casos en los que se pide responder a una serie de preguntas previas al sorteo, la esperanza de obtener premio hace que el jugador ignore los costos de participación asociados a cada mensaje de texto que envía.

En **Camerún**, la legislación en materia de juegos se modificó en virtud de la decisión del Organismo de Reglamentación de las Telecomunicaciones (ART)²⁰ de restringir la duración de los juegos y las promociones en pos de la protección de los consumidores, a fin de velar por que se proporcione información adecuada a los mismos.

2.2.3 Auge de una situación dominada por los consumidores y derechos de los mismos

El concepto de “dominancia” viene dado por la compleja interrelación de aspectos de índole política, económica y jurídica. Guarda relación con una región o un sector industrial específico, o con determinados productos, a tenor de la capacidad de control de ciertas personas, un grupo o una organización. La entidad dominante puede establecer las normas industriales y determinar el alcance, la estructura, el nivel de calidad, el costo y el precio de determinados productos o servicios.²¹

Según las leyes de la economía, en una situación de gran demanda de productos, la escasez de bienes y servicios permite a los vendedores ejercer el control del mercado. En una situación en la que la oferta de bienes y servicios es marcadamente superior a la demanda, los fabricantes y los vendedores pierden poder de negociación con respecto a los precios, que son fundamentales para ejercer control en el mercado. En tal situación, los consumidores pasan a ser actores fuertes debido a su poder adquisitivo y libertad de elección.

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación ha tenido lugar en cinco etapas principales, si se atiende al tipo y a la utilidad de los productos y servicios comercializados; en particular:

- **Primera etapa:** crecimiento debido al negocio de las comunicaciones de voz fija;
- **Segunda etapa:** crecimiento debido al negocio de las comunicaciones de voz móvil;
- **Tercera etapa:** crecimiento debido al negocio de valor añadido de los datos;
- **Cuarta etapa:** el tráfico de datos por redes de banda ancha empuja el crecimiento de los servicios digitales;
- **Quinta etapa:** el Internet de las cosas empuja el crecimiento.

²⁰ Documento SG1RGQ/38, “Protección del consumidor en los aspectos relativos a los productos y servicios de comunicaciones electrónicas en Camerún”, República de Camerún.

²¹ Documento SG1RGQ/199, “Protección del consumidor en la era convergente: crece el derecho dominante del usuario”, República Popular de China.

En la actualidad, la mayoría de los países y las regiones ha alcanzado la cuarta etapa de desarrollo. Dicha etapa se caracteriza fundamentalmente por la implantación de redes de fibra óptica de banda ancha en zonas urbanas y en entornos rurales; el desarrollo de la banda ancha móvil gracias al aumento del número de abonados a servicios 3G y 4G; y la disminución paulatina del dividendo de población y el surgimiento del dividendo de datos. En la actualidad, la mayoría de los países en desarrollo se encuentran en la primera etapa del dividendo de datos, en la que el dividendo de flujos de datos impulsa el crecimiento, y algunas economías desarrolladas han pasado a la segunda etapa, en la que el dividendo de contenido es el que impulsa el crecimiento.

Los derechos dominantes con respecto a un sector industrial o productos determinados se transfieren continuamente. Ello se apoya en la transferencia de las actividades de generación y distribución de valor entre los actores de mercado. En un entorno económico favorable al vendedor, los proveedores, en particular los operadores dominantes, determinan el número de productos ofrecidos, la calidad del servicio, los precios y las condiciones comerciales, entre otros factores, y la utilidad de los productos y de la conexión de red es el elemento que reviste mayor importancia; de ahí que el derecho de distribución del valor recaiga en las empresas líderes y que los consumidores sólo puedan aceptar de forma pasiva las condiciones de los productos y servicios comercializados. En un entorno económico favorable al comprador, los consumidores pueden elegir fácilmente productos y servicios y dominar los derechos de distribución del valor según la calidad del producto, el precio y el plazo de entrega, entre otros factores. En ocasiones también pueden contribuir a la generación de valor condicionando el modo de producción a través de sus pedidos.

A raíz del desarrollo comercial de los servicios de comunicación e información a nivel internacional, aproximadamente en 2012 se produjo la transferencia de la posición comercial dominante, después del final del dividendo demográfico. Por entonces se desplegaron rápidamente redes de fibra óptica y de banda ancha móvil de tercera generación, en algunos países la tasa de penetración de telefonía móvil superó el 90 por ciento, y la tasa de penetración de los servicios de banda ancha residencial alcanzó casi el 80 por ciento. La capacidad y la anchura de banda de las redes de comunicaciones dejaron de ser insuficientes, y en algunos países llegaron a colmar sobradamente las necesidades. Los ingresos y los beneficios comenzaron a disminuir a un ritmo muy rápido. Los operadores de telecomunicaciones se vieron obligados a analizar nuevas vías de colaboración y a compartir sus competencias en materia de servicios prestados a través de Internet. Actualmente su objetivo es aumentar sus ingresos promedio por usuario en el sector residencial y fomentar el valor de los servicios de contenido.

A raíz de la implantación de los servicios 4G, los servicios móviles de acceso a Internet pasaron a constituir el principal elemento impulsor de los ingresos. Los derechos dominantes del usuario se ponen cada vez más de manifiesto, habida cuenta de:

- **La disminución del valor de la conexión.** Si los recursos de red dejan de ser insuficientes, aunque en conjunto sigan siendo eficaces, su rentabilidad marginal disminuye cada vez más. Es más probable que los usuarios paguen por contenido y servicios digitales que por acceso y conexión a la red.
- **La variedad de las modalidades de acceso del usuario.** El número de teléfono de un usuario constituía antaño su principal vía de acceso a la red, en ocasiones la única, para conectarse con otros usuarios. En la actualidad, los usuarios disponen de una dirección de correo electrónico, un identificador de comunicación instantánea, una página de inicio en la web y cuentas de micro-bitácoras, entre otras direcciones virtuales. Los más jóvenes pueden llegar a utilizarlas con más frecuencia que su número de teléfono habitual.
- **La personalización.** Los productos tradicionales, basados en normas técnicas y modelos de negocio armonizados, han dejado de ser habituales. Actualmente están en boga la personalización de los terminales, los modos de conexión y acceso y las tarifas. De ahí que los operadores de telecomunicaciones y los proveedores de servicios tengan como objetivo aumentar la fidelidad y el valor de los clientes con respecto a su marca.

- **La descentralización de los proveedores.** Todas las empresas pueden suministrar productos o servicios específicos con arreglo a un modelo de negocio vertical. En esos casos, las empresas que prestan servicios de comunicación de usuario a usuario pueden lograr los derechos dominantes. En un entorno de convergencia, muchos productos y servicios los suministran diversos proveedores, por ejemplo servicios de vídeo digital en línea. La satisfacción de la demanda requiere la colaboración de los operadores de red, los proveedores de plataformas y los creadores de contenido de vídeo, lo que hace que los operadores dejen de ocupar la parte central de la cadena de valor.
- **La integración del desarrollo y el consumo de servicios de contenido digital.** La principal transformación a tal efecto ha tenido lugar en los ámbitos de la elaboración y el consumo de contenido digital. Las redes de banda ancha y los terminales inteligentes permiten a los usuarios generar contenido de forma eficaz y sencilla (UGC, Contenido generado por el usuario). Los consumidores que poseen las competencias profesionales adecuadas pueden asociarse con operadores y plataformas de contenido en calidad de desarrolladores de contenido. Pueden generar y publicar contenido de vídeo de interés al tiempo que consumen contenido de otros usuarios, lo que fomenta la integración de la elaboración y el consumo de contenido. Las diversas identidades del consumidor promueven un modelo de negocio diferente. Dicho modelo puede abarcar el intercambio de contenido a nivel interno, la facturación progresiva o regresiva, o la personalización de la tarificación para cada usuario.
- **Innovación continua en materia de productos y servicios.** Si bien los productos útiles y eficaces contribuyen a mantener los clientes, no suelen fomentar la rentabilidad. Los operadores de red y los proveedores de servicios desarrollan y ponen en marcha plataformas de negocios dirigidas a asociados interesados a fin de satisfacer oportunamente la demanda de los clientes, reducir la duración del ciclo de desarrollo de los productos y fomentar los productos y servicios innovadores a corto plazo. Ello hace que las actividades de investigación y desarrollo impulsadas por los clientes cobren mayor importancia.

2.3 Repercusiones de la transformación de los modelos empresariales y de la prestación de servicios en los consumidores

2.3.1 Servicios de valor añadido no solicitados

Entre dichos servicios cabe destacar la música en espera, los códigos de desactivación por funcionamiento inadecuado, la formulación de reclamaciones por los consumidores y el envío de información, así como la puesta al día automatizada del estado de suscripciones de los usuarios.

Con objeto de afrontar esas dificultades cabe tener en cuenta las soluciones siguientes:

- la adopción de medidas por los organismos nacionales de reglamentación para brindar protección a los consumidores en caso de prácticas abusivas de los operadores;
- la adopción de medidas encaminadas a velar por la protección del consumidor con respecto a la prestación de servicios de telecomunicaciones y TIC.

2.3.2 Transformación de los modelos empresariales y de las políticas de comercialización

El aumento de la competencia en el sector de las telecomunicaciones fomenta su desarrollo en aras de un mayor nivel de integración de la actividad empresarial, a fin de alcanzar sus objetivos de promoción de la innovación, aumento de la fidelidad de los consumidores y puesta al día del valor de los usuarios. Los operadores compiten actualmente no solo con respecto al precio, sino también con respecto a la marca, el servicio y el contenido, en particular en el marco de una comercialización confluyente (en lo sucesivo “CM”), incluida la prestación de servicios agregados y la aplicación de descuentos a los mismos según su tipo y proporción, por ejemplo la agregación de servicios de telefonía móvil, banda ancha y mensajería instantánea.

En la República Popular de China, China Telecom comenzó a comercializar en 2012 servicios de CM a fin de prestar a sus usuarios tres tipos de servicio, a saber, “My E-home”, “Business Navigation” y “E-surf Mobile”. Los paquetes de servicios E6 (telefonías fija y móvil), E8 (telefonía fija y banda ancha) y E9 (telefonías fija y móvil y banda ancha) fueron concebidos para atender a varios tipos de demanda a través de la marca “My E-home”. Para aumentar el grado de satisfacción del cliente, China Unicom adoptó medidas encaminadas al establecimiento de un acceso común mediante redes fijas, 3G y Wi-Fi y la armonización de las cuentas de los usuarios para optimizar su conexión independientemente del tipo de pantalla de su dispositivo o del contenido consultado. El plan de servicios integrados “Family One Plus” (FOP) se dirige al ámbito residencial. Comprende servicios de telefonía a través de red fija y banda ancha, telefonía móvil, videotelefonía, video vigilancia y pasarela para hogares. Existen cuatro tipos de servicios FOP, a saber, “FOP Voice” (telefonías fija y móvil), “FOP Online” (banda ancha fija y telefonía móvil) y “FOP Infinity” (telefonías fija y móvil y banda ancha). China Mobile implantó varias modalidades básicas de CM a través de acceso de banda ancha inalámbrica. Dicho acceso se realiza principalmente mediante redes 2G, 3G, Wi-Fi y LTE. Por otro lado, en 2009 puso en marcha el proyecto IMS de agregación de servicios de telefonía, fotografía, vídeo y almacenamiento de archivos por medio de las redes móvil, fija y de Internet existentes. Los servicios del proyecto IMS dirigidos a empresas incluyen aplicaciones de telefonía, transmisión de facsímiles, transición de “datos, videoconferencia, centro de llamadas y mensajería instantánea, entre otras. Los productos Enterprise Communications Assistant” y “Merged VPMN” son los más habituales.

El número de servicios agregados aumenta constantemente con objeto de ampliar el alcance de la CM. En particular, los servicios de televisión por Internet y de video vigilancia suelen contratarse con servicios móviles de banda ancha. Esta agregación de servicios tiene como finalidad atender a las necesidades de los usuarios residenciales y empresariales, por ejemplo a través del paquete de productos “Broadband Mobile plus Magic Eye” ofrecido por China Unicom en zonas industriales.

El ámbito y los instrumentos de las políticas sobre reglamentación formuladas para servicios específicos deben modificarse a tenor del mayor alcance de la CM. De ahí que los organismos de reglamentación tengan que reformular sus políticas de reglamentación en consonancia con entornos externos.

Con objeto de ir a la par con la evolución de la competencia de mercado y la prestación de servicios, los organismos de reglamentación deberían reforzar su capacidad y ampliar sus instrumentos de trabajo, en particular mediante la implantación de nuevas medidas de reglamentación de los productos de CM. En China, los nuevos paquetes de servicios de CM deben presentarse al organismo de reglamentación para que los examine antes de su comercialización. En el caso de los operadores con capacidad significativa para influir en el mercado (SMP), dicho organismo puede llegar a prohibir la comercialización de esos paquetes de servicios si existen pruebas fundadas de que podrían afectar negativamente al nivel de competencia o perjudicar a los consumidores. En segundo lugar, el operador debe permitir a sus usuarios sustituir cualquier paquete de productos contratado por otro, siempre que lo estimen oportuno. Esa reglamentación, en vigor desde hace más de cinco años, ha contribuido a mejorar sustancialmente la satisfacción de los consumidores. En tercer lugar, se han establecido varias plataformas de supervisión de la calidad del servicio y de la calidad percibida por los usuarios. En 2012, el MIIT puso en marcha una plataforma para supervisar la interconexión de Internet a escala nacional. En 2013 se estableció una nueva plataforma para medir la velocidad efectiva de acceso a Internet.

El organismo de reglamentación de las telecomunicaciones también debería colaborar con otras entidades normativas, puesto que muchos productos de CM, por ejemplo las aplicaciones musicales, de vídeo o de gestión sanitaria, quedan fuera del alcance de los servicios de comunicación. La colaboración y la reglamentación conjunta son necesarias para evitar lagunas de reglamentación y aumentar la eficacia de los servicios.

2.4 Mayor riesgo para la privacidad

Cuando los servicios de telefonía eran los predominantes, los usuarios tenían que afrontar el riesgo de revelar su número de teléfono o su ubicación, o el contenido de sus conversaciones. A raíz del rápido auge de Internet y de los servicios móviles que soporta, el comportamiento del consumidor cada vez guarda más relación con el intercambio de información y la interacción entre usuarios. Habida cuenta de ello, existe una mayor probabilidad de que la información personal quede expuesta en Internet por medio de ordenadores personales, teléfonos inteligentes o blocs de notas electrónicos. De ahí que los derechos de los consumidores, en particular en materia de datos, privacidad y propiedad, pueden verse comprometidos y vulnerados.

Habida cuenta de ello, cabe abordar:

- 1) la influencia de las redes sociales, en particular en lo tocante al intercambio de vídeos, fotografías y aplicaciones de optimización de imágenes;
- 2) las aplicaciones para realizar copias de seguridad del historial de conversaciones electrónicas y de archivos de medios en iCloud, incluida la utilización de los datos almacenados, y las aplicaciones que utilizan, sin garantía de privacidad, datos personales o información médica confidencial; los servicios de consultas médicas concertadas a través de mensajes de texto prestados por determinados operadores sin la debida identificación del profesional médico pertinente, ni garantías frente a posibles casos de corrupción. Cabe plantear en quién recaería la responsabilidad en tales circunstancias si se produjera un accidente;
- 3) las dificultades de identificación de abonados, la venta de tarjetas SIM activadas previamente o el fraude telefónico o por Internet.

Por ejemplo, de 2012 a 2013 se produjeron en la República Popular de China diversos incidentes en los que varios millones de usuarios perdieron datos personales. En la primera mitad de 2014 se dio otro caso en el que un ciberdelincuente accedió al sistema de información de una empresa de mensajería urgente, que permitió vender en Internet por solo 1 000 RMB (160 dólares) información personal relativa a más de 14 millones de clientes. Estos incidentes ocasionan pérdidas financieras y merman la confianza de los consumidores.

Con el fin de velar de forma eficaz por la protección de la información personal de los usuarios de telecomunicaciones e Internet y hacer frente a la delincuencia, el Congreso Nacional de China colabora estrechamente desde 2012 con diversos órganos gubernamentales para promulgar una serie de normas y reglamentos destinados a salvaguardar información en la red. En virtud de esa normativa se establece el alcance de la información en la red, así como la función, la responsabilidad y las obligaciones de cada organización. A los efectos de su entrada en vigor, el MIIT publicó en 2013, en calidad de organismo de reglamentación, normas mucho más específicas, en particular el “Reglamento sobre protección de la información personal de los usuarios de servicios de telecomunicaciones e Internet”, y el “Reglamento sobre inscripción del nombre real de los usuarios de telecomunicaciones”.²² Estos reglamentos son útiles para gestionar la generación, el intercambio y la obtención de información, así como para supervisar el acceso a información perjudicial desde el lugar en el que se origine.

En abril de 2013, el MIIT publicó una nota informativa para optimizar la administración de los dispositivos móviles inteligentes. Dicha nota hace hincapié en los servicios de plataformas de aplicaciones. En virtud de la misma, los fabricantes de teléfonos móviles no deben instalar previamente en sus dispositivos ningún soporte lógico que contenga información perjudicial, que vulnere la privacidad de los clientes o que afecte negativamente a la seguridad de la red. Por otro lado, los programadores de soportes lógicos deben inscribir sus productos y facilitar el código de los mismos a fin de realizar las pruebas pertinentes. Esas medidas han contribuido notablemente a promover la competencia en pie de igualdad, el derecho de los consumidores a obtener información y la observancia de la privacidad personal.

²² https://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2014/GSR14%20Contribution_China.pdf.

El riesgo asociado a las pseudoestaciones de base

Las pseudoestaciones de base (PBS) son herramientas tecnológicas muy sofisticadas que incorporan un elemento motor principal y un computador portátil. Permiten buscar y obtener información de tarjetas SIM situadas en su entorno. Tras ello, pueden utilizar números telefónicos cualesquiera para enviar SMS basura a usuarios específicos. Durante ese proceso, se obliga al terminal móvil del usuario legítimo a conectarse a la PBS, en lugar de a la red pública de telecomunicaciones, y se bloquea el acceso de dicho usuario a la red de telefonía móvil.

En la actualidad, se aborda la cuestión relativa a la utilización de PBS, incluida la adopción de las soluciones pertinentes, por medio de un proceso de cuatro etapas, que comprenden actividades de reconocimiento, localización, seguimiento y captura. Los operadores de telecomunicaciones pueden utilizar instrumentos de análisis de red y herramientas de ensayo sobre el terreno como complemento de los dos pasos anteriores. Las actividades de seguimiento y captura dependen de la capacidad policial a tal efecto, así como de las medidas disponibles para hacer cumplir la ley. La utilización de PBS se apoya en una cadena de valor de índole industrial que comprende acciones de análisis, producción, venta, comisión de delito y distribución de beneficios. De ahí la necesidad de que los organismos de reglamentación del sector de las telecomunicaciones, los operadores, los cuerpos policiales y sus correspondientes organizaciones colaboren para gestionar eficazmente el riesgo asociado a las PBS. Por otro lado, las entidades judiciales deben adoptar medidas eficaces para evitar lagunas jurídicas y reforzar las sanciones (multas) por la comisión de delitos asociados a la utilización de PBS a fin de disuadir a los delincuentes.

En el **Anexo 4** se abordan las medidas adicionales que han tomado el Gobierno y el Organismo de reglamentación de China en relación con las PBS.

2.5 Utilización indebida de números telefónicos

En virtud de lo dispuesto en la Recomendación E.164 del UIT-T sobre aspectos técnicos asociados a la numeración telefónica:

- 1) los números de teléfono tendrán una longitud máxima de 15 cifras;
- 2) cada país podrá adoptar enfoques diferentes con respecto a su plan de marcación, que podrá ser abierto, cerrado, o de ambos tipos;
- 3) los operadores deberán analizar 7 cifras como máximo a los efectos de establecimiento del encaminamiento y del costo asociados a un número telefónico específico.

La utilización indebida de números de teléfono conlleva el empleo de un número telefónico de modo diferente al establecido por el organismo encargado de su atribución. Difiere del fraude de numeración, en virtud del cual el número telefónico se utiliza debidamente, pero se hace con el fin de defraudar a las partes que intervienen en la comunicación telefónica.

Habida cuenta de ello, cabe considerar los tres casos hipotéticos siguientes:

- 1) utilización indebida de números telefónicos (independientemente de que se hayan atribuido);
- 2) utilización fraudulenta de números telefónicos (independientemente de que se hayan atribuido);
- 3) utilización indebida y fraudulenta de números telefónicos (independientemente de que se hayan atribuido).

En lo sucesivo se aborda únicamente el caso de utilización indebida de números telefónicos. La utilización fraudulenta de los mismos constituye un problema jurídico de mayor alcance en muchos países y su subsanación compete al sistema judicial del país de que se trate.

La utilización indebida de números telefónicos conlleva el empleo de números telefónicos de modo distinto al previsto. Por ejemplo, la utilización de números cuya atribución no prevea su uso, la

compartición de los ingresos generados mediante números cuya explotación comercial no se haya autorizado, o la utilización de números cuya conexión termine en otro país sin que ello esté autorizado. El principal factor determinante de la utilización indebida de los números de un País A cuyo uso se ofrece en otro País B viene dado por las elevadas tasas de terminación de las llamadas internacionales entrantes en el País A. En consecuencia, cabe plantear a qué obedece dicha utilización indebida.

Con frecuencia, la empresa que ofrece la utilización de un número telefónico no guarda relación alguna con el Administrador del Plan de Numeración Nacional (NNPA) que posee el número utilizado. Dicha empresa reclama derechos de uso en relación con números que no se le han concedido, y ofrece compartición de ingresos a los usuarios de esos números sobre la base de elevadas tasas de terminación de las llamadas entrantes internacionales en los países de que se trate.

Las empresas pueden reclamar derechos de uso de números telefónicos porque, con mucha frecuencia, en el entorno del NNPA no se dispone de las herramientas necesarias para gestionar adecuadamente los recursos de los que es competente. Dicha gestión incluye la responsabilidad con respecto a todas las acciones necesarias durante la vida útil de un número telefónico, en particular su atribución y la conclusión de la misma, así como la realización de las modificaciones pertinentes en lo concerniente a su utilización o longitud. El NNPA debe tener conocimiento de los números que se hayan asignado y de la finalidad de esa asignación (a tenor de lo establecido en el Plan Nacional de Numeración Telefónica (NTNP) correspondiente), así como el derecho a realizar una auditoría a los titulares de series de números (para velar por que su atribución sea pertinente o para que se ajuste a lo estipulado en el NTNP), y en determinados casos, a modificar la utilización de los números (en consonancia con las disposiciones del NTNP), su longitud (para evitar su agotamiento) o, en última instancia, anular la atribución de los números (por no utilizarse o utilizarse indebidamente, o a raíz de modificaciones en la atribución de la numeración).

Otro elemento que ha de tenerse en cuenta en relación con la utilización indebida de la numeración telefónica es el bloqueo mediante códigos cortos. Este se produce cuando los números marcados no permiten la conexión con el destino señalado, por no autorizarlo el NTDP. El presente documento no tiene como objetivo analizar la relación entre las empresas que comercializan los números y las que llevan a cabo el bloqueo mediante códigos cortos, ni los casos de presunto fraude en los que los ingresos correspondan al pago legítimo por el uso de los números pero no sea posible establecer la conexión con el país en el que se utilizan dichos números. Los modernos sistemas de telefonía, sujetos a competencia de índole muy diversa (de acceso, en el plano internacional, en materia de tránsito, etc.) y a la utilización de varias tecnologías (transmisión por circuitos o paquetes, redes fijas o móviles, de satélite o terrenales, etc.), son con frecuencia mucho más complejos. Habida cuenta de la rápida modificación de las rutas de las llamadas en función del costo y del modo de utilización de los números de teléfono al realizar una llamada, es necesario garantizar el encaminamiento de los números al destino adecuado sobre la base del análisis del número marcado y las relaciones comerciales concertadas en el lugar en el que los operadores realizan el encaminamiento de la llamada.

En **Guinea**,²³ se adoptó e implantó un nuevo plan de numeración en 2013 destinado al sector de las telecomunicaciones y las TIC de ese país. Con objeto de lograr una asignación eficaz de recursos, la Autoridad de Reglamentación de los servicios de Correos y Telecomunicaciones (ARPT) aplicó varios procedimientos de gestión de números y bloques de numeración. A petición de los operadores, el ARPT concede bloques de 1 000 000 de números con arreglo a una tarifa anual de 750 francos guineanos (0,107 USD) por número. Después de la asignación de los bloques, el ARPT realiza auditorías periódicas de los mismos. Para renovar los bloques numéricos, el operador debe presentar al ARPT la debida solicitud. Posteriormente, el ARPT lleva a cabo una auditoría a fin de determinar los umbrales de utilización, en consonancia con la correspondiente normativa de la UIT, y se identifican los números pertinentes. Si no se alcanzan esos umbrales, o si la identificación de los números no se lleva a cabo íntegramente, se remite al operador una denegación debidamente justificada.

²³ Documento 1/274, "El Plan de numeración de Guinea", República de Guinea.

Con respecto a la encuesta anteriormente mencionada, en el **Anexo 3** figura información pormenorizada sobre las respuestas de la misma, que se distribuyeron y presentaron pertinentemente en la reunión del Grupo de relator para la Cuestión 6/1 del UIT-D celebrada en enero de 2017. En todas las respuestas se hace hincapié en la gestión de recursos. Habida cuenta de que los recursos de numeración telefónica son utilizados por varias partes interesadas, es necesario que reúnan diversos requisitos. Los operadores destinan los números telefónicos a varias actividades, incluidas las de facturación y enrutamiento; los organismos de reglamentación utilizan los números para fomentar la competencia, y los consumidores para comunicarse entre sí. En el marco de una cadena de valor basada en la generación de ingresos mediante la utilización de números telefónicos, son los consumidores quienes generan valor, y por ende, los que requieren una comprensión clara y coherente de la utilización de los números telefónicos. Dicha comprensión puede evolucionar y variar con el transcurso del tiempo.

La gestión y aplicación de los planes de numeración nacionales revisten gran importancia a los efectos de protección de los consumidores. Los organismos de reglamentación y los operadores deberían adoptar un enfoque orientado al usuario en relación con la evolución y posterior utilización de los números telefónicos, con objeto de aumentar al máximo el rendimiento y la utilidad de dichos números. La protección de los consumidores puede verse mejorada a través de una normativa clara y coherente en materia de atribución y asignación de recursos de numeración, habida cuenta de los posibles usos de los números telefónicos y de la información asociada a los mismos por los organismos de reglamentación. Los marcos jurídicos que hacen marcado hincapié en los consumidores también pueden contribuir a mejorar la protección de los mismos. Entre ellos cabe destacar los servicios financieros prestados por vía telefónica.

La utilización de las telecomunicaciones, cada vez más frecuente, y la dependencia de las mismas para reducir la brecha digital mediante la prestación de servicios innovadores, en particular el dinero móvil, y el fortalecimiento del papel que desempeñan los consumidores, exigen que la utilización de números telefónicos se rija por una gestión adecuada de los mismos, a tenor de una normativa clara y transparente. Las respuestas de la encuesta anteriormente citada ponen de manifiesto que, si bien la aplicación de dicha normativa a nivel nacional tiene lugar en consonancia con los enfoques nacionales sobre utilización de números telefónicos, las normas establecidas contribuyen a mejorar la protección de los consumidores.

Recuadro 1: Análisis de la encuesta sobre utilización indebida de números telefónicos

El problema de la utilización indebida de números telefónicos a nivel internacional se abordó en la CMDT-14, de conformidad con la Resolución 78. En apoyo a dicha Resolución, varios países presentaron en el marco de la Cuestión 6/1 del UIT-D la propuesta, posteriormente refrendada, de formular a los Estados Miembros una serie de preguntas; tras enmendarse en el marco de dicha Cuestión, la propuesta se distribuyó a los Estados Miembros. A continuación se realiza un análisis preliminar de las respuestas relativas a la correspondiente Circular.

La Circular obedeció al objetivo de determinar la existencia de reglamentos nacionales sobre gestión de números telefónicos, y posteriormente se enmendó para evaluar el grado de incidencia del fraude de bancos de tarjetas SIM. Se elaboró del modo más breve posible para facilitar las respuestas de los Estados Miembros. El cuestionario contó con 40 participantes diferentes de los Estados Miembros, si bien existió duplicación de varios Estados.

La información proporcionada a través del cuestionario pone de manifiesto enfoques positivos de los Estados Miembros en materia de numeración. Si bien parece existir gobernanza en relación con los recursos nacionales de numeración, la situación varía en cada caso. Dicha gobernanza también permite promover la visibilidad de los planes nacionales de numeración a nivel nacional y con respecto al UIT-T. No se incluye ninguna evaluación del alcance de los recursos de los planes nacionales de numeración.

Habida cuenta de la existencia de gobernanza en relación con los recursos nacionales de numeración, el problema de la utilización indebida de números telefónicos exige un análisis en profundidad. En primer lugar, cabe plantear si el grado de gobernanza a nivel nacional es el adecuado, respecto de los recursos asociados a dicha gobernanza y la responsabilidad del Organismo de Reglamentación o de la Administración, en el marco de esa gobernanza, a fin de abarcar todos los aspectos de gestión de la numeración a lo largo de todo el ciclo de vida los recursos de numeración. Cabe destacar los diversos recursos de numeración que pueden comprender los planes nacionales de numeración, además de los números telefónicos y del identificador internacional de abonado o servicio móvil, así como los números telefónicos exclusivamente nacionales y los números cortos, los números identificadores de expedidor y los códigos internacionales de puntos de señalización.

Cabe destacar que todos los Estados Miembros han aplicado un enfoque nacional con respecto a la gestión de los recursos de numeración. Ello pone de manifiesto diversos enfoques en materia de numeración nacional. A tenor de ello, cabe señalar varios aspectos de índole general que deben abordarse en el marco de esos reglamentos nacionales.

En particular, con respecto a la gestión de los recursos de numeración, es necesario determinar si la entidad responsable de dicha gestión lleva a cabo auditorías anuales, o si se autorizan tales auditorías. También debería establecerse si todos los operadores mantienen registros del estado de los números telefónicos que se les ha atribuido, y si existe una normativa para garantizar la gestión eficaz de los recursos de numeración que comprenden los planes nacionales de numeración. Con respecto a los aspectos generales anteriormente mencionados, cabe proporcionar varias orientaciones iniciales.

Por otra parte, el reconocimiento de las medidas adoptadas por los operadores para hacer frente a la utilización indebida de números telefónicos también constituye un instrumento eficaz que ha de abordarse con mayor detenimiento.

En relación con las cuestiones señaladas, el análisis realizado puso de manifiesto varios enfoques de gobernanza a nivel nacional. Se trata de algo evidente que no debe tenerse en cuenta.

Cabe abordar esta cuestión en el marco de la Constitución y el Convenio, y del principio de soberanía nacional, sin perjuicio del mantenimiento de un enfoque nacional en relación con la gestión de la numeración a tenor del entendimiento y las necesidades de las partes interesadas.

Una de las primeras medidas que pueden adoptarse para establecer la existencia de un sistema de gobernanza nacional adecuado es determinar si los recursos de numeración utilizados indebidamente se rigen (o no) por principios generales. Por ejemplo, ¿hasta qué punto existe fraude de bancos de tarjetas SIM si al adquirirse una tarjeta SIM no se realiza debidamente, o ni si quiera se realiza, la inscripción correspondiente? ¿En qué medida puede afirmarse que se utilizan indebidamente números telefónicos si no se observan adecuadamente los reglamentos y las directrices pertinentes? A este respecto, varias respuestas ponen de relieve que la conformidad con dichos reglamentos y la aplicación de los mismos contribuyen a evitar el fraude.

Cabe destacar asimismo que en muchos casos siempre puede existir una utilización indebida de números telefónicos, puesto que el análisis necesario a los efectos de encaminamiento y facturación de una llamada puede ser insuficiente en relación con el número completo marcado, y que en el mejor de los casos, la información sobre el propietario de los derechos de uso de la numeración únicamente puede paliar esa utilización indebida. Por ejemplo, ¿es posible que una entidad a la que se solicita el encaminamiento de un número telefónico determine si esa solicitud la formula un operador con los derechos necesarios para ello?

La necesidad de adoptar un enfoque de gestión de los recursos nacionales de numeración con arreglo a los principios adecuados, y de que las partes interesadas comprendan sus funciones y relaciones específicas, puede contribuir a paliar la utilización indebida de números telefónicos. Por otro lado, es necesario que todas las partes interesadas cuenten con las facultades jurídicas pertinentes en el desempeño de su función, y que a tal efecto se tenga claro en quién recaen los derechos de utilización y qué medidas cabe adoptar.

2.6 Necesidades de grupos específicos: personas con discapacidad, mujeres y niños

La inclusión digital tiene como objetivo aumentar las capacidades de todas las personas, incluidas las que poseen necesidades específicas, mediante las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). En el marco de un enfoque holístico al respecto, las actividades de un grupo repercuten positivamente en el resto de los grupos. La finalidad de las actividades de la BDT en materia de inclusión digital es promover el acceso a las TIC y su utilización en pos del desarrollo social y económico de las personas con necesidades específicas, en particular las poblaciones indígenas y las personas que viven en zonas rurales, las personas con discapacidad y las mujeres y las niñas, y los jóvenes y los niños.²⁴

Las cuestiones relativas a la igualdad de género hacen a menudo hincapié en el empleo, el salario, la violencia familiar y los delitos sexuales. Algunas aplicaciones de las redes sociales se han convertido en cómplices de los delincuentes sexuales. Las actividades de capacitación en línea y relativas a los medios sociales, entre otras, pueden ser útiles para ayudar a las mujeres a hacer frente a la discriminación sexual y a otros retos.

Los niños constituyen nuestro futuro. Sin embargo, los jóvenes también son especialmente vulnerables en los entornos en línea, habida cuenta de que los niños acceden a Internet a través de una gran variedad de dispositivos. La época en la que la única forma de navegar por Internet era mediante un ordenador de sobremesa en casa terminó hace mucho tiempo, a raíz del rápido ritmo de adopción de los teléfonos móviles, en particular los que ofrecen acceso a Internet. Actualmente se

²⁴ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/default.aspx>.

puede obtener y compartir información en cualquier lugar con relativa facilidad, con independencia del emplazamiento. Cada vez hay más niños que utilizan teléfonos móviles y servicios de Internet. Pueden usar dispositivos portátiles como teléfonos inteligentes, ordenadores portátiles, dispositivos para juegos (por ejemplo “Nintendo DSi”), reproductores de multimedios (por ejemplo “iPod Touch”) y tabletas (por ejemplo “iPad”), o versiones más económicas, o de segunda mano, de los mismos.

Con frecuencia, los niños son víctimas de fraudes en las telecomunicaciones o de los delincuentes sexuales. De ahí la necesidad acuciante de brindarles protección. En particular, ha de abordarse el problema que plantea el contenido perjudicial de los servicios de vídeo o de juegos.

Determinados teléfonos inteligentes brindan a los padres la posibilidad de vigilar a sus hijos mediante un sistema de determinación de posición basado en componentes GPS, Glonass y North Big Dipper, y en la red móvil celular, que permiten activar una señal de emergencia al pulsar un botón. En China puede adquirirse el teléfono infantil “360 Child Safety Watch” por un precio inferior a 50 dólares (véase la **Figura 11**).

Figura 11: Varios tipos de relojes infantiles con funciones de comunicación y determinación de posición



Fuente: 360 mall, <http://kids.360.com/>.

Las personas con discapacidad pueden aprovechar ampliamente los servicios web, de telefonía móvil y de vídeo digitales a fin de disminuir la brecha digital. La UIT ha establecido una serie de herramientas que facilitan el acceso de este tipo específico de usuarios a los servicios digitales por un precio razonable.²⁵ Muchos países miembro también han establecido herramientas que permiten definir requisitos específicos destinados a los operadores y los proveedores de servicios para facilitar el acceso de las personas con discapacidad a las telecomunicaciones y las TIC. Los Miembros de la UIT, entre los que figuran responsables políticos, organismos de reglamentación y proveedores de servicios, siguen desempeñando un papel fundamental en sus respectivos países para garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a las TIC y para que se supriman los obstáculos que impiden ese acceso. Las actividades de la BDT tienen como objetivo ayudar a los miembros de la UIT a comprender mejor las necesidades de acceso de las personas con discapacidad, las soluciones técnicas existentes y las medidas políticas y reglamentarias que pueden adoptarse para garantizar la plena disponibilidad de esas soluciones por un precio asequible.

Por otro lado, en el Informe sobre la Cuestión 7/1 de la Comisión de Estudio 1 del UIT-D para el periodo 2014-2017,²⁶ se analiza la accesibilidad de los servicios de TIC, tratando los puntos siguientes:

- 1) ¿Cómo puede fomentarse la accesibilidad en espacios de TIC públicos tales como los telecentros y las cabinas telefónicas de pago?

²⁵ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/default.aspx>.

²⁶ Informe sobre la Cuestión 7/1 “Acceso a los servicios de telecomunicaciones/TIC para las personas con discapacidad y con necesidades especiales”, disponible en: <http://www.itu.int/md/D14-SG01-C-0482/>.

- 2) ¿Qué requisitos en materia de adquisiciones públicas, incluidas las prácticas comerciales idóneas en relación con las telecomunicaciones y las TIC, han de aplicarse con respecto a las personas con discapacidad?
- 3) ¿Cuáles son los requisitos en materia de accesibilidad a la telefonía móvil?
- 4) ¿Cuáles son los requisitos en materia de accesibilidad a la programación de televisión y vídeo?
- 5) ¿Cuáles son los requisitos en materia de la accesibilidad a la web?
- 6) ¿Cómo pueden utilizar las personas con problemas de lectoescritura las herramientas de accesibilidad?
- 7) ¿Cuáles son las estrategias, las políticas y los proyectos idóneos en materia de accesibilidad ya implantados?
- 8) ¿Qué soluciones comerciales existen en el mercado mundial de TIC?
- 9) ¿Qué aplicaciones prácticas pueden identificarse para fomentar una cibereducación accesible?

La accesibilidad a la web se logra mediante sitios web concebidos y desarrollados para personas que poseen una amplia variedad de necesidades de accesibilidad, por medio de tecnologías de índole muy diversa. Por ejemplo, la descripción mediante texto de la información contenida en imágenes constituye una de las características principales de los sitios web accesibles. Ello se denomina texto alternativo, que precisan las personas invidentes que utilizan un lector de pantalla para acceder a páginas web y comprender la información de las imágenes. Las normas internacionales en materia de accesibilidad web, denominadas Directrices sobre Accesibilidad de los Contenidos Web 2.0, incorporan cuatro principios fundamentales, basados en los conceptos de perceptibilidad, manejabilidad, comprensibilidad y robustez. En el **Informe de la UIT sobre un modelo de política de las TIC en materia de accesibilidad** también se recogen prácticas idóneas y herramientas útiles concebidas para ayudar a los encargados de formular políticas a nivel nacional y a los organismos de reglamentación a elaborar sus propios marcos políticos en materia de accesibilidad a las TIC.²⁷

En **Turquía**, la Universidad Bogazici y Türk Telekom han puesto en marcha la primera biblioteca telefónica de Turquía. El Laboratorio educativo y tecnológico para la asistencia a personas con discapacidad visual (GETEM en turco) de la Universidad Bogazici desarrolla su labor en el marco del Centro Universitario sobre Discapacidades, con el apoyo de la citada Universidad y de donantes externos. Desde 2006, el GETEM viene proporcionando servicios tecnológicos gratuitos de asistencia a estudiantes universitarios con discapacidad y de biblioteca digital en línea a personas con discapacidad visual en Turquía.

El proyecto de biblioteca digital pretende dirigirse a casi 400 000 personas con discapacidad visual, entre otros tipos de discapacidad, con inclusión de la parálisis cerebral y la discapacidad de lectura. Los servicios comprendidos en el proyecto de biblioteca digital también son proporcionados por municipalidades, ONG y universidades. La biblioteca digital contiene medios en inglés y en turco²⁸. Además de cuentos, novelas y poemas, también se proporcionan medios didácticos digitales, en particular libros de texto, artículos, notas y lecciones de clase, así como grabaciones de conferencias. Los medios proporcionados incorporan voz humana o informática. Pueden escucharse mediante programas especiales o leerse con dispositivos de visualización braille, cuyo contenido puede modificarse, que transforman en braille de forma simultánea el texto electrónico de la pantalla del computador.

Los clientes con discapacidad visual pueden acceder gratuitamente a los libros de audio por medio de números de identificación personal que obtienen al inscribirse en el GETEM. Los usuarios de los libros del proyecto telefónico, de los que sólo se dispone en teléfonos residenciales, gozan de varias opciones, en particular la posibilidad de escoger el libro que deseen, retomar la sesión anterior en

²⁷ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/ITU%20publications%20and%20online%20resources.aspx>.

²⁸ http://www.youtube.com/watch?v=peUkdbWx3_w.

su próxima llamada, o adelantar o retrasar la reproducción de capítulos. Las personas con discapacidad visual inscritas a través del sitio web www.getem.boun.edu.tr en el GETEM, que prosigue su labor en el marco de la Universidad Bogazici, pueden escuchar gratuitamente en Internet miles de libros de audio. Y los que no tienen acceso a computadores ni a Internet pueden acceder a los libros del proyecto telefónico. Por otro lado, el proyecto ha generado un movimiento social de carácter voluntario, con el que varias personalidades y celebridades nacionales han comenzado a colaborar mediante la lectura de libros y la grabación de medios con su voz con objeto de prestar servicio a personas con discapacidad visual.

En virtud de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión de **México**, se establecen por primera vez en dicho país los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones que poseen algún tipo de discapacidad. A tenor de ese marco jurídico se atribuye al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de México el mandato de publicar las directrices pertinentes. En consonancia con dicho mandato se presentó al público, para que fuera objeto de consulta, un primer proyecto de texto del 14 de agosto al 25 de septiembre de 2015.²⁹

2.7 Recursos y capacidad de los organismos de reglamentación

El elevado nivel de conexión de la sociedad inteligente actual plantea a los organismos de reglamentación y a los encargados de formular políticas un complejo entorno de red en los planos local y mundial, en el que la colaboración entre sectores es primordial para el progreso de dicha sociedad. En un marco de convergencia digital, la labor de los organismos de reglamentación debe abordar nuevos productos, servicios, actores, modelos de negocio, preferencias de usuarios y herramientas para la fijación de precios. Las herramientas de reglamentación tradicionales dejan de ser eficaces y lograr un entorno de competencia equilibrado es más complejo. A fin de proteger a los consumidores, los organismos de reglamentación de las telecomunicaciones deben colaborar con el resto de organismos gubernamentales, habida cuenta de que la prestación de servicios es competencia de los operadores, si bien la calidad percibida por los usuarios y su satisfacción vienen dados por los servicios que prestan los proveedores, por ejemplo el comercio electrónico, el pago mediante teléfonos móviles o las aplicaciones de vídeo en línea. Por otro lado, las TIC cada vez están más interrelacionadas con otros sectores, lo que conlleva que los actores del sector de las TIC colaboren cada vez con más frecuencia con actores no tradicionales de las TIC. La conectividad de los centros académicos, gubernamentales o sanitarios, así como la inclusión financiera digital, precisan del acceso a redes y servicios de TIC/telecomunicaciones. El grado de liberalización de las telecomunicaciones repercute en otros sectores, habida cuenta de que las restricciones de mercado merman la competencia, provocan un aumento de precios, disminuyen la calidad del servicio y restringen la conectividad. No obstante, la interconexión que caracteriza a las sociedades digitales en varios sectores redundando en la necesidad de colaboración entre los gobiernos y los operadores del sector industrial, así como entre los organismos de reglamentación de varios sectores, con objeto de proporcionar soluciones eficaces para afrontar las dificultades que plantean los flujos de comunicación interconectados.³⁰

Los organismos de reglamentación deben afrontar varios retos en materia de recursos y competencia por razones de diversa índole, en particular:

- la falta de leyes y de reglamentos adecuados adaptados a un entorno de convergencia;
- los objetivos de reglamentación son cada vez más complejos y diversos, en aras de la competencia y la defensa de los intereses de los consumidores;
- los instrumentos de reglamentación, incluidos los de índole cuantitativa, no son suficientes para subsanar controversias económicas;

²⁹ Documento SG1RGQ/123, “Acciones a favor de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en México”, México.

³⁰ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/ITU_BuildingBlocksReg_GSR16.pdf.

- la competencia intersectorial da lugar a modelos empresariales complejos y a numerosas partes interesadas;
- el leve aumento de la capacidad en materia de reglamentación por presupuestos y dotación de personal insuficientes;
- los servicios transfronterizos, con inclusión de las inversiones y el comercio a escala internacional, exigen una colaboración internacional mucho más estrecha;
- los organismos de reglamentación y los encargados de formular políticas deben sentar las bases de la colaboración en materia de reglamentación, y establecer a tal efecto las plataformas y los mecanismos de colaboración con otros sectores, por ejemplo en los ámbitos sanitario, financiero, educativo o energético.

Con objeto de afrontar los retos anteriormente mencionados, las organizaciones internacionales y los organismos de reglamentación llevan a cabo una ardua labor de adaptación de los marcos reglamentarios, en particular la modificación de ideas y conceptos específicos y el establecimiento de nuevos reglamentos y organismos, entre los que cabe destacar autoridades de reglamentación independientes con las competencias adecuadas para los entornos de convergencia.

En determinados países, por ejemplo en la India y en Francia (véase la **Figura 12** y la **Figura 13**), se han ampliado las obligaciones en materia de reglamentación con el fin de abarcar la radiodifusión, las licencias unificadas y el desarrollo ecológico.

Figura 12: Principales obligaciones en materia de reglamentación de telecomunicaciones en la India



Fuente: Sitio web oficial de la TRAI de la India.³¹

³¹ Fuente: <http://www.trai.gov.in/>.

Figura 13: Organigrama de la ARCEP de Francia, 2016



Fuente: Sitio web oficial de la ARCEP de Francia.³²

Las herramientas que facilitan el intercambio de conocimientos revisten asimismo gran importancia a los efectos de creación de capacidad. La UIT ha desarrollado una serie de herramientas para ayudar a los Estados Miembros a evaluar sus mercados y realizar un análisis comparativo de varios países. También organiza diversos talleres y seminarios y fomenta la creación de capacidad con objeto de proporcionar información sobre tendencias mundiales a los países en desarrollo y a los países menos adelantados (PMA). En la **Figura 14** y la **Figura 15** siguientes se muestran varios ejemplos de dichas herramientas.

Figura 14: Herramienta ICT-EYE de la UIT de desarrollo comercial

Fuente: Sitio web oficial de la UIT (2016).

³² Fuente: <http://www.arcep.fr/>.

Figura 15: Informes y herramientas de análisis de la BDT en materia de reglamentación



Fuente: Sitio web oficial de la UIT (2016).

3 CAPÍTULO 3 – Marco institucional sobre los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones

3.1 Legislación y reglamentación: prácticas a nivel nacional

La protección de los clientes de servicios de telecomunicaciones se rige por textos de índole jurídica. En el marco de los principios rectores sobre protección de los consumidores establecidos por las Naciones Unidas a nivel internacional, las legislaciones nacionales pertinentes varían en gran medida en función del contexto nacional de que se trate y de su grado de desarrollo tecnológico. A raíz de las contribuciones de los Estados relativas a sus prácticas sobre este particular, cabe deducir la existencia de una gran similitud entre determinadas prácticas y medidas específicas de protección de los consumidores de servicios de TIC en varios países.

3.1.1 Visión general de la legislación y reglamentación a nivel nacional

Las prácticas nacionales de protección de los consumidores, en virtud de los reglamentos y las legislaciones correspondientes, guardan relación con las medidas encaminadas a velar por la protección efectiva de los derechos de los consumidores. Dichas medidas abarcan las obligaciones que incumben a los operadores de telecomunicaciones y el correspondiente sistema de gestión de reclamaciones.

En **Camerún**,³³ por ejemplo, los operadores deben adoptar una serie de medidas para preservar esos derechos, en particular en lo concerniente a:

- Protección de la privacidad;
- Seguridad;
- Información sobre calidad de servicio, tarifas y tasas de las comunicaciones electrónicas.

Por otro lado, se han constituido el Consejo Nacional del Consumidor y varias juntas de apelación a nivel departamental, a fin de garantizar indemnizaciones por daños ocasionados a los consumidores y la aplicación de sanciones en los casos en los que sus derechos se vean vulnerados.

En determinados países, por ejemplo en la **República Democrática del Congo**,³⁴ si bien no existe una legislación específica para la protección de los consumidores de servicios de TIC, se cuenta con un marco normativo a tal efecto en consonancia con el mandato de los operadores, en cuyas disposiciones se establecen las obligaciones de los mismos a tenor de principios rectores sobre protección de los consumidores, en particular en los planos técnico y comercial.

En la **India**,³⁵ esas medidas se apoyan en el establecimiento de reglamentos que rigen la protección de los consumidores, y de un sistema de recursos judiciales que abarca, en particular, la comunicación comercial no solicitada, la calidad del servicio y la portabilidad de los números de telefonía móvil.

En **Arabia Saudita**,³⁶ en lo que a gestión de reclamaciones se refiere, el Estado garantiza los derechos de los consumidores obligando a los operadores a aplicar procedimientos de tramitación de reclamaciones claros y específicos.

Con objeto de velar por la protección de los datos personales de los usuarios de TIC, en **Viet Nam**³⁷ se están elaborando diversos textos jurídicos que ponen de relieve la responsabilidad de los

³³ Documento SG1RGQ/38, "Protección del consumidor en los aspectos relativos a los productos y servicios de comunicaciones electrónicas en Camerún", República de Camerún.

³⁴ Documento SG1RGQ/22, "Experiencia de la República Democrática del Congo en materia de política reglamentaria sobre la protección de los consumidores de las TIC", República Democrática del Congo.

³⁵ Documento SG1RGQ/46, República de la India.

³⁶ Documento 1/216, "Protección del solicitante y del usuario", Reino de Arabia Saudita.

³⁷ Documento 1/197, "Estado de la protección de los consumidores – Necesidad de una reglamentación diferente", República Socialista de Viet Nam.

consumidores en lo tocante a la protección de sus datos personales. La protección de la información de los consumidores es responsabilidad de estos, y es primordial que lo tengan en cuenta al publicar información en línea. En **Zimbabwe**³⁸ no existe ninguna legislación específica sobre consumidores de servicios de telecomunicaciones, sino únicamente normas generales sobre protección del consumidor. Habida cuenta de la falta de una legislación específica a este respecto, cabe destacar las recomendaciones siguientes en lo concerniente a la elaboración de una normativa inclusiva con respecto al consumidor:

- en el proceso de formulación de una legislación sobre protección de los consumidores, los países deben llevar a cabo amplias consultas en la sociedad;
- las entidades públicas de protección de los consumidores, en particular las comisiones, deben contar con miembros de las organizaciones y del personal de las instituciones cuya actividad guarde relación con la protección de los derechos de los consumidores;
- la legislación sobre protección de los consumidores de TIC deben estar profundamente arraigada en la normativa vigente en materia de protección de los consumidores, a fin de garantizar su eficacia;
- debería constituirse un tribunal especial para la resolución de litigios de los consumidores con objeto de evitar su tramitación a través de los instrumentos jurídicos convencionales.

En **Brasil**³⁹ se han adoptado nuevos reglamentos de índole general sobre los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones (RGC). Las disposiciones adoptadas inciden en la protección de los consumidores en las esferas de la anulación automática, la devolución instantánea de llamadas perdidas, la validez mínima del saldo de previo pago, las promociones, la transparencia de las ofertas y las reclamaciones sobre facturación.

3.1.2 Legislación y reglamentos innovadores sobre protección del consumidor

En la **República Popular de China**,⁴⁰ el Congreso Nacional y el Gobierno publicaron en 2012 una serie de legislaciones y reglamentos sobre salvaguarda de datos de Internet para velar por la protección de la información personal, a tenor del “Reglamento sobre protección de la información personal de los usuarios de servicios de telecomunicaciones e Internet y el Reglamento sobre inscripción del nombre real de los usuarios de telecomunicaciones”. En virtud de lo estipulado en esas legislaciones, los operadores que ofrezcan teléfonos móviles inteligentes no deben instalar en los mismos ningún soporte lógico peligroso que pueda constituir un riesgo para la información personal de los usuarios o la seguridad en Internet. Por otro lado, los programadores de aplicaciones deben inscribir sus productos y proporcionar los códigos necesarios para la realización de las pruebas previas preceptivas.

En **Gambia**,⁴¹ a raíz del rápido ritmo de desarrollo de los servicios de Internet y la amplia utilización de servicios en línea por los niños, el Gobierno elabora actualmente una legislación sobre protección infantil para hacer frente a los riesgos que conlleva el ciberespacio. Dicha legislación, cuyo objetivo es garantizar una protección integral de los niños al utilizar Internet, profundiza en aspectos jurídicos, técnicos, de organización y de procedimiento, así como en el fortalecimiento de la capacidad y la colaboración internacional para afrontar la ciberdelincuencia.

³⁸ Documento 1/230, “Protección del consumidor: la experiencia de Zimbabwe”, República de Zimbabwe.

³⁹ Documento 1/35, “Reglamentación general sobre los derechos de los consumidores en los servicios de telecomunicaciones”, República Federativa del Brasil.

⁴⁰ Documento 1/52, “Recientes avances en el ámbito de los consumidores de telecomunicaciones”, República Popular de China.

⁴¹ Documento 1/133, “Argumentación para la adopción de una protección de la infancia en línea en los países menos avanzados”, República de Gambia.

3.2 Organizaciones y su función

3.2.1 Organizaciones internacionales

Las organizaciones de consumidores son grupos de reivindicación que abogan por la protección de la población frente al abuso empresarial, por ejemplo en los casos de productos inseguros, préstamos abusivos, publicidad ilícita, realización de campañas infundadas contra productos o servicios de otras empresas, o contaminación. Las organizaciones de consumidores llevan a cabo su actividad por medio de protestas, litigios, campañas o grupos de presión. Pueden reivindicar causas específicas (por ejemplo la campaña británica a favor de la cerveza tradicional artesanal (CAMRA) y en contra de las cervezas de barril filtrada o sin filtrar) o constituirse como organizaciones que supervisan de modo general los intereses de los consumidores, por ejemplo la Asociación de Consumidores del Reino Unido.

Entre los medios habituales de proporcionar información útil a los consumidores cabe destacar la realización de encuestas o pruebas comparativas, a título independiente, de productos o servicios de fabricantes o empresas diversos. La seguridad alimentaria constituye asimismo otra esfera de actividad de las organizaciones de consumidores. Su labor de reivindicación al respecto es más específica, puesto que la obtención de pruebas de índole científica, dietética o médica no es tan sencilla como en otras esferas, por ejemplo la seguridad eléctrica de los productos electrodomésticos. Las normas actuales sobre etiquetado obligatorio en los países desarrollados obedecen, en cierto modo, a intereses reivindicados previamente por grupos de consumidores.

El objetivo principal de las organizaciones de consumidores es establecer los derechos de los mismos y velar por su cumplimiento. Se ha llevado a cabo una eficaz labor, simplemente con la amenaza de publicidad negativa para mantener el enfoque de las empresas alineado con el punto de vista de los consumidores. Las organizaciones de consumidores pueden apoyar los intereses de los consumidores de forma directa, por ejemplo mediante la elaboración o difusión de información de mercado, la prohibición de acciones o prácticas específicas, o la promoción de la competencia en mercados que repercuten directa o indirectamente en los consumidores (por ejemplo los relativos al transporte o a las comunicaciones, entre otros).⁴²

Figura 16: La voz de los consumidores en la normalización europea



ANEC (Asociación europea para la coordinación de la representación de los consumidores en la normalización)

La ANEC (Asociación Europea para la Coordinación de la Representación de los Consumidores en la Normalización) representa a los consumidores europeos en las actividades de normalización y reivindica el interés de dichos consumidores en el proceso de elaboración de normas técnicas, en particular las destinadas a respaldar la aplicación de legislaciones y políticas públicas a nivel europeo. En los prospectos “Lo que hacemos por usted” y “ANEC en 60 segundos” de la ANEC se presenta la ANEC y su función normalizadora.

La ANEC es una asociación internacional sin fines de lucro establecida en virtud del derecho belga, cuya secretaría central se encuentra en Bruselas (Bélgica). Cuenta con el reconocimiento de la Comisión Europea y la Secretaría de la AELC y es miembro del Grupo Consultivo Europeo de Consumidores (ECCG), de varios comités consultivos de la CE y de numerosos grupos de expertos. La ANEC ha suscrito el Registro Europeo de Transparencia (N.º 507800799-30) y se rige por su propio Código de Conducta. Participa, principalmente a través de sus expertos voluntarios, en la labor de

⁴² https://en.wikipedia.org/wiki/Consumer_organization.

normalización de los tres organismos europeos de normalización (OEN) reconocidos por la Unión Europea y la AELC, a saber:

- El Comité Europeo de Normalización (CEN) (www.cen.eu).
- El Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CENELEC) (www.cenelec.eu).
- El Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI) (www.etsi.org).

La ANEC colabora asimismo con otras organizaciones que elaboran normas cuya aplicación puede incidir, de forma directa o indirecta, en el consumidor europeo, en particular la Organización Internacional de Normalización (ISO) y la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI), así como la Comisión Económica para Europa de las Naciones Unidas (CEPE), en la que la ANEC participa a través del Grupo Informal del GRSP de la CEPE sobre sistemas de retención para niños, en el marco general de la CI. La ANEC colabora con más de 155 entidades técnicas de organismos de normalización europeos e internacionales.

La ANEC también fomenta la aplicación de normas, en particular las relativas a la supervisión del mercado, así como los programas de cumplimiento de la legislación, de acreditación y de evaluación de la conformidad. También tiene como objetivo influir en la elaboración o revisión de la legislación europea relacionada con productos y servicios que pueden repercutir en el consumidor, en particular en materia de normas.

La representación de los consumidores en las labores de normalización a nivel europeo se considera una actividad de interés público; la ANEC es financiada por la Unión Europea (al 95%) y la AELC (al 5%) como “Organización del Anexo III”, en virtud de lo establecido en el Reglamento (UE) N.º 1025/2012. El presupuesto de la ANEC en 2015 fue de 1,32 millones de euros, incluida la participación de expertos voluntarios, que la Comisión Europea y la Secretaría de la AELC consideran una contribución en especie. En 2007, la Secretaría de la ANEC estableció el valor de dicha contribución en 260 000 euros, y en 2013 al menos en 350 000 euros. Según la ANEC, las normas abarcan cuestiones de interoperabilidad que inciden en los consumidores, y contribuyen a:

- 1) aumentar la protección del consumidor y reducir el riesgo de accidentes;
- 2) promover la protección y sostenibilidad del medio ambiente;
- 3) armonizar la calidad de los servicios;
- 4) velar por que las personas de todas las edades, independientemente de su capacidad, tengan acceso a productos y servicios en pie de igualdad;
- 5) promover los avances digitales y la sociedad de la información.

BEUC (Organización Europea de Consumidores)

Figura 17: Organización Europea de Consumidores (BEUC)



La BEUC fue establecida el 6 de marzo de 1962 por organizaciones de consumidores de Bélgica, Luxemburgo, Francia, Países Bajos, Italia y Alemania. Tras colaborar durante varios años, dichas organizaciones decidieron constituir una asociación de ámbito europeo que tuviera su sede en Bruselas. La BEUC coordina en dicha ciudad la labor de todos sus miembros, y su objetivo principal es representarlos a nivel europeo al tiempo que defiende los intereses de todos los consumidores europeos. La BEUC fue uno de los primeros grupos de presión que se estableció en la capital europea con el fin de influir en el proceso de toma de decisiones. Muchas organizaciones siguieron sus pasos, constituidas actualmente en más de 15 000 grupos de presión. La BEUC analiza las decisiones y medidas de la UE

que pueden afectar a los consumidores, en particular con respecto a cinco esferas que sus miembros consideran prioritarias, a saber, los servicios financieros, la alimentación, los derechos digitales, los derechos de los consumidores y su aplicación, y la sostenibilidad.

El número de miembros de la BEUC ha aumentado, al igual que el de la UE, con inclusión de 43 organizaciones independientes nacionales de consumidores de reconocido prestigio de 31 países europeos (la UE, el EEE y varios países candidatos a su adhesión). La BEUC es considerada un representante digno de confianza tanto por los responsables de la toma de decisiones como por sus opositores, habida cuenta de las competencias, los conocimientos y la experiencia que aportan sus organizaciones miembros.

Su misión es reunir a organizaciones de consumidores de la Unión Europea y de otros países europeos para promover, defender y representar los intereses de los consumidores europeos en los procesos de elaboración y aplicación de políticas en la Unión Europea, junto con instituciones de la misma y de otros organismos.

La BEUC promueve la concesión de mayor autonomía a los consumidores en el marco de la competencia de mercado, sobre la base de salvaguardas sanitarias y de seguridad. Su meta es lograr que en la UE únicamente se comercialicen productos y servicios seguros que no pongan en peligro la salud de la población, incluidas las generaciones futuras, ni el medio ambiente. En los casos en los que no sea posible conceder esa autonomía a los consumidores, será necesario defender sus intereses económicos y jurídicos mediante medidas de índole reglamentaria. Ello reviste especial importancia con respecto a los consumidores vulnerables.

ICRT (Organización internacional de consumidores para la realización de análisis y pruebas)

Figure 18: Organización internacional de consumidores para la realización de análisis y pruebas (ICRT)



La ICRT es un consorcio internacional constituido por más de 40 organizaciones de consumidores que tiene como objetivo la realización conjunta de análisis y pruebas en aras del interés de los consumidores. También fomenta la cooperación entre sus miembros y la realización de actividades de análisis y prueba en la esfera de los bienes y servicios de consumo. Los miembros de la ICRT cooperan en un programa continuo de pruebas que abarca diversos productos de consumo habituales, en particular cámaras digitales, teléfonos móviles, televisores, automóviles, lavadoras, lavaplatos, aspiradoras y bombillas. La ICRT también colabora en la realización de pruebas de menor alcance de otros productos de consumo, por ejemplo las cremas antiarrugas o el calzado deportivo.

Las organizaciones de consumidores siempre han hecho hincapié en la seguridad. Los miembros de la ICRT han desempeñado un papel clave en la promoción de normas de seguridad más estrictas en lo concerniente a los bienes de consumo. La ICRT también promueve el intercambio de información y la realización de pruebas conjuntas entre sus miembros en diversas esferas, en particular la alimentación, la salud, el medio ambiente y los servicios financieros.

Todas las organizaciones miembro de la ICRT abogan exclusivamente por los intereses de los consumidores. No realizan campañas publicitarias y su labor tiene lugar de forma independiente, sin ningún vínculo comercial, industrial o político. Su tamaño varía ampliamente, con inclusión de las mayores organizaciones de consumidores de todo el mundo, cuyo número de miembros oscila de 200 000 a 7 millones, y organizaciones más pequeñas con menos de 10 000 miembros.

La misión de la ICRT es ser la principal organización mundial que faculta a sus miembros para proporcionar información de calidad e independiente a consumidores de todo el mundo. A tal efecto, la ICRT:

- promueve la realización de pruebas de modo rentable en el marco de programas de colaboración internacional para efectuar pruebas y análisis conjuntos;
- proporciona un marco jurídico general para la realización conjunta de pruebas en consonancia con normas y directrices establecidas;
- elabora programas de pruebas y métodos de evaluación comunes;
- fomenta el desarrollo de las organizaciones de menor tamaño mediante un programa de creación de capacidad e intercambio de conocimientos.

Además de las organizaciones anteriormente mencionadas, existen muchas instituciones que abordan cuestiones de índole diversa en el marco de las Naciones Unidas en relación con los intereses de los consumidores. Entre ellas, cabe destacar la OMS, el PNUD, la UNESCO, la ONUDI, UNICEF y la Comisión de las Naciones sobre la Condición Jurídica y Social de la Mujer en el marco del ECOSOC.

Réseau des Consommateurs Africains des TIC (RéCATIC)/Red Africana del Consumidor de TIC (AICN)

Figura 19: Réseau des Consommateurs Africains des TIC (RéCATIC)/Red Africana del Consumidor de TIC (AICN)



La red RéCATIC/AICN (Red de consumidores africanos de TIC (RéCATIC)/Red de Consumidores de TIC de África (AICN)) se constituyó en 2008 sobre la base de 20 asociaciones de consumidores de todo el continente africano, con el fin de abogar por la necesidad de establecer y aplicar los mecanismos necesarios que permitieran a los países africanos incorporar los derechos de los consumidores a su legislación nacional sobre telecomunicaciones.

El objetivo de dicha red es establecer un órgano de promoción a escalas regional e internacional para ayudar a los organismos regionales a fomentar los ocho (8) derechos de los consumidores que figuran en las Directrices para la Protección del Consumidor adoptadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 9 de abril de 1985, en virtud de la Resolución 39/248, a través de la integración de esos principios en las legislaciones nacionales sobre telecomunicaciones y TIC, con objeto de subsanar las dificultades que deben afrontar los consumidores en las esferas enumeradas a continuación:

- el precio de los servicios de telecomunicaciones y TIC y el acceso a los mismos;
- la transparencia en el establecimiento de precios de los servicios de telecomunicaciones y TIC;
- la seguridad de los datos personales;
- la protección de los niños que utilizan servicios en línea;
- el tratamiento de las reclamaciones de los consumidores;
- la contaminación de infraestructuras;
- la información proporcionada a los consumidores y la formación de los mismos para fomentar un uso adecuado de los servicios de telecomunicaciones y TIC.

La RéCATIC también tiene como objetivo:

- profesionalizar la actividad de los consumidores a nivel regional mediante el reforzamiento de la capacidad de sus asociaciones miembro;
- promover la elaboración y armonización de la reglamentación en materia de prestación y de tarificación de los servicios de telecomunicaciones en los países africanos;
- fomentar una protección eficaz y efectiva de los consumidores de los 53 Estados africanos mediante la implantación de programas que atiendan a las necesidades de los consumidores en los planos nacional, regional y continental;
- dotar al continente africano de mecanismos y herramientas eficaces de protección de los intereses de los usuarios de las TIC;
- aumentar la concienciación de los consumidores en relación con sus derechos y responsabilidades;
- contribuir a la elaboración y aplicación de políticas destinadas a facilitar el acceso universal;
- colaborar y cooperar con todas las organizaciones regionales o internacionales especializadas en el sector de las telecomunicaciones, en particular la Unión Africana de Telecomunicaciones (UAT) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

3.2.2 Organizaciones nacionales

Entidades especializadas en TIC

Las organizaciones de consumidores son grupos de reivindicación que abogan por la protección de la población frente a casos de abuso empresarial, por ejemplo en los casos de productos inseguros, préstamos abusivos, publicidad ilícita, realización de campañas infundadas contra productos o servicios de otras empresas, o contaminación. El objetivo principal de las organizaciones de consumidores es establecer los derechos de los mismos y velar por su cumplimiento. También llevan a cabo una eficaz labor de amenaza de publicidad negativa contra las empresas cuyo punto de vista no coincide con el de los consumidores.

Entre los medios más habituales para proporcionar información útil a los consumidores cabe destacar la realización de encuestas o pruebas comparativas independientes de productos o servicios de varios fabricantes o empresas.

Las organizaciones de consumidores defienden de forma relativamente directa los intereses de los mismos, por ejemplo mediante la elaboración o difusión de información de mercado, la prohibición de acciones o prácticas específicas, o la promoción de la competencia en mercados que repercutan directa o indirectamente en los consumidores (por ejemplo en los sectores del transporte o de las comunicaciones).

Las organizaciones de consumidores también llevan a cabo su actividad por medio de protestas, litigios, campañas o grupos de presión. Pueden reivindicar causas específicas (por ejemplo la campaña británica a favor de la cerveza tradicional artesanal (CAMRA) y en contra de las cervezas de barril filtrada o sin filtrar) o constituirse como organizaciones que supervisan de modo general los intereses de los consumidores, por ejemplo la Asociación de Consumidores del Reino Unido. Algunas organizaciones especializadas también abordan la protección del consumidor, en particular en el sector de las telecomunicaciones o TIC.

El Organismo de Reglamentación de las Telecomunicaciones de **Camerún** es el encargado de llevar a cabo, en nombre del Estado, las actividades de reglamentación, vigilancia y supervisión de la labor de los operadores del sector de las telecomunicaciones/TIC. En virtud de la Ley 2010/012 de 21 de diciembre de 2010 que rige las comunicaciones electrónicas en Camerún, dicho Organismo también es responsable de velar por la protección de los consumidores, en los que se basa, en última instancia, la actividad económica de esos operadores. Las tareas que figuran en los textos de la legislación

nacional en vigor, así como las decisiones y directrices del Organismo, están en consonancia con los principios generales de las Naciones Unidas, en particular los de protección, satisfacción, equidad y participación.⁴³

Brasil estableció el Organismo Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL), que en virtud de su Resolución 632 de marzo de 2014 aprobó el Reglamento general sobre derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones (RGC). Dicho Reglamento tiene como finalidad proporcionar mayor poder a los consumidores, habida cuenta de sus frecuentes reclamaciones, y armonizar a través de una sola resolución las disposiciones reglamentarias sobre los servicios de telefonías fija y móvil, la televisión y la banda ancha. Por otro lado, a fin de fomentar la competencia y el equilibrio de mercado, los pequeños operadores están sujetos a obligaciones más laxas. El 31 de enero de 2014, ANATEL puso en marcha un nuevo sitio web dirigido a sus consumidores, en la dirección electrónica siguiente: www.anatel.gov.br/consumidor.⁴⁴

En la **República Popular de China**, el Ministerio de Industria de la Información (MII) (el anterior Ministerio de Industria de la Información y Telecomunicaciones (MIIT)) constituyó en 1999 la organización social denominada Comité Nacional de Usuarios de Telecomunicaciones (NCTU), con la finalidad de velar, a tenor de su reglamento, por la mejora continua de la calidad de los servicios de telecomunicaciones haciendo hincapié en los usuarios, en cuyo interés ha de recabar opiniones y proporcionar orientaciones en materia de reglamentación, en particular en lo concerniente a la supervisión de los servicios de telecomunicaciones, mantener estrechos vínculos con los operadores de telecomunicaciones y prestar asesoramiento sobre la forma de mejorar el funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones. Al hacer esto, contribuye a mejorar la calidad de dichos servicios, en consonancia con una demanda cada vez mayor de los mismos. El NCTU se rige por un “Congreso” cuyos delegados son recomendados y elegidos por organizaciones afines al sector de las telecomunicaciones durante un mandato de tres años. El Congreso, que es el máximo órgano de decisión, elige y designa los miembros ejecutivos. La Oficina Ejecutiva puede desempeñar las funciones del Congreso cuando este no se reúne y adoptar decisiones en su nombre que revistan importancia. La Secretaría, adscrita a la dependencia de servicios del Organismo de Reglamentación Nacional⁴⁵, se encarga de la realización de actividades cotidianas.

El Organismo de Reglamentación de la **India**⁴⁶ (TRAI), es el responsable de establecer la normativa sobre la calidad del servicio que prestan los proveedores, supervisar esa calidad de servicio y realizar periódicamente auditorías de determinados servicios en interés de los consumidores.

Organizaciones de protección del consumidor en el sentido amplio del término

En determinados países no existe ninguna entidad dedicada exclusivamente a actividades de reglamentación en el sector de las TIC. En **Viet Nam**,⁴⁷ por ejemplo, la protección de los consumidores de servicios de TIC es responsabilidad de la Autoridad de Competencia de dicho país, que supervisa el Ministerio de Industria y Comercio. La Asociación para las Normas y los Consumidores de Viet Nam desarrolla una labor complementaria a tal efecto, en calidad de organización social, profesional, voluntaria y sin fines lucrativos, cuya actividad tiene lugar en las esferas de la normalización, la calidad de servicio y la protección de los derechos de los consumidores.

⁴³ Documento SG1RGQ/38, “Protección del consumidor en los aspectos relativos a los productos y servicios de comunicaciones electrónicas en Camerún”, República de Camerún.

⁴⁴ Documento 1/35, “Reglamentación general sobre los derechos de los consumidores en los servicios de telecomunicaciones”, República Federativa del Brasil.

⁴⁵ Documento 1/88, “Comité Nacional de Usuarios de Telecomunicaciones y su trabajo eficaz para mejorar los servicios de telecomunicaciones”, República Popular de China.

⁴⁶ Documento SG1RGQ/46, República de la India.

⁴⁷ Documento 1/197, “Estado de la protección de los consumidores – Necesidad de una reglamentación diferente”, República Socialista de Viet Nam.

En **Zimbabwe**, la Comisión sobre Protección del Consumidor posee un amplio mandato para defender los intereses de los consumidores de modo general.⁴⁸

3.2.3 Organizaciones no gubernamentales

Consumers International (CI) es una organización independiente que aboga por los intereses de los consumidores a nivel internacional. Cuenta con más de 240 organizaciones miembros en 120 países, y constituye una poderosa organización transnacional de consumidores cuyo objetivo es contribuir a proteger los intereses de los consumidores de todo el mundo y a reforzar su poder. En el plano digital, los consumidores dependen actualmente de las redes de comunicaciones, en particular Internet, para acceder a través de las mismas a la información que necesitan, o para compartirla. La defensa de los consumidores reviste gran importancia para garantizar la utilización de esas redes como medio de intercambio de información eficaz, rentable, fiable y seguro.

La organización “Project Consumer Data Protection with Emerging Economies” tiene como objetivo mejorar las condiciones de colaboración entre Brasil, la República Popular de China y Alemania en la esfera de la protección de los datos de los consumidores. Abarca la protección de los datos relativos a 800 millones de personas, es decir, más de una tercera parte de los usuarios de Internet en todo el mundo.⁴⁹

En la actualidad, el acceso a Internet es fundamental en la vida cotidiana de los consumidores, y se prevé que su importancia sea cada vez mayor tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo. Consumers International (CI) puso en marcha la campaña “Holding Broadband Service Providers to Account” (Responsabilidades de los proveedores de servicios de banda ancha), de dos años de duración, con objeto de alentar a las organizaciones de consumidores de todo el mundo a exigir servicios de banda ancha más equitativos y accesibles, a tenor de los derechos de los consumidores y los derechos humanos de alcance más amplio, como requisito para lograr una sociedad de la información inclusiva desde el punto de vista social.⁵⁰

Las actividades que CI ha llevado a cabo anteriormente en relación con la banda ancha comprenden la formulación de una declaración de transparencia para alentar a los consumidores a exigir a los proveedores de servicios de Internet una descripción clara y exhaustiva de los servicios que prestan, con objeto de que los consumidores puedan compararlos con los ofrecidos por otros proveedores. En la campaña “Don’t lock me in!” (No me bloquee) se facilita información a los consumidores sobre el modo de evitar que los proveedores de servicios de Internet les obliguen a suscribir contratos o paquetes de servicios de obligada permanencia a largo plazo. En el manual “Holding Broadband Providers to Account: A Consumer Advocacy Manual” (Responsabilidades de los proveedores de servicios de banda ancha: manual de protección del consumidor) se abordan cuestiones de índole similar.

3.2.4 Redes de consumidores

En **Camerún**, según se desprende de varios datos estadísticos, existen alrededor de 20 asociaciones de defensa de los derechos de los consumidores, en su mayor parte de carácter general, si bien únicamente algunas de ellas suelen hacer hincapié en cuestiones relativas a las comunicaciones electrónicas y las TIC. La falta de organización interna de algunas de ellas incide negativamente en su eficacia. Es necesario que dichas entidades mejoren su organización, estructura y capacitación para que estén en medida de ofrecer la formación adecuada a los consumidores y atender a las necesidades de los mismos. El organismo de reglamentación de dicho país ha organizado varios seminarios para proporcionar información al respecto en el marco de su función facilitadora de la labor de los

⁴⁸ Documento 1/230, “Protección del consumidor: la experiencia de Zimbabwe”, República de Zimbabwe.

⁴⁹ <https://www.giz.de/en/worldwide/32176.html>.

⁵⁰ <http://www.consumersinternational.org/our-work/digital/key-projects/broadband/>.

operadores, sin perjuicio de la satisfacción de las necesidades de los consumidores, pero sin prestar apoyo financiero a las organizaciones que defienden los derechos de los mismos.⁵¹

En la **República Democrática del Congo**, los actores del sector promueven actividades generales de defensa de los intereses de los consumidores, en particular:

- **UDECOCOM** (“Union pour la Défense des droits des Consommateurs au Congo”) (Unión para la defensa de los derechos de los consumidores en el Congo), cuyo objetivo es velar por la defensa general de los consumidores de bienes y servicios;
- **UCST**: “L’Union des Consommateurs des Services des Télécommunications” (Unión de consumidores de servicios de telecomunicaciones), cuyas actividades, de índole más específica y sectorial, se dirigen a los consumidores de servicios de telecomunicaciones.

Ninguna de estas asociaciones desarrolla una labor operacional sobre el terreno. Ambas tienen como objetivo contribuir a la defensa de los intereses de los consumidores. Habida cuenta de su deficiente estructura no pueden coordinar su labor con la de organizaciones internacionales (por ejemplo la Récatic) que promueven eficazmente la defensa de los intereses de los consumidores de las TIC.⁵²

3.3 Funcionamiento y resultados de los mecanismos aplicados

3.3.1 Asociaciones del organismo de reglamentación con redes de consumidores

Las organizaciones del sector de las TIC aplican estrategias de índole diversa en el cumplimiento de su misión de defensa de los derechos de los consumidores.

En la **India** existen varios organismos de protección del consumidor. Su actividad se apoya en los métodos y las estrategias siguientes:

- fomento de la concienciación y la formación de los consumidores;
- establecimiento de redes de consumidores y grupos de asistencia propia.

Muchos grupos de protección de consumidores inscritos en el TRAI cursan las reclamaciones de los mismos al proveedor de servicios pertinente y colaboran en la tramitación de las mismas.⁵³

Según se desprende de un estudio de caso relativo al mecanismo de colaboración entre el organismo nacional de reglamentación y las asociaciones de consumidores de **Benin**,⁵⁴ en 2010 se estableció una asociación entre la autoridad encargada de la reglamentación de las comunicaciones electrónicas y los servicios postales (ARCEP-BENIN) y una plataforma de ocho asociaciones de consumidores. Con objeto de fomentar la participación de dichas asociaciones en el desarrollo del sector, se estableció el marco de colaboración necesario para promover una asociación que redundara en beneficio mutuo. A raíz del acuerdo marco de asociación suscrito entre la ARCEP-BENIN y las ocho asociaciones de consumidores, estas presentaron varios proyectos para que fueran aprobados y financiados por la autoridad de reglamentación. A este respecto, se concedió a cada asociación una dotación financiera de 5 millones de francos CFA para la ejecución de proyectos de interés común. Los alentadores resultados obtenidos en 2015 propiciaron la continuación de dicha colaboración entre las ocho asociaciones de consumidores y el organismo de reglamentación en 2016, con el fin de proporcionar información más exhaustiva a los consumidores sobre productos y servicios de TIC y aumentar la concienciación

⁵¹ Documento SG1RGQ/38, “Protección del consumidor en los aspectos relativos a los productos y servicios de comunicaciones electrónicas en Camerún”, República de Camerún.

⁵² Documento SG1RGQ/22, “Experiencia de la República Democrática del Congo en materia de política reglamentaria sobre la protección de los consumidores de las TIC”, República Democrática del Congo.

⁵³ Documento SG1RGQ/46, República de la India.

⁵⁴ Documento SG1RGQ/73, “Collaboration entre une Agence de régulation et les associations de consommateurs: cas du Bénin”, República de Benin.

al respecto en todo el país. Dichas actividades prosiguen en Benin y deberían seguir fomentándose en aras de su mejora mediante la adopción de medidas similares en otros lugares.

3.3.2 Establecimiento de oficinas regionales de reglamentación para la protección de los derechos de los consumidores

La estructura de las autoridades de reglamentación de las TIC es cada vez más descentralizada, con objeto de satisfacer mejor las necesidades de los consumidores y proteger los derechos de los usuarios de servicios de las TIC.

A tal efecto, el TRAI ha establecido en la **India** cinco oficinas regionales de protección del consumidor en distintos lugares del país.⁵⁵ A través de esas oficinas organiza programas de divulgación, seminarios y talleres destinados a los consumidores de todo el país a fin de facilitar la interacción entre consumidores y proveedores de servicios. Las oficinas regionales ofrecen información a los consumidores sobre los diversos reglamentos del TRAI en materia de calidad de servicio, portabilidad de números de telefonía móvil, campañas comerciales no solicitadas, derechos y deducciones, etc. También facilitan la interacción directa entre proveedores de servicios, consumidores y otras partes interesadas con miras a celebrar debates en foros abiertos sobre posibles medios de formulación de reclamaciones, así como sobre cualquier otra cuestión relativa a la protección de los consumidores. Dicha interacción también permite recibir información de todas las partes interesadas.

3.3.3 Medidas económicas y financieras adoptadas por las autoridades nacionales en defensa de los intereses de los consumidores de servicios de telecomunicaciones/TIC

La India respalda firmemente el compromiso de velar por la observancia de los textos que rigen el sector de las TIC en lo concerniente a la protección de los derechos de los consumidores. A tal efecto, el TRAI lleva a cabo, a través de oficinas regionales y organismos independientes, diversas auditorías concebidas para evaluar la calidad del servicio y la eficacia de los sistemas de medición y facturación. Se aplican sanciones financieras a los proveedores de servicios que no cumplan con la normativa sobre calidad de servicio o transparencia de facturación, o que no observen los plazos estipulados para la tramitación de reclamaciones, reparar averías, etc.⁵⁶

3.3.4 Sistema de gestión de las reclamaciones de los consumidores

En **Côte d'Ivoire** (Documento 1/41, "*Externalisation de la gestion client: impact des calls center sur le droit de recours des consommateurs auprès du service clientèle*") (Externalización de la gestión de los clientes: repercusión de los centros de llamadas sobre el derecho de recurso de los consumidores), la introducción de nuevos sistemas de centros de llamadas especializados brinda a los operadores nuevas oportunidades de negocio. La tecnología utilizada en dichos centros de llamadas facilita la gestión de la relación con el cliente (CRM) de modo virtual. A raíz de la frecuente subcontratación de servicios, las compañías telefónicas ya no ejercen el control de sus sistemas de CRM. Esa situación, condicionada por los sistemas tecnológicos, puede poner en riesgo los derechos de los consumidores, en particular el derecho a formular reclamaciones a través de la dependencia de servicio al cliente del operador.

El problema reviste mayor gravedad en los casos en los que operadores son incapaces de hacer frente a las reclamaciones de sus clientes en el plazo de dos semanas. Un plazo tan amplio puede deberse a que el operador tenga que examinar los datos de su proveedor (encargado de la gestión del centro de llamadas) antes de tramitar las quejas o las reclamaciones de los clientes.

⁵⁵ Documento SG1RGQ/46, República de la India.

⁵⁶ Ídem.

Cabe adoptar las medidas siguientes para subsanar esa situación:

- el operador debería estipular en el contrato que suscriba con los usuarios que la relación con sus clientes se gestiona a través de un centro de llamadas, a fin de mejorar la protección del consumidor;
- debería ser obligatorio establecer un servicio de atención al cliente exclusivamente para atender reclamaciones que no sean de índole jurídica, habida cuenta de que los clientes no siempre desean formular sus declaraciones al operador por vía jurídica;
- la contratación de abonados no debería realizarse únicamente a tenor de imperativos comerciales, sino sobre la base de la protección de los derechos de los consumidores;
- los organismos de reglamentación deberían supervisar de forma más estrecha las actividades de los operadores tendentes a la subcontratación de servicios sin tener en cuenta las obligaciones establecidas en su mandato;
- en el mandato de los operadores deberían estipularse determinadas esferas de actividad en las que no se autorice la subcontratación de servicios de terceras partes (externalización) a los efectos de cumplimiento de sus obligaciones.

3.3.5 Motivos de los resultados insatisfactorios de las redes de consumidores cuyo objetivo es la defensa de los derechos de los consumidores

En el ámbito de las TIC, las redes de consumidores deben afrontar varias dificultades que les impiden alcanzar sus objetivos. Al igual que en otros países, en la **República Democrática del Congo** la ineficacia de esas asociaciones⁵⁷ obedece a varios motivos, en particular:

- la falta de una clara definición de su visión;
- actividades de formación inadecuadas;
- organización o estructura ineficaz;
- competencias insuficientes en materia de TIC y reglamentación;
- realización de una labor aislada, sin afiliación a ninguna organización internacional o regional dedicada a la protección de los consumidores de servicios de TIC.

3.3.6 Medidas que pueden adoptar los organismos de reglamentación en aras de la defensa de los derechos de los consumidores

Los organismos de reglamentación pueden adoptar una serie de medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores que redunden en beneficio de estos y los operadores.

En el marco de un estudio de caso pormenorizado sobre protección de los consumidores en **Camerún** se facilita información relativa al marco jurídico específico de la protección de los derechos de los usuarios de redes de comunicación electrónica y sus servicios a nivel regional, establecido por la Comunidad Económica y Monetaria de África Central (CEMAC) en virtud del Reglamento 21/08-UEAC-133-CM-18 sobre armonización de los reglamentos y las políticas normativas de las comunicaciones electrónicas.⁵⁸ En **Camerún** también existen los contratos tipo. Sin embargo, puesto que la definición de las condiciones de ese tipo de contratos no se ha consultado previamente con los consumidores, la Autoridad Nacional de Reglamentación se reúne habitualmente con las partes interesadas, incluidas las asociaciones de consumidores, con objeto de aprobar futuros modelos de contratos regidos por condiciones tipo.

⁵⁷ Documento SG1RGQ/22, "Experiencia de la República Democrática del Congo en materia de política reglamentaria sobre la protección de los consumidores de las TIC", República Democrática del Congo.

⁵⁸ Documento SG1RGQ/38, "Protección del consumidor en los aspectos relativos a los productos y servicios de comunicaciones electrónicas en Camerún", República de Camerún.

Cabe reconocer la necesidad de fomentar las actividades de creación de capacidad para aumentar la eficacia de las asociaciones y facilitar su colaboración con el organismo de reglamentación. Se ha propuesto que la BDT preste asistencia a los Miembros a través de los organismos de reglamentación para la puesta en marcha de centros de llamadas, la elaboración de directrices sobre reforzamiento de la colaboración entre las asociaciones y los organismos de reglamentación y la organización de talleres o seminarios que fomenten las actividades de creación de capacidad en la esfera de la protección al consumidor.

El ARPC, Organismo de reglamentación de la **República Democrática del Congo**, ha adoptado una serie de medidas encaminadas a velar por la protección de los consumidores⁵⁹ en virtud de las disposiciones de su misión normativa, en particular:

- la imposición de sanciones periódicas a los operadores que infrinjan gravemente los derechos de los consumidores, incluida la adopción de medidas correctivas, en su caso, o la obligación a ofrecer indemnizaciones, por ejemplo la devolución de cuantías abonadas por los consumidores;
- el establecimiento en el mandato de los operadores de la obligatoriedad de respetar los intereses de los consumidores, incluido el requisito de informarles previamente de las actividades de mantenimiento de red susceptibles de provocar interrupciones del servicio telefónico, o de mermar la calidad del mismo;
- el establecimiento de disposiciones y condiciones de estricta observancia en relación con las ofertas promocionales de los operadores de servicios de telecomunicaciones, para velar, en particular, por que los consumidores se beneficien íntegramente de las ventajas que se les ofrece, y por su protección frente a falsas ofertas;
- la definición, en el marco de la legislación, del principio de servicio universal en virtud del cual se garantice la calidad de las ofertas de servicios de telecomunicaciones propuestas en todo el país, y su asequibilidad para todos los consumidores congoleños.

ANATEL, el organismo de reglamentación de **Brasil**, lanzó el 31 de enero de 2014 un sitio web para los consumidores. Dicho sitio web se pone al día continuamente y permite recibir por correo electrónico⁶⁰ contribuciones de organizaciones y entidades dedicadas a la protección del consumidor.

En un estudio de caso sobre **Omán** se proporciona un ejemplo de contrato de adhesión elaborado por un operador de telecomunicaciones para la prestación de servicios móviles, aprobado por el Organismo de Reglamentación de las Telecomunicaciones (TRA) de dicho país.⁶¹ A través del proceso de aprobación pertinente, el TRA se encarga de velar por los intereses de los beneficiarios y por que los contratos suscritos se rijan por condiciones equitativas y transparentes

En otro estudio de caso relativo a la **India** se analiza el marco de reglamentación de dicho país, en particular la información de que disponen los consumidores para proteger sus intereses.⁶²

En la mayoría de países se han constituido grupos de usuarios de servicios de telecomunicaciones de diversa índole, cuyo alcance y actividad varían en cada caso. La función que desempeña el NCTU en la República Popular de China para armonizar la innovación tecnológica y la evolución del mercado es fundamental.⁶³ En 2014, el NCTU estableció estrechos vínculos con organizaciones locales a nivel provincial. En diciembre organizó en Shaoxing, en la provincia de Zhejiang, un foro destinado a promover proyectos que incidan en la satisfacción de los usuarios. La experiencia en la República Popular de China pone de manifiesto que esas organizaciones pueden servir de ayuda a los organismos de reglamentación nacionales para gestionar el mercado de forma eficaz y mejorar la calidad de

⁵⁹ Documento SG1RGQ/22, "Experiencia de la República Democrática del Congo en materia de política reglamentaria sobre la protección de los consumidores de las TIC", República Democrática del Congo.

⁶⁰ Documento 1/36, "Sitio web para los consumidores en Brasil", República Federativa del Brasil.

⁶¹ Documento SG1RGQ/100, "Acuerdo de cliente normalizado", TRA de Omán, Sultanía de Omán.

⁶² Documento SG1RGQ/46, República de la India.

⁶³ Documento 1/88, "Comité Nacional de Usuarios de Telecomunicaciones y su trabajo eficaz para mejorar los servicios de telecomunicaciones", República Popular de China.

servicio. Habida cuenta de ello, cabe alentar a los países que carezcan de este tipo de instituciones a que adopten las medidas necesarias para establecerlas.

Las organizaciones de consumidores pueden fomentar las actividades de intercambio de información y de colaboración, y organizar cursos de capacitación temática en aras de la defensa de los derechos e intereses de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

3.3.7 Visión de futuro

En lo concerniente a la legislación y protección de los derechos de los consumidores de servicios de las TIC, los instrumentos jurídicos existentes varían de un país a otro. En los países en los que la legislación a tal efecto es insuficiente, o inexistente, se están desplegando esfuerzos para subsanar la situación mediante la elaboración de legislaciones específicas destinadas a la reglamentación del sector de las TIC.

En la **República Democrática del Congo** se han adoptado diversas medidas para dotar a dicho país de textos jurídicos acordes con el entorno de TIC actual.⁶⁴ Entre dichas medidas cabe destacar:

- 1) el examen de una propuesta de proyecto de ley sobre protección de los consumidores a nivel nacional;
- 2) el examen, por parte del organismo de reglamentación, de un proyecto de acuerdo para establecer el procedimiento de tramitación de las reclamaciones de clientes y asociaciones de consumidores;
- 3) la realización de un proyecto para la puesta en marcha de un centro de llamadas que permita tramitar en tiempo real las reclamaciones de los clientes de servicios de telecomunicaciones, a fin de adoptar las medidas pertinentes de forma inmediata si se infringen los derechos de los consumidores;
- 4) la adquisición de equipo y plataformas adecuados para supervisar la calidad de los servicios de telefonía y de datos (3G);
- 5) el fomento de la profesionalidad sobre la base de la influencia de los consumidores a nivel nacional mediante el fortalecimiento de la capacidad de las asociaciones de consumidores.

⁶⁴ Documento SG1RGQ/22, "Experiencia de la República Democrática del Congo en materia de política reglamentaria sobre la protección de los consumidores de las TIC", República Democrática del Congo.

4 CAPÍTULO 4 – Aspectos económicos de la defensa de los derechos de los consumidores

4.1 Establecimiento de precios basados en los costos y necesidad de elaborar modelos a tenor de la evolución del nuevo ecosistema

Los servicios de telecomunicaciones son de gran utilidad en la vida cotidiana de sus usuarios, para la mayoría de los cuales el precio de dichos servicios es una cuestión que reviste gran importancia. Habida cuenta de la deficiente infraestructura de sistemas de información que poseen determinados países o regiones, el precio de la mayoría de los servicios de telecomunicaciones es muy superior al que puede afrontar la mayor parte de los usuarios.⁶⁵ Existen diferentes entornos reglamentarios y económicos en los diferentes países y, por lo tanto, diferentes modelos en cuanto a precios, como puede verse en la sección siguiente.

Los organismos de reglamentación adoptan normativas tarifarias que se rigen por los modelos de establecimiento de precios, basados en los costos, más habituales a nivel internacional, con inclusión de la fijación de precios y la formulación de orientaciones a nivel gubernamental y el establecimiento de precios máximos. Con independencia del tipo de precio fijado, los organismos de reglamentación requieren modelos de costos para determinar claramente el costo y la estructura de los servicios de telecomunicaciones con respecto a los operadores y las entidades normativas, así como para regular las tarifas de los consumidores con arreglo a información transparente y clara. A tal efecto, es necesario que los operadores de telecomunicaciones prevean asientos contables específicos y que su labor comercial sea objeto de estricta supervisión reglamentaria. Actualmente existen muchos más modelos de costos que antes con objeto de facilitar a los organismos de reglamentación y a los operadores información exhaustiva en materia de costos. En la Cuestión 4/1 de la Comisión de Estudio 1 del UIT-D,⁶⁶ se abordan los modelos de costos, así como la progresiva reducción a lo largo de últimos años de los precios que abonan los consumidores.

Existen otros factores, además del equipo y los edificios, que inciden en gran medida en el costo de los servicios de telecomunicaciones. Es habitual que un mismo tipo de servicios, por ejemplo la telefonía o el acceso de banda ancha, se rija por costos de instalación y mano de obra diferentes. El contexto real del mercado es mucho más complejo que el que se tiene en cuenta al aplicar sencillos modelos teóricos de análisis basados en un operador ideal hipotético, que sirve como referencia a los efectos de reglamentación en materia de costos. A los usuarios no les interesa la complejidad o la estructura de los costos. Para ellos es mucho más importante que los ofrecidos se presten por un precio asequible.

Ello obedece principalmente a los factores enumerados a continuación:

- a) la existencia de aplicaciones y servicios conexos que facilitan la diferenciación de costos indirectos cada vez más complejos;
- b) los distintos sistemas de recopilación de información que aplican los operadores y los organismos de reglamentación en relación con los costos de los servicios de telecomunicaciones. Ello requiere mecanismos de supervisión que no pueden proporcionarse mediante modelos de costos basados en un “operador ideal”;
- c) la mayor importancia que revisten actualmente con respecto a muchos servicios los costos que no guardan relación con las personas ni con el equipo. Por otro lado, el rápido proceso

⁶⁵ Documentos 1/275, “Nuevo entorno con influencia directa sobre los métodos de cálculo de los costos de los servicios de comunicaciones electrónicas en el nuevo ecosistema sectorial” y 1/276(Rev.1), “Resumen de un modelo de contabilidad”, Tactikom (República de Senegal).

⁶⁶ Informe sobre la Cuestión 4/1 de la Comisión de Estudio 1 del UIT-D “Políticas económicas y métodos de determinación de costos de los servicios relativos a las redes nacionales de telecomunicaciones/TIC, incluidas las redes de la próxima generación” disponible en: <http://www.itu.int/md/D14-SG01-C-0479/>.

de convergencia tendente a redes de próxima generación (NGN) y la amplia gama de servicios comerciales ofrecidos exigen una simulación exhaustiva de todos los servicios ofrecidos y de su incidencia en la utilización de recursos;

- d) los cambios sustanciales registrados en determinadas regiones en la esfera de la prestación de servicios, en particular los que afectan a la calidad percibida por el consumidor. Los operadores y los organismos de reglamentación deben demostrar que los costos atribuidos al consumidor guardan relación exclusiva y equitativa con la utilización de los recursos asociados a cada servicio por parte de dicho consumidor;
- e) la política comercial de “Un precio único para cada producto” se aplica cada vez con menos frecuencia. Los servicios pueden incluir varias aplicaciones agregadas, en función de los intereses de cada segmento de clientes;
- f) el interés de los consumidores en servicios de calidad razonable ofrecidos por un precio asequible;
- g) la variación sustancial de los modelos de negocio en función de los servicios prestados a los usuarios. Los modelos de costos habituales utilizados por los organismos de reglamentación y los operadores no pueden aplicarse a todas las variantes de servicios ofrecidos.

Los organismos de reglamentación hacen hincapié en el establecimiento de precios máximos en el ámbito minorista para evitar que los precios estén sujetos al control del actor dominante. Por otro lado, los precios al por mayor, en particular las tasas de interconexión, revisten cada vez mayor importancia para garantizar un entorno de competencia eficaz en pie de igualdad.

El nuevo ecosistema dificulta la reglamentación del mercado con respecto a los costos de los operadores dominantes, puesto que dichos operadores han dejado de ser monopolios o cuasi-monopolios. Por otro lado, la compartición de red por diversas aplicaciones (por ejemplo la telefonía, la transmisión de datos, el servicio de mensajes cortos, la telefonía con servicio de mensajes cortos, la telefonía con servicio de transmisión de datos, o la telefonía con servicios de mensajes cortos y transmisión de datos) da lugar a una utilización de recursos desigual a nivel interno, hasta el punto de que dos operadores idénticos que presten servicio en el mismo mercado podrían tener que afrontar costos muy diferentes al prestar servicios de telefonía.

Habida cuenta de ello, cabe definir el concepto de “Comercialización confluyente”, que guarda relación con la determinación del costo unitario de los servicios prestados, y con la medición y predicción de la cantidad de unidades consumidas, a fin de proponer planes de servicio a segmentos de clientes diferentes.

Los modelos de costos aplicados por los organismos de reglamentación y los operadores deben ajustarse a todas las variantes de servicios ofrecidos. No cabe aludir a un operador dominante, ni a varios, sino a una reglamentación equitativa por la que deben regirse todos los operadores del mercado.

4.2 Utilización de paquetes tarifarios por los operadores

En el ámbito empresarial, en particular en el mercado de las telecomunicaciones, es muy habitual establecer tarifas tipo para productos o servicios específicos, así como paquetes tarifarios para conjuntos de productos o servicios determinados. Dichos paquetes tarifarios son habituales en los servicios públicos, por ejemplo en los sectores del transporte, el turismo, la educación, la sanidad y la limpieza, habida cuenta de:

- 1) su eficacia para fomentar la fidelización de los clientes de las empresas y evitar la disminución de los ingresos de las mismas;
- 2) su aceptación por los consumidores, a raíz de su sencillez y utilidad;
- 3) su versatilidad para los proveedores de servicios y los usuarios durante periodos de tiempo específicos;

- 4) su fácil adaptación a las necesidades de los proveedores de servicios;
- 5) su aplicación sin aprobación previa de los organismos de reglamentación ni de otros órganos gubernamentales (en el caso de servicios minoristas);
- 6) su utilidad en diversos sectores industriales, así como a los efectos de comercialización y venta transversales.

El rápido ritmo de desarrollo del mercado de las telecomunicaciones ha propiciado una gran variedad de actores en el mismo y una oferta de servicios muy amplia dirigida a los usuarios. Dichos usuarios no solo precisan productos y servicios de comunicaciones, sino de música, vídeo, juegos, redes sociales, realización de inversiones o compras, entre otros. Las redes y los dispositivos móviles soportan cada vez más servicios. El acceso de los usuarios a Internet mediante dispositivos móviles ha pasado a generalizarse en los planos personal y profesional. Los paquetes tarifarios son cada vez más habituales para la mayoría de los usuarios, puesto que facilitan la utilización de servicios y el acceso inicial a los mismos.

Los operadores compiten actualmente no solamente con respecto al precio, sino también con respecto a la marca, los servicios y el contenido. Por general se ajustan a un modelo de comercialización confluyente (en lo sucesivo CM), basado en la definición de paquetes de servicios y la aplicación de descuentos a los mismos según su tipo y proporción, por ejemplo la agregación de servicios de telefonía móvil, banda ancha y mensajería instantánea. La CM se aplica de forma generalizada en varias regiones. AT & T (Estados Unidos de América) ofrece servicios de banda ancha de televisión, Internet y telefonía inteligente por fibra óptica. British Telecom (BT) (Reino Unido) ofrece aplicaciones inteligentes a usuarios residenciales a través de sus productos BT Fusion y Bluetooth. France Telecom (Francia) presta a sus clientes residenciales y empresariales varios productos de CM, en particular Family Talk, Business Talk y Livebox, a través de la marca unificada Orange. Vodafone presta servicios conjuntos de acceso fijo y móvil de banda ancha para satisfacer la demanda de sus clientes de facturación unificada. KDDI (Japón) ofrece el paquete FMBC para prestar su servicio de radiodifusión de forma agregada con servicios de comunicación móvil y fija.

En 2012, China Telecom comenzó a comercializar servicios de CM a través de varias modalidades, con objeto de prestar a sus usuarios tres tipos de servicios, a saber “My E-home”, “Business Navigation” y “E-Surfing Mobile”. Los paquetes de servicios E6 (telefonías fija y móvil), E8 (telefonía fija y banda ancha) y E9 (telefonías fija y móvil y banda ancha) fueron concebidos para atender a diversos tipos de demanda a través de la marca “My E-home”. A raíz del rápido despliegue de servicios 4G iniciado en 2016, los usuarios chinos pueden contratar paquetes tarifarios de tres operadores. La tarifa umbral mensual se ha reducido a menos de 10 dólares estadounidenses, como se muestra en la **Figura 20**.

Vodafone, el mayor operador de telefonía móvil en el mercado británico, ofrece a sus usuarios residenciales varios paquetes tarifarios de servicios de banda ancha, en función de la velocidad de acceso solicitada, según se muestra en la **Figura 21**. En Australia, los usuarios residenciales pueden contratar paquetes de servicios de telefonía, vídeo e Internet, como se muestra en la **Figura 22**.

El paquete FMC es el que ofrece inicialmente la mayoría de los operadores. Por lo general comprende la atribución de un número de teléfono de la red fija y de varios números de la red móvil, lo que permite a los abonados llamar gratuitamente de un número a otro y utilizar mayores flujos de datos. La calidad de los servicios de telefonía fija no se ve afectada. El paquete de productos más habitual comprende banda ancha y servicios 3G y 4G. Con frecuencia ofrece terminales y descuentos en la factura telefónica. Permite a los usuarios beneficiarse de precios más bajos y fomentar el consumo de servicios, si bien no permite una colaboración de red eficaz.

Figura 20: Comparación de paquetes tarifarios de servicios 4G en la República Popular de China

中国移动			中国联通			中国电信		
月费 (元)	流量	语音 (分钟)	月费 (元)	流量	语音 (分钟)	月费 (元)	流量	语音 (分钟)
58	500M	50				59	500M	100
88	700M	200	76	400M	200	79	700M	200
			106	800M	300	99	1G	300
138	1G	500	136	1G	500	129	1G	500
158	2G	500	166	2G	500	169	2G	700
			196	3G	500	199	3G	700
238	2G	1000						
268	3G	1000	296	4G	1000	299	4G	1500
338	3G	2000	396	6G	2000	399	6G	2000
588	6G	4000	596	11G	3000	599	11G	3000

Fuente: Sitios web oficiales de CMCC, CT, CU y del MIIT.

Figura 21: Paquetes de servicios de banda ancha para usuarios residenciales en el Reino Unido

Broadband ADSL Broadband and Home Phone		Superfast Fibre Broadband and Home Phone		Superfast Fibre+ Broadband and Home Phone	
Great for: small households or occasional use		Ideal for: households who use a number of devices		Perfect for: households who do loads of streaming	
Speed	Up to 17 Mbps	Speed	Up to 38 Mbps	Speed	Up to 76 Mbps
Monthly cost	£2.50 a month for 12 months, then £5 a month Plus £18 a month line rental 18-month contract	Monthly cost	£7.50 a month for 12 months, then £15 a month Plus £18 a month line rental 18-month contract	Monthly cost	£10 a month for 12 months, then £20 a month Plus £18 a month line rental 18-month agreement

Fuente: Sitio web oficial de Vodafone, Reino Unido.

Figura 22: Agregación de servicios para usuarios residenciales en Australia

Nuestros mejores paquetes



Fuente: Sitio web oficial de Telstra (Australia).

El alcance de la CM se amplía paulatinamente mediante la agregación de más servicios. En particular, los servicios de televisión por Internet y de video vigilancia suelen contratarse conjuntamente con servicios móviles de banda ancha. Esta agregación de servicios tiene como finalidad atender a las necesidades de los usuarios residenciales y empresariales, por ejemplo el paquete de productos “Broadband Mobile plus Magic Eye” que ofrece China Unicom en zonas industriales.

¿En qué medida repercuten positivamente los paquetes de CM en los consumidores? En primer lugar, les proporcionan *información*. Algunos paquetes de productos de CM son tan complejos y pormenorizados que sólo algunos consumidores logran comprender sus condiciones y saber si existen cláusulas restrictivas. Los operadores no pueden explicarlos al público. En segundo lugar, *los derechos de elección se ven influenciados por algunas condiciones* relativas a los paquetes de productos. Algunos productos de CM no están al alcance de todos los usuarios. En determinados casos, las condiciones asociadas al paquete de servicios son tan restrictivas que los consumidores no pueden variarlas. En otros casos, los usuarios no pueden cambiar un paquete por otro. En tercer lugar, los paquetes de CM afectan a la *calidad del servicio*. Ello obedece a la mayor complejidad de los paquetes de servicios como consecuencia de la deficiente normativa sobre productos de CM. Si los usuarios no pueden compartir servicios, con independencia de su cantidad o calidad, es complejo determinar en quién recae la responsabilidad en cada caso. El cuarto factor de incidencia guarda relación con los *derechos de transacción equitativa*. La mayoría de los paquetes de CM están sujetos a condiciones que no pueden modificarse o a utilización en regiones determinadas, lo incide negativamente en la calidad percibida por los consumidores.

Los organismos de reglamentación deberían fomentar sus recursos, capacidades e instrumentos de trabajo a tenor de la evolución de la competencia de mercado y de la prestación de servicios, en particular mediante la implantación de nuevas medidas de reglamentación de productos de CM. En la **República Popular de China**, por ejemplo, los nuevos paquetes de servicios de CM deben presentarse al organismo de reglamentación para que los examine antes de su comercialización. En el caso de los operadores con capacidad significativa para influir en el mercado (SMP), dicho organismo puede llegar a prohibir la comercialización de esos paquetes de servicios si existen pruebas fundadas de que podrían afectar negativamente al nivel de competencia o perjudicar a los consumidores. En segundo lugar, el operador debe permitir a sus usuarios sustituir cualquier paquete de productos contratado por otro, siempre que lo estimen oportuno. Esta reglamentación, en vigor desde hace más de cinco años, ha contribuido a mejorar sustancialmente la satisfacción de los consumidores. En tercer lugar, se han establecido varias plataformas de supervisión de la calidad del servicio y de la calidad percibida por el usuario. Por otro lado, el organismo de reglamentación de los servicios de telecomunicaciones ha de colaborar con otras entidades normativas, puesto que muchos productos de CM, por ejemplo las aplicaciones musicales, de vídeo o de gestión sanitaria, quedan fuera del alcance de los servicios de comunicación.

4.3 Elección de la relación PRECIO-CANTIDAD más adecuada (en su sentido más amplio) por los consumidores

En un marco empresarial habitual, las empresas tienen mucho más poder que los consumidores en lo concerniente al establecimiento de precios, principalmente por la mayor información de que disponen en relación con los costos, y por el control que pueden ejercer en el plano de la oferta⁶⁷. Ello varía sustancialmente en los casos en los que se ofrecen servicios y productos tanto en línea como fuera

⁶⁷ La “elección de precios por los propios consumidores” no guarda relación con la situación real de mercado, concepto que debe traducirse adecuadamente. Si bien es el operador el que siempre fija los precios, puede proponer ofertas cuya relación PRECIO-CANTIDAD se dirija a varios segmentos de consumidores. Habida cuenta de ello, los consumidores pueden “alcanzar un acuerdo” en el marco del segmento específico que les corresponde. No obstante, cabe señalar que el operador habrá establecido previamente esa segmentación sobre la base de un análisis en profundidad de las pautas de consumo, y si posee las competencias adecuadas, habrá simulado el efecto de cada segmento en el consumo de recursos y, por ende, en su costo.

de línea. La innovación tecnológica y el aumento de la productividad hacen que exista un excedente de oferta de productos y servicios.⁶⁸

En una situación económica dominada por el comprador, el consumidor tiene mayor libertad de elección, en particular con respecto a los precios. En un mercado de esas características:

- 1) las actividades operacionales y de producción se fundamentan en la demanda de los consumidores;
- 2) existe una abundante oferta de bienes básicos que permite a los consumidores escoger los bienes que deseen;
- 3) es posible prestar servicios que atiendan a las necesidades de los clientes antes y después de la comercialización del servicio, así como durante la misma;
- 4) los vendedores compiten encarnizadamente con respecto al color, la variedad, el servicio, el precio y la promoción de sus productos, entre otros aspectos de los mismos;
- 5) el precio de los productos y los servicios disminuye rápidamente.

La aceptación de los servicios de telecomunicaciones de forma pasiva es cada vez menos frecuente. Las principales reclamaciones formuladas antaño por los consumidores guardaban relación con el tipo y las condiciones de transacción de servicios. En la actualidad, en particular con respecto a las condiciones tarifarias, los consumidores siguen afrontando dificultades para poner de manifiesto sus preferencias y deseos. Ello dificulta, en consecuencia, un consumo razonable por un precio promedio. Aun si los usuarios constatan errores de facturación, no es sencillo subsanarlos de forma oportuna y rentable.

Habida cuenta de que actualmente los usuarios acceden a las redes con mucha más facilidad, y del mayor grado de conectividad de las mismas, los consumidores gozan de mayor libertad de elección. Este derecho se pone de manifiesto a través de la elección libre e independiente de precios por parte de los usuarios, es decir, cada usuario puede seleccionar su propio conjunto de precios en función de sus necesidades con respecto al contenido, la cantidad, el tipo y la calidad de cada servicio, entre otros factores.

En un caso hipotético, la elección de la relación PRECIO-CANTIDAD más adecuada por los consumidores brinda ventajas manifiestas, en particular:

- 1) la posibilidad de que los consumidores escojan por sí mismos un nivel de precios razonable, previa obtención de la información que precisen a tal efecto;
- 2) la facilidad de adquirir bienes de varios vendedores, previa determinación de su precio;
- 3) el establecimiento de una situación de equilibrio entre el vendedor y el comprador tras el proceso de negociación;
- 4) la posibilidad de alentar a los consumidores a comprar más por el mismo precio.

A los proveedores les inquieta que la disminución de precios pueda mermar sus beneficios. En el contexto actual, los proveedores no solo compiten con respecto al precio; también lo hacen con respecto a la marca, el servicio y la innovación. Por otro lado, la elección de la relación PRECIO-CANTIDAD más

⁶⁸ Si un operador genera un excedente de oferta y ofrece sus servicios por un precio reducido (no abusivo), de forma que dichos servicios compensan su costo, ello dará lugar a una situación normal, sin que de ello dimanen un excedente de oferta. Pero si el operador vende un servicio generando pérdidas, sin subvenciones recíprocas, en última instancia el servicio dejará de prestarse y los clientes contratarán los servicios de otros proveedores, sin que se dé un excedente de oferta. Puede ampliarse este razonamiento si no se compensa el exceso de capacidad del mercado, que consecuentemente no podrá constituir la norma. Si los operadores, habida cuenta de los servicios ofrecidos, aplican precios abusivamente reducidos y/o subsidios recíprocos, el organismo de reglamentación deberá demostrarlo, a tenor de un moderno modelo de costos, con objeto de erradicar prácticas competitivas impropiedades.

adecuada por los consumidores contribuye a reducir la duración de los ciclos de venta y a fomentar la fidelidad a los proveedores.

En los casos en los que los operadores de telecomunicaciones convengan en satisfacer la demanda de los consumidores de poder elegir la relación PRECIO-CANTIDAD más adecuada para ellos, deben proporcionar a los usuarios, en virtud de lo exigido por los organismos de reglamentación, productos o servicios específicos con información adecuada sobre su cantidad, velocidad de acceso, periodo de utilización y precio, así como sobre posibles descuentos asociados a la agregación de servicios. Esa información debería proporcionarse a los consumidores por varios canales, en particular sitios web, aplicaciones para terminales móviles y medios tradicionales. Con el apoyo de herramientas profesionales, la mayoría de los consumidores puede identificar fácilmente el tipo de paquete de servicios que mejor se ajusta a sus necesidades. Con frecuencia, los operadores se muestran reticentes a dejar de ofrecer paquetes de servicios preestablecidos, cuyo costo suele ser mucho menor que el de los paquetes que definen los usuarios, puesto que pueden ir acompañados de otras condiciones de transacción, en particular en lo concerniente a su utilización, limitación de su velocidad de acceso o expectativas de consumo mínimo.

En China, desde que comenzó la comercialización de servicios 4G en 2014, China Mobile, China Telecom y China Unicom permiten a sus usuarios personalizar sus propios paquetes de servicios en el marco de redes empresariales fijas o móviles, por medio de la transformación de su sistema de soporte empresarial. En la actualidad, los usuarios de servicios móviles en China pueden sustituir un paquete de servicios por otro siempre que lo deseen si no existen condiciones específicas que impidan la transacción de servicios con arreglo a la tarifa que ellos hayan establecido previamente, como se muestra en la **Figura 23**.

Figura 23: Paquete tarifario definido por usuarios de China Mobile



Fuente: sitio web oficial de CMCC.

En determinadas regiones, los operadores de menor tamaño son más propensos a ofrecer planes tarifarios personalizados para usuarios específicos. Por ejemplo, en los Estados Unidos, Sprint y T-Mobile van a la zaga de Verizon y AT & T en términos de cuota de mercado. Habida cuenta de la tendencia de los usuarios a contratar más servicios de datos que de telefonía, dichos operadores comienzan a proponer paquetes de datos ilimitados (con un límite de velocidad de acceso al superar un cierto umbral). En cierto modo, ello puede considerarse otro tipo de establecimiento de precios por los propios usuarios. Los abonados pueden utilizar todos los servicios sin restricción alguna si contratan el paquete tarifario apropiado, como se muestra en la **Figura 24**.

Figura 24: Paquete tarifario sin restricciones ofrecido por Sprint en los Estados Unidos

Todos los planes de 1GB – 40GB incluyen datos de 2G ilimitados

Extra pequeño: Un gran lugar para empezar						
XS	S	M	L	XL	XXL	Ilimitado
1GB / Mensuales Más datos de 2G ilimitados	3GB	6GB	12GB	24GB	40GB	Ilimitado
Más 20\$/mes. cargo de acceso cuando se alquila o se compra con cuotas mensuales.	\$ 30 Mensuales	\$ 45 Mensuales	\$ 60 Mensuales	\$ 80 Mensuales	\$ 100 Mensuales	\$ 75 Mensuales Por la primera línea

Fuente: Sitio web oficial de Sprint, Estados Unidos de América.

4.4 Indemnizaciones de alcance mucho más amplio que los daños a bienes

La indemnización a los usuarios es una cuestión delicada para los proveedores de servicios. Las medidas de indemnización solicitadas por los usuarios en los últimos decenios guardan relación principalmente con los errores de facturación. Los usuarios deben proporcionar a los operadores pruebas fehacientes al respecto, si bien consideran que para ellos es complejo recabar la información necesaria sin la colaboración del operador. Las discrepancias que surgen entre operadores y usuarios en el caso de agregación de productos o servicios son aún mayores. La responsabilidad en materia de prestación de servicios o contenido puede recaer en terceros. En los últimos años, los usuarios han hecho hincapié en las dificultades asociadas a la calidad de servicio, a los incidentes de seguridad y a las deficiencias en materia de velocidad. El alcance de las medidas de indemnización abarca muchos más aspectos que los daños ocasionados a bienes.

En la legislación y los reglamentos de muchos países se recoge el derecho a la indemnización. En el sector de los servicios de telecomunicaciones, los derechos en materia de indemnización a los usuarios se estipulan en el marco de la legislación civil general o de legislaciones específicas de índole industrial. Los organismos de reglamentación están facultados para prestar apoyo a los usuarios de servicios de telecomunicaciones en lo concerniente a la observancia de sus derechos legítimos a ser indemnizados. A tal efecto, es fundamental definir lo que se entiende por indemnización “legítima”.

Por lo general, el objetivo de las indemnizaciones es compensar por daños ocasionados a una persona, en particular por la pérdida de sus bienes. En los casos de errores de facturación, el operador debería reintegrar oportunamente al usuario la cuantía cobrada de más. Si dicha cuantía es muy elevada y el periodo necesarios para su reintegración al usuario es muy amplio, el costo asociado a la duración de ese periodo debería tenerse en cuenta al establecer la indemnización. La principal dificultad a tal efecto radica en la obtención de pruebas, que el usuario no puede recopilar oportunamente, ya sea en formato impreso o electrónico, sin la ayuda del operador. De aquí que se exija a los organismos de reglamentación que presten ayuda a los usuarios a los efectos de obtención de pruebas en el marco de la legislación y los reglamentos pertinentes. En la mayoría de los casos, los organismos de reglamentación y los usuarios pueden solicitar en pie de igualdad a los operadores la adopción de las medidas pertinentes.

Los usuarios pueden verse afectados por dos tipos de pérdidas, a saber, las ocasionadas por daños directos o por daños indirectos. Si en los reglamentos se estipula claramente en qué medida las partes concernidas pueden determinar los daños ocasionados, se pueden subsanar los daños directos en la mayoría de las ocasiones. Lamentablemente, según se constata en numerosos casos internacionales, dicha labor ha recaído en organismos de reglamentación y en tribunales en el marco de las legislaciones y los reglamentos en vigor. A raíz de ello, muchos usuarios no pueden recibir a su debido tiempo la indemnización que les corresponde.

La determinación de los daños indirectos constituye la tarea más ardua. La brecha entre operadores, proveedores de servicios y consumidores es tan amplia que es necesario abordar cada caso de forma aislada, y habida cuenta de ello, en ningún tribunal se tendrán en cuenta los daños indirectos, ya sea de forma íntegra o parcial. En consecuencia, el infractor proseguirá su comportamiento, puesto que no se obliga a cumplir la legislación ni se aplican las debidas sanciones.

A raíz del rápido ritmo de desarrollo de los servicios de Internet, los operadores de red y los proveedores de servicios prestan de forma conjunta a los usuarios determinados servicios en línea. Con respecto a los pagos mediante el teléfono móvil, que cada vez son más frecuentes entre los usuarios de Internet, los teléfonos y las aplicaciones inteligentes utilizan continuamente datos personales del usuario, por ejemplo números de cuenta, contraseñas e información sobre localización geográfica o transacciones de pedidos. Si dichos datos personales no se protegen debidamente, su pérdida puede ocasionar daños directos. En Japón, Corea y China, entre otros países, muchos jóvenes utilizan su teléfono móvil para efectuar pagos, y al hacerlo corren el riesgo de perder datos personales.

En la actualidad se debate la posibilidad de establecer responsabilidades conjuntas para satisfacer la demanda de protección de los datos personales de los consumidores. Los operadores de telecomunicaciones y los proveedores de servicios deben cooperar en pos de la salvaguarda de los datos privados de sus usuarios, en particular en lo tocante a las herramientas tecnológicas y las obligaciones jurídicas. Si se produjera un incidente, los operadores y los proveedores de servicios podrían bloquear la cuenta de un usuario, al igual que hacen los bancos, con el fin de localizar el origen del acto ilícito, evitar pérdidas mayores y subsanar los daños ocasionados.

La prevención es mucho más adecuada que las sanciones y las indemnizaciones. En determinados países se están adoptando medidas para proporcionar información a los consumidores sobre la salvaguarda de sus derechos. En diciembre de 2015, ANATEL, el organismo de reglamentación de Brasil, puso en marcha la campaña “ANATEL explica”.⁶⁹ En dicha campaña se facilita información de índole diversa (a través de tutoriales, vídeos y prospectos). El contenido del sitio web y de las redes sociales de dicho organismo se pone al día dos veces por semana. La campaña “ANATEL explica” se inició para ofrecer más autonomía al consumidor y proporcionarle información de forma clara y sin demasiados tecnicismos, en relación con los servicios de telecomunicaciones y los derechos de los consumidores.

La campaña fue concebida principalmente para facilitar información sobre:

- 1) los derechos de los consumidores con respecto a los servicios de telecomunicaciones y los reglamentos que deben observar los proveedores de dichos servicios. Se alude a los derechos y las obligaciones que figuran en las resoluciones de ANATEL mediante un lenguaje de fácil comprensión;
- 2) el modo en que los consumidores pueden hacer valer sus derechos, en particular sobre la formulación de reclamaciones conjuntas con ANATEL, así como el modo de funcionamiento de ANATEL.

A comienzos de marzo de 2016 se habían publicado 25 tutoriales en el sitio web de ANATEL (<http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/2015-11-26-16-43-20>). En esos documentos informativos se abordan cuestiones relativas a la velocidad de acceso que ofrece la banda ancha, la facturación y las tarifas, la rescisión de contratos, o la comercialización de servicios. En la **Figura 25** se proporcionan varios ejemplos de dichos tutoriales.

⁶⁹ Documento SG1RGQ/210, Campaña “ANATEL explica”, República Federativa del Brasil.

Figura 25: Ejemplo de información proporcionada en la campaña “ANATEL explica”

ANATEL EXPLICA

COMO DEVE SER O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DAS PRESTADORAS?

O serviço é gratuito e deve funcionar ininterruptamente, 24 horas por dia e 7 dias por semana.
Prestadoras de pequeno porte (menos de 50 mil clientes) devem realizar atendimento telefônico, no mínimo, entre 8h e 20h, nos dias úteis.

1. Após o primeiro contato com o atendente, **se a ligação cair, a prestadora é obrigada a retornar em até 5 minutos.**

2. Os **call centers** aceitam chamadas originadas tanto de telefones fixos quanto de celulares e **devem receber, tratar e solucionar** pedidos dos consumidores. Mas não se esqueça: **sempre anote o protocolo** de atendimento.

3. O contrato pode ser rescindido pelo **call center** sem que o cliente fale com o atendente. É só digitar a **opção de cancelamento sem falar com o atendente**. Nessa caso, a empresa tem no máximo dois dias para atender a solicitação. Nesse período - até o cancelamento efetivo -, o serviço continua funcionando e os gastos continuam sendo cobrados.

4. O **tempo máximo** para o contato direto com o atendente deve ser de até **60 segundos** depois que essa opção for selecionada ou quando houver transferência entre atendentes.

A prestadora **é obrigada a gravar os atendimentos telefônicos** aos consumidores, independentemente de quem originar a interação.
Entenda as regras:

- A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.
- É obrigatório que a empresa guarde a gravação por pelo menos seis meses, período em que o consumidor pode pedir cópia do seu conteúdo. Para as prestadoras de pequeno porte, o prazo é de 90 dias.
- A disponibilização da cópia da gravação deve acontecer em, no máximo, dez dias a contar da solicitação. O processo é de graça e o consumidor escolhe se prefere receber a gravação pelo espaço reservado no site da operadora, por e-mail, por correspondência ou pessoalmente.

ANATEL EXPLICA | EDIÇÃO 12 | JANEIRO DE 2016 WWW.ANATEL.GOV.BR/CONSUMIDOR

Fuente: Documento SG1RGQ/210, Campaña “ANATEL explica”, República Federativa del Brasil.

La campaña se puso en marcha en diciembre de 2015 y prosiguió en 2016. Elisa Leonel, superintendente de ANATEL para cuestiones relativas al consumidor, afirma que la campaña es una iniciativa para ayudar a los consumidores a conocer y hacer valer sus derechos. Señala que “si los consumidores poseen la información adecuada sobre los servicios y sus derechos, pueden escoger la opción que mejor se ajuste a sus necesidades”. Y añade que “el objetivo de la campaña ‘ANATEL explica’ es informar a los consumidores de que el conocimiento constituye el instrumento más eficaz del que disponen”. La campaña se puso en marcha para ayudar y asesorar a los consumidores, y es un medio muy eficaz para que estos puedan tener una comprensión más cabal de los servicios de telecomunicaciones y de sus derechos con respecto a los mismos.

5 CAPÍTULO 5 – Conclusiones y directrices

5.1 Conclusiones

En un contexto comercial dominado por los operadores, la principal labor de los organismos de reglamentación en el sector de las telecomunicaciones es optimizar la atribución de recursos, lograr una competencia comercial equilibrada y proteger los intereses de los consumidores. Los operadores principales constituyen el elemento fundamental. Los organismos de reglamentación tratan de alcanzar objetivos en materia de políticas mediante la apertura de los mercados, la introducción de competencia externa, la supervisión de la interoperabilidad y los precios al por mayor, entre otros medios.

Con respecto a la protección de los consumidores, es necesario reforzar sus derechos en lo concerniente a la obtención de información, velar por los derechos de elección y de comercio equitativo, y fomentar la formulación de reclamaciones en concepto de daños ocasionados. Este modo de reglamentación se ajusta a las situaciones en las que los consumidores tienen menos poder que los operadores. En el ámbito de la convergencia digital, el alcance de los productos y servicios no solamente abarca las esferas tradicionales de transmisión de información, sino también la generación y el intercambio de contenido digital y la integración de economías de red en línea y fuera de línea. En consecuencia, tanto el principio como el modelo de reglamentación han de ajustarse a los requisitos del entorno comercial.

5.2 Directrices para los organismos de reglamentación y otras organizaciones relevantes

Los organismos nacionales de reglamentación de las telecomunicaciones deberían llevar a cabo su labor, en consonancia con la práctica internacional y varios estudios de caso nacionales, con arreglo al concepto y principio de “reglamentación por incentivos” como instrumento fundamental para promover y fortalecer los medios, los mecanismos y las políticas de protección de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones.

– Medidas para mejorar las funciones tradicionales

- disminuir paulatinamente las restricciones de acceso al mercado, alentar a los actores del mercado a fomentar la competencia basada en la especialización, fomentar la oferta comercial y ampliar la libertad de elección de los consumidores;
- optimizar la atribución de los recursos de comunicaciones, en particular los de numeración, espectro y direcciones de nombre de dominio, y alentar a los principales actores a establecer una plataforma abierta y a promover las pequeñas y medianas empresas en aras de productos y servicios innovadores;
- definir mecanismos versátiles en materia de establecimiento de precios, fomentar precios al por mayor equitativos en relación con los enlaces de comunicaciones en sentido ascendente, promover las tarifas al por menor en el plano comercial y seguir ampliando la oferta y cuota de servicios cuyo precio puedan escoger los usuarios.

– Medidas para satisfacer la demanda de un nuevo entorno convergente y de colaboración

- adoptar un enfoque integrador a nivel internacional, regional y nacional para promover e implementar los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, empujando a los responsables de políticas y reguladores a integrar metas ODS en sus planes nacionales y a situar los intereses y los derechos de los consumidores en el centro de los debates de todas las políticas y los desarrollos socioeconómicos;
- optimizar la relación de competencia entre la oferta y la demanda en lo relativo a las relaciones entre empresas (B2B), o entre empresas y consumidores (B2C), reducir sustancialmente

las medidas previas de gestión y control de la cantidad, y establecer un mecanismo de supervisión de los procesos en curso y de los que se apliquen ulteriormente;

- aplicar un método de gestión innovador para la supervisión de la calidad del servicio, y mejorar la plataforma de supervisión de los servicios móviles inteligentes de banda ancha, así como el mecanismo de supervisión de usuarios que sea propiedad de terceros con objeto de promover la calidad del servicio a largo plazo;
- promover la formación de los consumidores y las empresas en la esfera de los servicios de telecomunicaciones e Internet;
- gestionar los retos tecnológicos asociados a la convergencia de redes y servicios, en particular la calidad de servicio, los aspectos de interfuncionamiento, la seguridad, la privacidad, el acceso universal a los servicios por todos los estratos sociales, y la reducción de los costes;
- expandir el ámbito de las estrategias de acceso universal para incluir la promoción de los derechos de los consumidores, la información, la educación y la sensibilización, en particular enfocados a la seguridad y la protección;
- fomentar las inversiones en infraestructuras de la información y en su funcionamiento mediante asociaciones entre los sectores público y privado y fondos especiales, en particular el Fondo de Servicio Universal (USF), a fin de reforzar la capacidad para proporcionar recursos a personas de bajo nivel de ingresos en zonas de costo elevado o distantes.

– **Actividades innovadoras en materia de mecanismos de gestión**

- establecer mecanismos de gestión para proporcionar orientaciones a nivel nacional, y fomentar la reglamentación industrial propia y la participación de los consumidores, que pueden desempeñar un papel primordial a los efectos de establecimiento de precios equitativos, prestación de servicios eficientes y obtención de indemnizaciones con respecto a productos y servicios de telecomunicaciones;
- definir y optimizar la organización de los datos personales de los consumidores⁷⁰ y el mecanismo de seguridad relativo a los mismos;
- fortalecer las redes de información al consumidor, establecer plataformas de servicios en los planos nacional, regional e internacional y reforzar los derechos del consumidor, así como las competencias profesionales en materia de utilización de plataformas para la gestión de grandes cantidades de datos y de aplicaciones de acceso a Internet desde dispositivos móviles;
- establecer mecanismos eficaces para educar, sensibilizar y distribuir la información sobre temas como los parámetros de calidad de servicio, las tarifas, la seguridad y la utilización de Internet en particular enfocado a los niños, mujeres y personas con discapacidad;
- reforzar el poder de las organizaciones de consumidores mediante un mayor intercambio de información, la mejora de su colaboración y la organización conjunta de programas de

⁷⁰ En la actualidad se adoptan normas para proteger la privacidad de los clientes que contratan servicios de banda ancha. Al establecer el alcance de dichas normas, cabe definir los "operadores de telecomunicaciones" sujetos a las mismas, y los "clientes" cuya privacidad permiten proteger esas normas. También es necesario establecer que la información que se protege, en virtud de lo establecido en la Sección 222, es información propiedad del cliente (cliente PI). Con respecto a la definición del cliente PI, cabe distinguir tres tipos de información obtenida por los operadores de telecomunicaciones al prestar servicios de banda ancha, u otro tipo de servicios de telecomunicaciones, que no son mutuamente excluyentes: (i) información de red propiedad del cliente (CPNI) que puede identificarse de forma individual, a tenor de la definición recogida en la Sección 222 (h); (ii) información de identificación personal (PII); y (iii) contenido de las comunicaciones. También cabe aplicar y explicar un enfoque, en el que participan varias partes, a fin de determinar si los datos han sido debidamente disociados con objeto de que, consecuentemente, dejen de estar sujetos al régimen de elección del cliente que cabe aplicar en relación con el cliente PI. Posteriormente es necesario adoptar normas que permitan velar por la privacidad de los consumidores a tenor de los tres principios fundamentales siguientes sobre privacidad: transparencia, elección y seguridad (<https://www.fcc.gov/document/fcc-adopts-broadband-consumer-privacy-rules>).

formación temática en aras de la defensa de los derechos e intereses de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, y formalizar la organización de un Foro sobre protección del consumidor que se celebre al menos una vez cada dos años.

— **Medidas para el reforzamiento de la colaboración a todos los niveles**

- reforzar las asociaciones entre partes interesadas para la creación de plataformas de intercambio de conocimientos y de dialogo a nivel nacional, regional e internacional para la protección y los derechos de los consumidores;
- mejorar la colaboración con los organismos internacionales en la esfera de las TIC, en particular la UIT, para intercambiar conocimientos e información; establecer y promover el conocimiento de las prácticas idóneas, incluidas las directrices de prácticas idóneas del Simposio Mundial para Organismos Reguladores 2014 (GSR14) del UIT-D, y de las Resoluciones del UIT-D, incluidas la Resolución 64 (Rev. Dubái, 2014) y la Resolución 84 (Hammamet, 2016) del UIT-D sobre protección de los consumidores a nivel nacional y regional; e integrar la protección de los consumidores y la información sobre los derechos de los consumidores en las actividades de la UIT-D;
- promover la creación de asociaciones de consumidores a nivel nacional y regional, reforzar su profesionalidad y prestar asistencia en la creación de capacidad a nivel nacional, subregional y regional;
- mejorar el mecanismo de gestión de la colaboración entre los organismos nacionales de reglamentación de las telecomunicaciones y las entidades de gestión de contenido digital. Hacer hincapié en la colaboración internacional entre los organismos de reglamentación para evitar ataques de virus troyanos y el fraude en las redes, y lograr un entorno de red seguro y eficaz para los consumidores;
- compartir prácticas idóneas y fomentar las iniciativas de asociación entre los sectores público y privado para gestionar los residuos electrónicos y preservar el ecosistema, de conformidad con la norma 14001.2015 (certificación de operadores sectoriales), en virtud de la cual se establece el concepto de calidad.

5.3 Directrices para los operadores y los proveedores de servicios

En consonancia con los principios establecidos en las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor⁷¹ cabe definir diversos marcos de referencia sobre prácticas empresariales idóneas, tanto en las operaciones comerciales en línea como en las que tienen lugar fuera de línea, con respecto a los consumidores, en particular:

- **Divulgación y transparencia:** Los operadores y los proveedores de servicios deberían proporcionar información exhaustiva y fidedigna, que no dé lugar a ambigüedades, sobre bienes y servicios, condiciones, tarifas en vigor y costos totales, a fin de permitir a los consumidores la adopción de decisiones fundadas. Las empresas deberían facilitar el acceso a esa información, en particular las condiciones clave, con independencia de los medios tecnológicos utilizados.
- **Trato justo y equitativo:** Los operadores y los proveedores de servicios deberían tratar a los consumidores con equidad y respeto en todas las etapas de su relación con los mismos, y propiciar la cultura empresarial pertinente a tal efecto. Las empresas deberían evitar prácticas que perjudiquen a los consumidores, en particular los vulnerables y desfavorecidos.
- **Comportamiento comercial:** Los operadores y los proveedores de servicios no deberían someter a los consumidores a prácticas ilícitas, poco éticas, discriminatorias o engañosas, por ejemplo estrategias comerciales abusivas o cobro improcedente de deudas, u otros comportamientos inadecuados que conlleven riesgos innecesarios para los consumidores o perjudiquen a los mismos. Las empresas y sus entidades autorizadas deberían tener debidamente en cuenta los

⁷¹ http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/a35r63_UNCPP_en.pdf.

intereses de los consumidores y su responsabilidad con respecto al objetivo de fomentar la defensa de los consumidores.

- **Reclamaciones y controversias de los consumidores:** Los operadores y los proveedores de servicios deberían poner a disposición de los consumidores mecanismos de tramitación de reclamaciones que les permitan resolver controversias de forma rápida, justa, transparente, asequible, accesible, sencilla y eficaz, sin costos ni cargas innecesarios. Las empresas deberían estudiar la posibilidad de aplicar normas nacionales e internacionales sobre tramitación interna de reclamaciones, alternativas existentes para la resolución de controversias y adopción de códigos de satisfacción del cliente.
- **Educación y fomento de la sensibilización:** Los operadores y los proveedores de servicios deberían establecer, en su caso, programas y mecanismos de asistencia a los consumidores que les permitan adquirir los conocimientos y las competencias necesarios para comprender los riesgos existentes, incluidos los de índole financiera, adoptar decisiones fundadas y tener acceso a servicios de asesoramiento y asistencia eficaces y profesionales, incluidos los prestados por otras partes independientes, de ser necesario.
- **Protección de la privacidad:** Los operadores y los proveedores de servicios deberían velar por la privacidad de los consumidores mediante la aplicación de mecanismos de control, seguridad, transparencia y aprobación adecuados en lo concerniente a la obtención y utilización de sus datos personales.
- **Instaurar la confianza de los consumidores con respecto a la convergencia de servicios:** Deberían fomentarse los servicios de comercio electrónico y de comercio a través de dispositivos móviles mediante el establecimiento de las salvaguardas adecuadas y la adopción de medidas encaminadas a instaurar la confianza de los consumidores. También debería alentarse a los operadores a adoptar las medidas de seguridad necesarias, en particular en materia de seguridad integrada, con el fin de evitar las transacciones no autorizadas y la divulgación de datos. Por otro lado, debería reconocerse la necesidad de proteger y formar a los consumidores con necesidades de acceso especiales, y a los que sean especialmente vulnerables frente a prácticas comerciales engañosas o que encuentren dificultades para comprender íntegramente los mecanismos de pago.

Abbreviations and acronyms

Various abbreviations and acronyms are used through the document, they are provided here.

Abbreviation/acronym	Description
AABE	Argentina's State Property Administration Agency (Agencia de Administración de Bienes del Estado) (Argentine Republic)
AICN	African ICT Consumers Network
ALD	Assistive Listening Devices
ANATEL	Brazilian National Telecommunications Agency (Agência Nacional de Telecomunicações) (Federative Republic of Brazil)
ANEC	European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation
ANT	Access Network Transport
APT	Asia-Pacific Telecommunity
ARCEP	Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes
ARPU	Average Revenue Generated per User
ARPT	Postal and Telecommunication Regulatory Authority (Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications) (Republic of Guinea)
ARPCT	Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo (Democratic Republic of the Congo)
ART	Telecommunications Regulatory Agency (Agence de Régulation des Télécommunications) (Republic of Cameroon)
ATU	African Telecommunications Union
B2B	Business-to-Business
B2C	Business-to-Consumer
BDT	Telecommunication Development Bureau
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications
BEUC	European Consumer Organisation (Bureau Européen des Unions de Consommateurs)
BT	British Telecom
CAMRA	Campaign for Real Ale (United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland)
CEMAC	Central African Economic and Monetary Community
CEN	European Committee for Standardization
CENELEC	European Committee For Electrotechnical Standardization

Abbreviation/acronym	Description
CERT	Cybersecurity Emergency Response Team
CI	Consumers International
CITC	Communications and Information Technology Commission (Kingdom of Saudi Arabia)
CM	Confluent Marketing
CONATEL	National Telecommunication Commission (Comisión Nacional de Telecomunicaciones)
CPNI	Customer Proprietary Network Information
CRA	Communications Regulatory Authority (Islamic Republic of Iran)
CRM	Customer Relations Management
DAI	Digital Access Index
EC	European Commission
ECCG	European Consumer Consultative Group
ECOSOC	United Nations Economic and Social Council
EEA	European Economic Area
EFTA	European Free Trade Association
ESMT	Ecole Supérieure Multinationale des Télécommunications
ESO	European Standardisation Organisation
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
FG DFS	Focus Group on Digital Financial Services
FG SSC	Focus Group on Smart Sustainable Cities
FOP	Family One Plus
GETEM	Assistive Technology and Education Laboratory for Individuals with Visual Disabilities
GPS	Global Positioning System
GRC	General Regulation on Consumer Rights
GRSP	Group on Child Restraint Systems
GSR	Global Symposium for Regulators
HNT	Home Network Transport
IAP	Internet Access Provider
ICRT	International Consumer Research & Testing

Abbreviation/acronym	Description
ICT	Information and Communication Technology
IDI	ICT Development Index
IEC	International Electrotechnical Commission
IFT	Federal Telecommunications Institute (Instituto Federal de Telecomunicaciones) (Mexico)
IMT	International Mobile Telecommunication
INS	National Statistical Institute (Institut National de la Statistique) (Republic of Cameroon)
IoT	Internet of Things
IPTV	Internet Protocol Television
ISO	International Organization for Standardization
ISP	Internet Service Provider
ITU	International Telecommunication Union
ITU-D	ITU Telecommunication Development Sector
ITU-T	ITU Telecommunication Standardization Sector
JCA-AHF	Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors
LDCs	Least Developed Countries
MII	Ministry for the Information Industry (People's Republic of China)
MIIT	Ministry of Industry and Information Technology (People's Republic of China)
NCTU	National Committee of Telecom Users (People's Republic of China)
NDRC	National Development and Reform Commission (People's Republic of China)
NGN	Next Generation Network
NGO	Non-Governmental Organization
NN	Net Neutrality
NNPA	National Numbering Plan Administrator
NorSIS	Norwegian Centre for Cybersecurity (Norway)
NRA	National Regulatory Agency
NTNP	National Telephone Numbering Plan
OFCOM	Office Fédéral de la Communication (Confederation of Switzerland)
OTT	Over-the-Top

Abbreviation/acronym	Description
PBS	Pseudo Base Station
PCA	Partnered Consumer Association
PI	Proprietary Information
QoE	Quality of Experience
QoS	Quality of Service
R&D	Research and Development
RéCATIC	Réseau des Consommateurs Africains des TIC
RGC	General Rules on Consumer Rights
SDGs	Sustainable Development Goals
SIM	Subscriber Identity Module
SMS	Short Message Service
TDAG	Telecommunication Development Advisory Group
TRA	Telecommunications Regulatory Authority (Sultanate of Oman)
TRAI	Telecom Regulatory Authority of India (Republic of India)
TSAG	Telecommunication Standardization Advisory Group
UCST	Union of Telecommunication Service Consumers (Union des Consommateurs des Services des Télécommunications) (Democratic Republic of the Congo)
UDECOM	Union for the Defense of Consumer Rights in the Congo (Union pour la Défense des droits des Consommateurs au Congo) (Democratic Republic of the Congo)
UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development
UNDP	United Nations Development Programme
UNECE	United Nations Economic Commission for Europe
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNICEF	United Nations Children’s Fund
UNIDO	United Nations Industrial Development Organization
UNGCP	United Nations Guidelines on Consumer Protection
USF	Universal Service Fund
USSD	Unstructured Supplementary Service Data
VINASTAS	Viet Nam Standard and Consumers Association (Socialist Republic of Viet Nam)

Abbreviation/acronym	Description
VPMN	Visited Public Mobile Network
VUSTA	Viet Nam Union of Science and Technology Association
WEEE	Waste Electrical and Electronic Equipment
WHO	World Health Organisation
WiMAX	Worldwide interoperability for Microwave Access
WSIS	World Summit on the Information Society
WTDC	World Telecommunication Development Conference
WTSA	World Telecommunication Standardization Assembly

Annexes

Annex 1: List of contributions during study period 2014-2017

These are the contributions received for consideration by Question 6/1. Many thanks are extended to all the contributors.

Reports

Web	Received	Source	Title
1/REP/36	2017-03-01	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Thursday, 30 March 2017, 14:30 – 17:30 hours)
RGQ/REP/24	2017-01-13	Rapporteurs for Question 6/1	Report for the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Wednesday, 11 January 2017, 09:30-12:30 and 14:30 – 17:30 hours)
1/REP/26	2016-09-20	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Thursday, 22 September 2016, 14:30 – 17:30 hours)
RGQ/REP/15	2016-04-14	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Tuesday, 5 April 2016, 09:30-12:30 and 14:30 – 17:30 hours)
1/REP/16	2015-09-17	Rapporteur for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1 (Geneva, Thursday 17 September 2015, 11:00 – 12:30)
RGQ/REP/6	2015-04-14	Rapporteur for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1 (Geneva, Tuesday, 14 April 2015, 09:30-12:30 and 14:30 – 17:30 hours)
1/REP/6 (Rev.1)	2014-09-17	Rapporteur for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1 (Geneva, Wednesday 17 September 2014, 14:30 – 15:45 hours)

Question 6/1 contributions for Rapporteur Group and Study Group meetings

Web	Received	Source	Title
1/470	2017-03-17	BDT Focal Point for Question 1/1	GSR-17 provisional programme focusing on living in a world of digital opportunities
1/468	2017-03-17	Argentine Republic	National Plan for the Development of Competitiveness and Quality Conditions of Mobile Communication Services
1/467	2017-03-17	Argentine Republic	Argentina reconverts the “Enabling environment for the development of telecommunications/ICTs”
1/453	2017-03-13	Iran University of Science & Technology	Consumers’ rights in information technology in Iran (v0.8)
1/442	2017-01-11	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1, Geneva, 11 January 2017

Web	Received	Source	Title
1/417 [OR]	2017-02-10	Rapporteur for Question 6/1	Final Report for Question 6/1
RGQ/311 + Ann.1	2016-12-30	Telecommunication Development Bureau	Overview of input received through the ITU-D Study Group 1 Question 6/1 Global survey on telephone numbering misuse and misappropriation
RGQ/310	2016-12-30	Haiti (Republic of)	Expérience d'Haïti pour la protection des consommateurs
RGQ/302 (Rev.1) [OR]	2016-12-06	Co-Rapporteurs for Question 6/1	Draft Final Report for Question 6/1
RGQ/298 +Ann.1	2016-11-25	Palestine(*)	Explain the special resolution to protect subscribers added services through operators networks
RGQ/264	2016-11-14	Norway	Creating a metric for cyber security culture
RGQ/261	2016-11-14	Tactikom (Sénégal)	New environment having direct influence on methods of determining costs of electronic communication services in the new sectoral ecosystem. Amendments to Chapter 5 of the draft final report
RGQ/255	2016-10-31	Oman Telecommunications Regulatory Authority (TRA)	Standard customer agreement
1/364	2016-09-07	United Kingdom and Northern Ireland	Initial consideration of responses to numbering misuse survey as a contribution to the Question 6/1 report
1/358 +Ann.1	2016-09-07	Telecommunication Development Bureau	Overview of input received through the ITU-D Study Group 1 Question 6/1 Global survey on telephone numbering misuse and misappropriation
1/348	2016-08-15	Benin (Republic of)	Actions réglementaires en faveur de l'implantation des stations radioélectriques et la protection des personnes contre les effets des champs électriques, magnétiques et électromagnétiques
1/340	2016-08-05	Co-Rapporteur for Question 6/1	Lignes directrices pour la Question 6/1
1/325	2016-08-05	Côte d'Ivoire (Republic of)	Risks associated with the reallocation of cancelled numbers: rights and freedoms of subscribers appearing in a telephone directory
1/323	2016-08-05	Côte d'Ivoire (Republic of)	Renforcement du cadre légal de la protection des consommateurs: Cas de la Côte d'Ivoire
1/308 +Ann.1	2016-08-04	BDT Focal Point for Question 6/1	GSR 2016 Discussion Papers and Best Practice Guidelines

Cuestión 6/1: Información al consumidor, protección y derechos: leyes, reglamentación,
bases económicas, redes de consumidores

Web	Received	Source	Title
1/293 [OR]	2016-08-02	Co-Rapporteur for Question 6/1	Draft Report of Question 6/1: Consumer information, protection and rights: Laws, regulation, economic bases, consumer networks
1/274 (Rev.1)	2016-07-22	Guinea (Republic of)	The numbering plan in Guinea
1/246	2016-04-05	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1, Geneva, 5 April 2016
RGQ/242	2016-04-15	Rapporteur for Question 6/1	Working document: draft Question 6/1 report following the 5 April 2016 Q6/1 meeting
RGQ/210	2016-03-18	Brazil (Federative Republic of)	"ANATEL explains" campaign
RGQ/200	2016-03-21	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Australia, Papua New Guinea, Vanuatu (Republic of)	Title to be added (contribution from UK, Australia, Samoa, Vanuatu and Papua New Guinea)
RGQ/199	2016-03-16	China (People's Republic of)	Consumer protection in the convergent era: user dominant right is rising up
RGQ/195	2016-03-14	Rapporteur pour la Question 6/1	Chapitre 4 du rapport de la Question 6/1
RGQ/179	2016-03-06	African ICT Consumers Network (AICN)	Resolution 64 (Rev. Dubai, 2014)
RGQ/178	2016-03-06	African ICT Consumers Network (AICN)	Les lignes directrices de Bahreïn
RGQ/165	2016-02-17	Gambia (Republic of the)	A case to adopt child online protection initiatives across LDCs
RGQ/164	2016-02-18	Benin (Republic of)	Collaboration between a regulatory agency and consumers' associations: the case of Benin
RGQ/162	2016-02-18	Benin (Republic of)	Regulatory measures for the protection of telecommunication service consumers in Benin
RGQ/159	2016-02-22	Central African Republic	Legislative and regulatory framework for the protection of ICT consumers in the Central African Republic
RGQ/123	2015-09-11	Mexico	Actions to benefit telecommunication service users in Mexico
1/230	2015-09-03	Zimbabwe (Republic of)	Consumer protection: the Zimbabwean experience
1/225 +Ann.1	2015-09-01	BDT Focal Point for Question 6/1	Background Documents for Report
1/216	2015-08-30	Saudi Arabia (Kingdom of)	The applicant/user's protection

Web	Received	Source	Title
1/198	2015-08-21	Zimbabwe (Republic of)	To use of not to use cloud computing?: The question for the developing world
1/197	2015-08-21	Viet Nam (Socialist Republic of)	The state of telecommunications consumers protection – The need for distinct regulation
1/189	2015-08-12	Telefon AB – LM Ericsson	Evolution in mobile broadband networks, for its consideration in the reports
1/166	2015-07-31	Brazil (Federative Republic of)	Telecommunication consumer and its rights: proposed text for Chapter 2 of the Report of Question 6/1
1/159	2015-07-31	Co-Rapporteur for Question 6/1	Draft outline for the final report of Question 6/1 and task distribution
1/153 (Rev.1)	2015-07-29	Australia, Papua, New Guinea, Samoa (Independent State of), United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Vanuatu (Republic of)	Proposed amended questions on numbering misuse
1/133	2015-07-16	Gambia (Republic of the)	A case to adopt Child Online Protection initiatives across LDCs
1/106	2015-05-07	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1, Geneva, 14 April 2015
1/88	2015-04-03	China (People's Republic of)	National Committee of Telecom Users work effectively to improve telecom services
RGQ/106 (Rev.1)	2015-03-31	Australia, Samoa (Independent State of), United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Vanuatu (Republic of)	Proposed questions to assist combatting Numbering Misuse
RGQ/100	2015-03-31	Oman (Sultanate of)	Standard Customer Agreement
RGQ/73	2015-03-10	Benin (Republic of)	Collaboration entre une Agence de régulation et les associations de consommateurs: cas du Bénin
RGQ/66	2015-03-03	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	Numbering misuse – A tutorial
RGQ/46	2015-02-26	India (Republic of)	Input for Question 6/1
RGQ/38	2015-02-25	Cameroon (Republic of)	Consumer protection in respect of electronic communication products and services in Cameroon
RGQ/22	2014-09-08	Democratic Republic of the Congo	DRC's experience with regulatory policy on ICT consumer protection

Web	Received	Source	Title
RGQ/12 (Rev.1)	2014-12-15	Rapporteurs for Question 6/1	Draft work plan for Question 6/1
1/52	2014-08-28	China (People's Republic of)	Recent progress in the field of telecommunications consumers
1/44	2014-08-13	BDT Focal Point for Question 6/1	List of resources which may be useful for the work on Question 6/1
1/41	2014-08-05	Côte d'Ivoire (Republic of)	Externalisation de la gestion client: impact des calls center sur le droit de recours des consommateurs auprès du service clientèle
1/38 +Ann.1	2014-08-04	Telecommunication Development Bureau	Quality of Service Training Programme (QoSSTP)
1/36	2014-07-31	Brazil (Federative Republic of)	Consumers website in Brazil
1/35	2014-07-31	Brazil (Federative Republic of)	General regulation on consumer rights of telecom services

Contributions for QAll for Rapporteur Group and Study Group meetings

Web	Received	Source	Title
1/458 +Ann.1	2017-03-17	Telecommunication Development Bureau	Feedback received through the survey on ITU-D Study Group Questions, Procedures, and Proposals on Future Activities
1/457	2017-03-17	Telecommunication Development Bureau	Innovation activities in ITU-D
1/454	2017-03-15	Russian Federation	Proposals for the revision and rearrangement of ITU-D Study Groups 1 and 2' Study Questions
1/447 +Ann.1-2	2017-03-09	Rapporteur for Question 9/2	Analysis of feedback received through the global survey on the work of ITU-D study groups
1/434	2017-02-22	Vice-Chairman, ITU-D Study Group 2 , and Co-Rapporteur for Question 8/2	Study Groups, study Questions, and working method for WTDC-17
1/432 +Ann.1	2017-02-17	Côte d'Ivoire (Republic of)	Draft texts for the revision of the study Questions and new Questions for the period 2018-2021
1/431	2017-02-17	Côte d'Ivoire (Republic of)	Proposal for new Question on Internet of Things for the study period 2018-2021
1/396	2017-01-30	Chairman, ITU-D Study Group 1, Vice-Chairman, ITU-D Study Group 1	Survey on ITU-D Study Group Questions, Procedures, and Proposals on Future Activities
1/371	2016-09-07	Telecommunication Development Bureau	Update on innovation activities to ITU-D Study Groups

Web	Received	Source	Title
1/332	2016-08-05	General Secretariat	WSIS Stocktaking 2014-2016 Regional Reports of ICT Projects and Activities
1/331	2016-08-05	General Secretariat	WSIS Prizes 2016-2017
1/330	2016-08-05	General Secretariat	WSIS Stocktaking 2016-2017
1/310	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Action Line Roadmaps C2, C5 and C6
1/309	2016-08-04	General Secretariat	ITU's Contribution to the Implementation of the WSIS Outcomes 2016
1/307	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2016 and SDG Matrix
1/306	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Action Lines Supporting Implementation of the SDGs
1/305	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2016: High Level Track Outcomes and Executive Brief
1/304	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2016 Outcome Document – Forum Track
1/303 (Rev.1)	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2017 – Open Consultation Process
1/253 (Rev.1) +Ann.1	2016-05-31	Chairman, ITU-D Study Group 1	Compendium of Draft Outlines for expected outputs to be produced by ITU-D Study Group 1 Questions and Resolution 9 (September 2016)
RGQ/204	2016-03-18	BDT Focal Point for Question 8/1 and Resolution 9	Outcomes of RA-15,WRC-15 and CPM19-1 related to ITU-D
RGQ/152	2016-02-18	Kazakhstan (Republic of)	Contribution from Kazakhstan to Questions 1/1, 2/1, 3/1, 4/1, 5/1, 6/1, 7/1, 8/1 and 5/2
1/232 +Ann.1	2015-09-13	Chairman, ITU-D Study Group 1	Work plan for ITU-D Study Group 1 (September 2015)
1/231 (Rev.1)	2015-09-04	Chairman, ITU-D Study Group 1	Compendium of Draft Outlines for Expected Outputs to be Produced by ITU-D Study Group 1 Questions and Resolution 9 (September 2015)
1/229 (Rev.1)	2015-09-02	Argentine Republic	Draft new Resolution: “Telecommunication/ICT accessibility for persons with disabilities and persons with specific needs”
1/228 (Rev.1)	2015-09-02	Argentine Republic	Modification of the Resolution ITU-R 61 “Contribution in implementing the outcomes of the World Summit on the Information Society”

Web	Received	Source	Title
1/200	2015-08-25	Telecommunication Development Bureau	ITU-D Study Groups Innovation update
1/183	2015-08-07	Telecommunication Development Bureau	1st ITU-D Academia Network Meeting
1/145	2015-07-24	General Secretariat	WSIS Forum 2015: High level policy statements, Outcome document, Reports on WSIS Stocktaking
1/126	2015-07-06	Uganda (Republic of)	Increasing women's participation in ITU Study Groups' work
1/125	2015-06-29	BDT Focal Point for Question 1/1	ITU GSR15 discussion papers and best practice guidelines
1/70	2014-09-18	Chairman, ITU-D Study Group 1	Appointed Rapporteurs and Vice-Rapporteurs of ITU-D Study Group 1 Questions for the 2014-2018 period
1/66	2014-09-04	Telecommunication Development Bureau	List of information documents
1/65	2014-09-03	Australia, Samoa (Independent State of), United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Vanuatu (Republic of)	Numbering misappropriation
1/64	2014-09-03	Intel Corporation	New question for ITU-D Study Group 1 (2014-2018): Assistance to developing countries for the implementation of ICT programs in education
1/50	2014-08-28	United States of America	Selected recent developments in U.S. spectrum management
1/48	2014-08-23	Nepal (Republic of)	Need for developing detailed table of contents for each Question under both the ITU-D Study Groups at the beginning
1/38 +Ann.1	2014-08-04	Telecommunication Development Bureau	Quality of Service Training Programme (QoSTP)
1/22	2014-06-27	BDT Focal Point for Question 1/1	Status report on Regulatory and Market Environment
1/5 (Rev.1-2)	2014-09-08	Telecommunication Development Bureau	Candidates for Rapporteurs and Vice-Rapporteurs of ITU-D Study Group 1 and 2 study Questions for the 2014-2018 period
1/4	2014-09-01	Telecommunication Development Bureau	List of WTDC Resolutions and ITU-D Recommendations relevant to the work of the ITU-D Study Groups
1/3	2014-08-20	Telecommunication Development Bureau	Resolution 9 (Rev. Dubai, 2014): Participation of countries, particularly developing countries, in spectrum management

Web	Received	Source	Title
1/2 +Ann.1	2014-08-20	Telecommunication Development Bureau	Resolution 2 (Rev. Dubai, 2014): Establishment of study groups + Full text of all ITU-D Study Group 1 Questions in Annex 1
1/1	2014-06-11	Telecommunication Development Bureau	Resolution 1 (Rev. Dubai, 2014): Rules of procedure of the ITU Telecommunication Development Sector

Liaison Statements

Web	Received	Source	Title
1/446	2017-03-03	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Group 1 Question 6/1 and to Study Group 2 Question 4/2 on ITU-T SG11 work on the combat of counterfeit ICT devices and mobile device theft
1/433	2017-02-22	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D SG1 Questions 2/1, 3/1, 6/1 on Operational Plan for implementation of WTSA-16 Resolution 95
1/257	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on revised definition of Quality of Experience (QoE) and new terms in Rec. P.10/G.100
1/256	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on ITU inter-Sector coordination (reply to TSAG LS17)
RGQ/127	2015-12-21	ITU-T Study Group 11	Liaison statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Group 1 and 2 on the progress on standardization work to combat Counterfeit ICT devices
RGQ/6	2014-11-27	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Groups on the Progress on the Technical Report on Counterfeit ICT Equipment
RGQ/3	2014-09-12	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 Q6/1 on indices

Liaison Statements for QAIL

Web	Received	Source	Title
1/460	2017-03-17	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T JCA-AHF to ITU-D SG1 on recent meeting reports of Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors (JCA-AHF)
1/456	2017-03-17	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T JCA-AHF to ITU-D SG1 on Call for voluntary contributions to the ITU Accessibility Fund
1/398	2017-01-31	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on operational plan for implementation of WTSA-16 Resolution 95 (Hammamet, 2016)

Web	Received	Source	Title
RGQ/260	2016-10-31	ITU-T Study Group 15	Liaison Statement from ITU-T SG15 to ITU-D Study Groups 1 and 2 on the latest version of the Access Network Transport (ANT), Smart Grid and Home Network Transport (HNT) Standards Overviews and Work Plans
1/287	2016-07-29	TSAG	Liaison Statement from TSAG to ITU-D Study Groups on ITU inter-sector coordination
1/286	2016-07-29	ITU-T JCA-AHF	Liaison statement from ITU-T JCA-AHF Chairman to ITU-D SG1 on JCA-AHF recent meeting report
1/257	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on revised definition of Quality of Experience (QoE) and new terms in Rec. P.10/G.100
1/256	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on ITU inter-Sector coordination (reply to TSAG LS17)
RGQ/204	2016-03-18	BDT Focal Point for Question 8/1 and Resolution 9	Outcomes of RA-15,WRC-15 and CPM19-1 related to ITU-D
RGQ/186	2016-03-09	ITU-R Study Groups- Working Party 5D (IMT System)	Liaison statement from ITU-R WP 5D to ITU-D SG1 on Working document towards a preliminary draft new report ITU-R SM.(innovative regulatory tools)
RGQ/181	2016-03-07	ITU-T Study Group 15	Liaison statement from ITU-T SG15 to ITU-D SG1 and 2 on the latest version of the Access Network Transport (ANT), Smart Grid and Home Network Transport (HNT) Standards Overviews and Work Plans
RGQ/172	2016-03-03	ITU-D Study Group 1	Liaison statement from ITU-T Study Group 15 to ITU-D SG 1 and 2 on ITU-T SG15 OTNT standardization work plan
RGQ/171	2016-03-03	ITU-T Study Group 15	Liaison statement from ITU-T Study Group 15 to ITU-D SG 1 and 2 on new technical classification and numbering of ITU-T L-Series Recommendations
RGQ/139	2016-02-08	TSAG	Liaison statement from TSAG to ITU-D study groups 1 and 2 on ITU inter-Sector coordination
RGQ/124	2015-11-18	ITU-R Study Group Department	Liaison statement from ITU-R Study Group Department to ITU-D SG 1 and 2 on Resolutions approved at the Radiocommunication Assembly (RA-15)
RGQ/118	2015-09-29	Asia-Pacific Telecommunity (APT)	Liaison statement from the APT Standardization Program Forum (ASTAP) to ITU-D Study Group 1 and 2 on NGN activities
1/202	2015-08-24	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T JCA-AHF, Chairman to ITU-D SGs on Draft meeting report of Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors (JCA-AHF) in Geneva on 17 June 2015

Web	Received	Source	Title
1/128	2015-07-10	ITU-T Study Group 15	Liaison Statement from ITU-T SG15 to ITU-D SGs on the latest versions of the Access Network Transport (ANT), Smart Grid and Home Network Transport (HNT) Standards Overviews and Work Plans
1/127	2015-07-04	ITU-T Study Group 15	Liaison Statement from ITU-T SG15 to ITU-D SGs on ITU-T SG15 OTNT standardization work plan
1/124	2015-07-12	TSAG	Liaison Statement from TSAG to ITU-D Study Groups on ITU inter-sector coordination
1/120	2015-06-23	ITU-R Study Groups-Working Party 1B	Liaison Statement from ITU-R WP1B to ITU-D Study Group 1 on Working document towards a preliminary draft new report ITU-R SM on Innovative regulatory tools
1/116	2015-05-19	ITU-T Focus Group on SSC	Liaison Statement from ITU-T FG-SSC to ITU-D SGs on Final deliverables of the Focus Group on Smart Sustainable Cities (FG-SSC) and proposal of a new Study Group
1/113	2015-05-12	ITU-T Study Group 13	Liaison Statement from ITU-T SG13 to ITU-D SGs on Development of the Roadmap on IMT
1/100	2015-04-30	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Groups on the progress on standardization work to combat Counterfeit ICT devices
1/99	2015-04-29	ITU-T Study Group 16	Liaison Statement from ITU-T SG16 to ITU-D SGs on ITU-D SG1 and SG2 Questions of interest to ITU-T Study Groups
1/98	2015-04-29	ITU-T Focus Group on Digital Financial Services	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups on BDT's work on ITU m-Powering Development
1/97	2015-04-29	ITU-T Focus Group on Digital Financial Services	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups concerning its work
RGQ/68	2015-03-03	ITU-T Study Group 16	Liaison Statement from ITU-T SG16 to ITU-D SGs on ITU-D SG1 and SG2 Questions of interest to ITU-T Study Groups
RGQ/28	2015-02-10	ITU-R Study Groups-Working Party 5D	Liaison Statement from ITU Radiocommunication Study Groups WP5D to ITU-D Study Groups concerning the Handbook on "Global Trends in IMT"
RGQ/27	2015-02-10	ITU-R Study Groups-Working Party 5D	Liaison Statement from ITU Radiocommunication Study Groups WP5D to ITU-D Study Groups concerning the Handbook on "Global Trends in IMT"
RGQ/21	2015-01-23	ITU-T FG DFS	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups on BDT's work on ITU m-Powering Development
RGQ/20	2015-01-22	ITU-T FG DFS	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups concerning its work

Cuestión 6/1: Información al consumidor, protección y derechos: leyes, reglamentación, bases económicas, redes de consumidores

Web	Received	Source	Title
1/18	2014-05-23	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors (JCA-AHF) on Assistive Listening Devices (ALD) and the allocation of Mobile Phone Services in the 2.3-2.4 GHz band
1/16	2014-03-10	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T Study Group 11 to ITU-D SG1 and SG2 on Request for status update from GSMA and ITU on proposed studies on the issue of mobile theft, grey market and counterfeit devices
1/15 (Rev.1)	2014-03-10	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T Study Group 11 to ITU-D SG1 and SG2 on Technical report on counterfeit equipment
1/12	2014-02-10	ITU-T Focus Group on Innovation	Liaison Statement from the ITU-T FG on Innovation to ITU-D SG1 and SG2 on New Standardization Activities for ITU-T study groups and ICT Innovation Panel
1/9	2013-10-22	ITU-T Focus Group on Innovation	Liaison Statement from the ITU-T FG on Innovation to ITU-D SG1 and SG2 on inputs on ICT innovation panel

Annex 2: Summary of workshops, meetings or training activities

India workshop in March 2016

Rapid technological change and its impact on consumer behavior is taking place within an increasingly liberalized market place in which the global drive to compete brings new challenges to both existing and nascent regulatory authorities.

In order to ensure that consumers benefit fully from the services the Internet / broadband has to offer, regulators need to ensure that networks are efficient and reliable, widely accessible (including in remote rural areas) and affordable. In order to encourage private investment in the infrastructure needed to meet those objectives, regulators need to create an environment in which communications investment is commercially viable, whilst at the same time promoting competition to increase choice and drive down prices. The challenge for regulation is to promote favorable market conditions in which competition can flourish and foster innovation, whilst at the same time ensuring that consumers' interests are protected.

The ITU-TRAI Training on Consumer Protection aimed at sharing real experiences, brainstorming on possible solutions to address existing as well as emerging challenges amongst telecommunication, broadcasting and converged ICT regulators in the area of protecting consumers in the digital age.

Website: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/AsiaPacific/Pages/Events/2016/Mar-ITU-TRAI/home.aspx>.

Table 1A includes the agenda for the workshop.

Table 1A: Agenda for India workshop in March 2016

	Day 1: Monday 21 March	Day 2: Tuesday 22 March	Day 3: Wednesday 23 March
9:00 – 9:30	Registration and TEA/COFFEE	TEA/COFFEE	TEA/COFFEE
9:30 – 10:30	<p>Welcome</p> <p>Welcome address: Mr Sudhir Gupta, Secretary, TRAI</p> <p>Welcome and brief of the program: Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU</p> <p>Keynote Address : Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA</p> <p>Inaugural address : Mr. R.S. Sharma, Chairman, TRAI</p> <p>Vote of thanks : Mr. C.P.S Bakshi, Advisor, TRAI</p> <p>Group Photo</p>	<p>Special Address: Regulatory Initiatives on QoS and Consumer Protection in Thailand: Mr. Takorn Tantasith, Secretary General, NBTC, Thailand</p> <p>Session 4: Quality of Service Monitoring in India</p> <p>Regulatory framework on Quality of Service: Mr. A. Robert Ravi, Advisor TRAI</p> <p>Framework of QoS monitoring and implementation in India : Mr Chandra Prakash, Member (T) (Rtd.)</p> <p>Regulating Unsolicited Commercial Communications: Service Provider’s Perspective : Mr. Anurag Jain, Airtel</p> <p>Implementation of the Metering and Billing Standards: Mr. Apoorva Yatindra, M/s Anil Ashok & Associates</p> <p>Audit & assessment of QoS parameters of TSPs in India : Mr. Biswapriya Bhattacharjee, Vice President, IMRB International</p> <p>Session Chair : Mr. U. K. Srivastava, Pr. Adv TRAI</p>	<p>Session 8: Emerging issues for consumers for online services : The Reconnecting the Customer Inquiry, International Mobile Roaming regulation, Australian Internet Security Initiative for the reduction of malware and botnets</p> <p>Ms. Jennifer McNeill, General Manager, Content, Consumer & Citizen, ACMA, Australia</p> <p>Protecting rights of consumers for online services: Ms. Andirauga Nongkas, Principal Consumer Analyst, NICTA, Papua New Guinea</p> <p>Session Chair : Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA, Pakistan</p>
10.30 – 11.00	MORNING TEA	MORNING TEA	MORNING TEA

	Day 1: Monday 21 March	Day 2: Tuesday 22 March	Day 3: Wednesday 23 March
11.00 – 12.30	<p>Session 1 : Consumer Protection in Telecom and Broadcasting sector: Indian Perspective and framework</p> <p>Initiatives taken by TRAI to safeguard consumers interest : Mr. Agneshwar Sen Advisor, TRAI</p> <p>Consumer issues in India: Mr Apoorva Mehrotra, Business head, Vodafone</p> <p>Consumer Issues : Mr. George Cheriyan, Director CUTS International</p> <p>Making it Easy & Simple for Customers to use Broadcasting Services : Mr. Harit Nagpal , CEO, TataSky</p> <p>Session Chair: Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU</p>	<p>Session 5: QoS and Consumer Protection</p> <p>Quality of Service Monitoring and Consumer Protection :Provisions of QoS and Consumer Protection, Initiatives to protect consumer interests, Issues and challenges : Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA, Pakistan</p> <p>Provisions , reporting and enforcement of QoS: Mr. Murun Ganbold, Expert, Regulatory Dept., CRC, Mongolia</p> <p>Quality of Service Compliance: Reporting mechanism, Consumer complaint redressal mechanism, Challenges and innovative techniques: Mr. Satha Touch, Licensing Officer, TRC Cambodia</p> <p>Session Chair : Ms. Jennifer McNeill, General Manager, Content, Consumer & Citizen, ACMA, Australia</p>	<p>Session 9: Consumer Protection : Challenges and Way Foreword</p> <p>Session Chair : Mr. S.K Gupta, Pr. Adv TRAI</p> <p>Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU</p> <p>Ms. Jennifer McNeill, General Manager, Content, Consumer & Citizen, ACMA, Australia</p> <p>Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA, Pakistan</p> <p>Ms. Sharizan Abdul Aziz, MCMC, Malaysia</p> <p>Closing Ceremony :</p> <p>Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU</p> <p>Mr. R.S. Sharma, Chairman, TRAI</p>
12.30 – 14.00	LUNCH	LUNCH	LUNCH
14.00 – 15.30	<p>Session 2: Protecting consumer interest in broadband services: ICT development trends, Consumer Protection , Quality of Service framework : Sameer Sharma, ITU</p> <p>Consumer protection under broadband convergent world-How China is taking actions: Pricing, QoS promise and Speed Monitoring : Dr. CHEN Jinqiao, Deputy Chief Engineer, CAICT, MIIT, P.R. China</p> <p>Session Chair : Mr. U. K. Srivastava, Pr. Adv TRAI</p>	<p>Session 6: Monitoring broadband quality of service and Consumer complaint handling mechanism</p> <p>Monitoring broadband quality of service: Ms.Hemali Menaka Pathirana, Deputy Director Compliance (Consumer Complaints/ Public Awareness), TRCSL Sri Lanka</p> <p>Consumer complaint handling mechanism: Mr. Roger Jimmy, Consumer Affairs Officer, TRR , Vanuatu</p> <p>Session Chair: Ms. Sharizan Abdul Aziz, MCMC, Malaysia</p>	
15.30 – 16.00	AFTERNOON TEA	AFTERNOON TEA	
16.00 – 17.00	<p>Session 3: Consumer Protection in Era of Online Services : EU</p> <p>Case Study : Mr. Klaus Pendl, European Union</p>	<p>Session 7: Consumer protection in the digital era</p> <p>Framework of QOS monitoring & QOS Parameters , audit and reporting , Ms. Sharizan Abdul Aziz, MCMC Malaysia</p>	

Some common lessons that emerged out of this discussions / interactions as follows:

- Consumer protection is a long term investment in trust, loyalty and not simply a cost centre;
- Promote consumer involvement and awareness;
- Ensure accurate reliable information is available;
- Ensure consumers have access to effective redressal mechanism;
- Enforceability of standards where necessary;
- Global response to security concerns;
- Engage industry before during and after regulatory mechanisms are invoked and encouraging industry to resolve consumer and quality issues through collaborations, engagements, education and awareness.

People’s Republic of China workshop in November 2016

ICTs are recognized as the foundation upon which the pillars of economic and social development can grow. There is increased recognition that we need ecosystems that include not only ICT/telecommunication operators and service providers, but also banks and other partners, to connect the world and create value for business. This will bring regulatory questions and opportunities for business and consumers. As the Internet of Things is impacting people and societies, there are issues that regulators and policy makers, as well as consumers, face with regard to business models, e-commerce, cross-border transactions and communications. We need to work together to create an inclusive dialogue to foster an enabling regulatory environment between regulators across the sectors and remove the barriers that hinder progress for consumers.

ITU-D Study Group 1 Question 6/1 dedicated to “Consumer information, protection and rights: Laws, regulation, economic bases, consumer networks” has as one of its outcomes requested by WTDC-14, the organization of seminars in all regions on consumer protection, covering areas such as consumer information, protection and rights, laws, economic and financial bases, and consumer networks. In this regard, the workshop on 10 and 11 November 2016 focused on “Consumer protection in a digital collaborative economy”.

The Question 6/1 expert meeting on 9 November 2016 aimed to further progress the ongoing work on Question 6/1 on developing practical guidelines for consumer protection and as such will prepare inputs for consideration during the January 2017 ITU-D Study Group 1 Question 6/1 Rapporteur Group meeting.

Table 2A includes the workshop agenda.

Table 2A: Agenda for China workshop in November 2016

8 November		
Time	Agenda item	Venue
15:30-21:30	Arrival and registration	CQUPT Hotel
18:30-19:30	Dinner	CQUPT Hotel
9 November		
Time	Agenda item	Venue

8:30-10:00	<p style="text-align: center;">Expert Meeting</p> <ol style="list-style-type: none"> Review the expected content/outline for the Question 6/1 expected deliverables for the 2014-2017 study period Review the draft Final Report for Question 6/1 	Conference Room 203 in Yifu Building
10:00-10:30	Coffee/tea break	
10:30-12:00	<p style="text-align: center;">Expert Meeting</p> <ol style="list-style-type: none"> Consider/discuss contributions and input that have not yet been incorporated into the Q6/1 deliverables and propose action to be taken Discuss the work plan, actions and agree on meeting outputs to be presented to the January 2017 Question 6/1 Rapporteur Group meeting (revised Draft Report, Guidelines, possible Draft Recommendation, etc.) Discuss interesting topics in consumer protection that could be worth considering for study during the next study period Any other business 	Conference Room 203 in Yifu Building
12:00-13:00	Lunch	CQUPT Hotel
13:00-14:00	Lunch Break (Free Time)	
14:00-18:00	Visit: Chongqing City Planning Museum and Smart Zone	Chongqing Downtown
18:30-19:30	Dinner reception hosted by China Telecom Chongqing Branch	Road Nanbin
10 November		
Time	Agenda item	Venue
8:30-9:15	<p style="text-align: center;">Opening Ceremony</p> <p>Host: Prof. Wan Xiaoyu, Dean, School of Economics and Management, Chongqing University of Posts and Telecommunications</p> <ol style="list-style-type: none"> Introduction to the guests Speech by Mr. Zhang Huan, Ministry of Industry and Information Technology Speech by representative from co-organizers <ul style="list-style-type: none"> - Ms. Xu Hong, Deputy Director General, Chongqing Administration of Communication - Prof. Li Lin, Schoolmaster, Chongqing University of Posts and Telecommunications. Speech by Ms. Sofie Maddens, Head of Regulatory and Market Environment Division, ITU Group photo 	Lecture Hall in Yifu Building

9:15-10:15	<p>Workshop theme 1: Are current consumer protection measures suitable for connecting the world and the Internet of things?</p> <p>Moderator: Dr. Chen Jinqiao, Co-Rapporteur of Question 6/1 for ITU-D Study Group 1, Deputy Chief Engineer of CAICT, MIIT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Mr. Chen Yuping, Secretary General, National Telecom User Committee 2. Invitation Report : Ms. Yin Yuan, Vice-President, China Telecom Chongqing company 3. Invitation Report: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
10:15-10:40	Coffee/tea break	
10:40-11:40	<p>Workshop theme 2: Can digital platform enable consumers and entrepreneurs?</p> <p>Moderator: Mr. Bohyun Seo, TDAG Vice-Chairman, Expert from the Republic of Korea</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Ms. Sofie Maddens, Head of Regulatory and Market Environment Division, ITU 2. Invitation Report: Vice-President of China Mobile Chongqing Company 3. Invitation Report: Mr. Liu Xuehui, Product Manager, Incorporated China Branch, Qualcomm 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
12:00-13:00	Lunch: buffet	CQUPT Hotel
13:00-14:00	Lunch Break (Free Time)	
14:00-15:00	<p>Workshop theme 3: Information consumption in Chongqing</p> <p>Moderator: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Leader of Chongqing Economic and Information Committee 2. Invitation Report: Ms. Xu Xiaoli, Inspector General, Consumer experiment in North East Asia, Ericsson 3. Invitation Report: Prof. Wan Xiaoyu, Dean, School of Economics and Management, Chongqing University of Posts and Telecommunications 4. Invitation Report: Representative from Chongqing internet company 5. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
15:00-15:20	Coffee/tea break	

15:20-16:20	<p>Workshop theme 4: Channels available for payment - International Mobile Roaming</p> <p>Moderator: Mr. Zhou Jianming, Senior General Manager, China Mobile Group</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Prof. Zeng Jianqiu, Beijing University of Posts and Telecommunications 2. Invitation Report: Ms. Venerande Mukamurera, Expert representative from Rwanda 3. Invitation Report: Vice-President of China Unicom Chongqing Company 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
16:20-16:40	Coffee/tea break	
16:40-17:40	<p>Workshop theme 5: Protect consumers in a global e-Commerce world</p> <p>Moderator: Mr. Me. Moshur Rahman, Expert representative from Bangladesh</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Secretary General, Chong Qing Consumer Protection Committee 2. Invitation Report: Dr. Gu Qifeng, Deputy Dean, BiMBA Project, National Development Research of Beijing University 3. Invitation Report: Mr. Zian Shah Kabir, Expert representative from Bangladesh 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
18:30-19:30	Welcome dinner	CQUPT Hotel
11 November		
Time	Agenda item	Venue
8:30-11:30	Investigation: Smart health and broadband village	Chongqing Tongnan
12:00-13:30	Lunch	Chongqing Tongnan
14:00-15:30	Investigation: Smart school	University Town
18:30-19:30	Dinner	CQUPT Hotel

Workshop theme 1: Are current consumer protection measures suitable for connecting the world and the Internet of things?

Moderator: Dr. Chen Jinqiao, Co-Rapporteur of Question 6/1 for ITU-D Study Group 1, Deputy Chief Engineer of CAICT, MIIT

Invitation Report: Mr. Chen Yuping, Secretary General, National Telecom User Committee:

[Presentation]

Invitation Report: Ms. Yin Yuan, Vice-President, China Telecom Chongqing company *[Presentation]*

Invitation Report: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post

Discussion

Workshop theme 2: Can digital platform enable consumers and entrepreneurs?

Moderator: Mr. Bohyun Seo, TDAG Vice-Chairman, Expert from the Republic of Korea

Invitation Report: Ms. Sofie Maddens, Head of Regulatory and Market Environment Division, ITU
[Presentation 1] [Presentation 2]

Invitation Report: Vice-President of China Mobile Chongqing Company

Invitation Report: Mr. Liu Xuehui, Product Manager, Incorporated China Branch, Qualcomm
[Presentation]

Discussion

Workshop theme 3: information consumption in Chongqing

Moderator: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post

Invitation Report: Leader of Chongqing Economic and Information Committee *[Presentation]*

Invitation Report: Ms. Xu Xiaoli, Inspector General, Consumer experiment in North East Asia, Ericsson
[Presentation]

Invitation Report: Prof. Wan Xiaoyu, Dean, School of Economics and Management, Chongqing University of Posts and Telecommunications *[Presentation]*

Invitation Report: Representative from Chongqing internet company *[Presentation]*

Discussion

Workshop theme 4: channels available for payment – international mobile roaming

Moderator: Mr. Zhou Jianming, Senior General Manager, China Mobile Group *[Presentation]*

Invitation Report: Prof. Zeng Jianqiu, Beijing University of Posts and Telecommunications *[Presentation]*

Invitation Report: Ms. Venerande Mukamurera, Expert representative from Rwanda

Invitation Report: Vice-President of China Unicom Chongqing Company

Discussion

Workshop theme 5: protect consumers in a global e-Commerce world

Moderator: Mr. Me. Moshiur Rahman, Expert representative from Bangladesh

Invitation Report: Secretary General, Chong Qing Consumer Protection Committee

Invitation Report: Dr. Gu Qifeng, Deputy Dean, BIMBA Project, National Development Research of Beijing University

Invitation Report: Mr. Zian Shah Kabir, Expert representative from Bangladesh

Discussion

– Expert meeting for Q6/1 and workshop on consumer protection report can be found at:
<http://www.itu.int/oth/D0708000010/>.

Benin workshop in March 2017

The International Telecommunication (ITU) Regional Forum on Consumer Information, Protection and Rights for Africa organized by the Telecommunication Development Bureau (BDT), in collaboration with the Government of the Republic of Benin, the Network of African Consumers in ICT (RÉCATIC) and the Regulatory Authority of Postal and Electronics Communications (ARCEP) provided a platform for sharing experiences to address existing as well as emerging challenges amongst telecommunication, broadcasting and converged ICT policy makers, regulators and the industry in the area of consumers' rights and protection in the digital age.

Table 3A: Agenda for Benin workshop in March 2017

Day 1: Tuesday 14th March	
9.00-9.30	Registration
9.30- 10.15	<p>Opening Ceremony</p> <p>Welcome address: Romain Houéhou, Secretary-General ,RÉCATIC</p> <p>Keynote address: Ali Drissa Badiel, ITU Area Representative, West Africa</p> <p>Keynote address: Flavien Bachabi, Chairman, ARCEP</p> <p>Opening address: H.E. Rafiatou Monrou, Minister Digital Economy and Communication, Benin</p>
10:15-10:45	Coffee Break
10:45- 12:00	<p>Session 1: A Macro – Overview – ICT4SDG and Consumer Protection: This session reviews the role of ICTs as a foundation for economic and social development-What do SDGs mean for consumers in Africa and what is the role of ICTs in achieving the SDGs</p> <p>1.1 Global ICT trends, SDGs and implication for Consumer –Ali-Drissa Badiel, ITU</p> <p>1.2 International, Regional & global partnership for SDGs – UNDP Benin</p> <p>1.3 Sustainable Development: Using What We Have to Get What We Need – Shola Sanni, Policy Manager, GSMA-Africa</p> <p>1.4 The Equity Challenges –Russell Southwood – Balancing Act Africa</p>
12:00-13:00	<p>Session 2: Institutional Frameworks and Practices – Policy, Regulation & Advocacy: The session explores the current concepts and issues pertaining to the implementation of right protection & institutional frameworks at global and regional level and national level.</p> <p>2.1 Meriem Slimani, Standardization and Development Coordinator, African Telecommunications Union (ATU)</p> <p>2.2 Representative of ARCEP Benin / ReCATIC</p> <p>2.3 Reuben Gwatidzo -Consumer Advocacy Zimbabwe</p>
13:00-14:00	Lunch

14:00- 15:30	<p>Session 3: Connecting the Unconnected: Technology and Financing</p> <p>Developments and Challenges: The session will explore New technologies for developments: infrastructure, broadband rollout plans, IPv6, Internet exchange points (IXP) and the impact on international transit in Africa; How can technology lead to content creation and vice-versa and the need to revising UAS to achieve connectivity.</p> <p>3.1 Global and regional initiatives and approaches – Ali-Drissa Badiel, ITU</p> <p>3.2 National frameworks and practices; Burkina Faso case study by Joseph NANA, CT-MDENP</p> <p>3.3 Gambia – The “Bantaba Outreach’ by Solo SIMA, Director Consumer Affair PURA</p>
15:30- 16:00	Coffee/Tea Break
16:00- 16:45	<p>Session 4: Round table</p> <p>Moderator: Russell Southwood</p> <p>The round table examines the policy, regulatory and advocacy gaps, challenges and solutions for Consumer Protection and Rights in Africa.</p> <p>4.1 Aminata Kaba, Directrice Générale Adjointe, Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (ARPT)</p> <p>4.2 ARCEP/Benin</p> <p>4.3 Ghislaine Carine Essomba Avom – Central Africa Telecommunications Regulators Assembly (ARTAC)</p>
Day 2: Wednesday, 15th March	
9.00-9.15	Recap of day 1 session – Chairman of the forum/ITU
9.15- 10.30	<p>Session 5: Consumer protection and Quality of service – This session will examine the consumer protection measures adopted in the broadband & IoT era with a focus on QoS and QoE.</p> <p>5.1 QoS and the Digital Tsunami Shola Sanni, Policy Manager, GSMA Africa</p> <p>5.2 QoS frameworks, audit and assessment of QoS parameters for digital services, enforcement and redress mechanisms – Country case studies</p> <p>a. Burkina Faso – Joseph Nana, CT-MDENP</p> <p>b. Ghana – Abed BANDIM – NCA</p> <p>c. Nigeria – Hadiza Kachallah – NCC</p>
10:30-11:00	Coffee break

11:00- 12:00	<p>Session 6: Consumer Affordability and Entrepreneurship – The session will examine the tariff monitoring and regulatory approaches adopted to protect consumers from excessive pricing, the mechanisms for enhancing consumer price awareness in the digital environment including price bundles and OTTs.</p> <p>6.1 The App Economy and implication for consumer protection and Rights – Andre ONANA – ESMT</p> <p>6.2 International mobile roaming, tariff and costing practices – Anne Rita Ssemboga, ITU</p> <p>6.3 Price awareness and monitoring approaches for consumer protection Country experience:</p> <p>a. Reuben Gwatidzo – Consumer Advocacy Zimbabwe</p> <p>b. Suzy Owona – ART Cameroon</p>
12:00- 13:00	<p>Session 7: Platforms to empower consumers and entrepreneurship – Case studies on digital financial inclusion:</p> <p>7.1 Global Symposium paper on DFS – Ms. Anne Rita Ssemboga ITU,</p> <p>7.2 Best practices: country experience, operator experience</p> <p>a. Cote d’ivoire – Peya Bridgette</p> <p>b. Benin central bank</p> <p>c. MTN Mobile Money SA/ASMAB</p>
12:45- 14:00	Lunch break
14:00- 15:30	<p>Session 8: Emerging issues for consumers’ for online protection – Session examines how consumers can be protected in a global world of e-commerce (mobile devices, mobile/online payments, counterfeit devices).</p> <p>8.1 Global consumer protection of e-Commerce – Andre Onana – ESMT</p> <p>8.2 Safe & Secure Mobile Experience: The Key Issues – Shola Sanni, Policy Manager, GSMA-Africa</p> <p>8.3 Country experience – Gwa Tobbie Mohammed, NCC, Nigeria</p>
15:30- 16:00	Tea break
16:00- 16:45	<p>Session 9- Round table discussion – Marking the World Consumers Rights Day -Theme: Building a digital world consumer can trust.</p> <p>Moderator: Abile Romain Houehou, ReCATIC</p> <p>Panellists:</p> <p>a. Agathe Affougnon</p> <p>b. Robin Accrombessi</p> <p>c. Hervé Guèdègbé</p> <p>d. Russell Southwood, Balancing Act</p>
Day 3 Thursday 16th March, 2017	
9.00-9.15	Recap of day 2- Chairman of the forum

9:15- 10:30	<p>Session 10: Child Online Protection – The session presents COP at the regional and international level highlighting the importance of international cooperation and regional harmonization.</p> <p>10.1 International cooperation and COP Guidelines, Anne Rita Ssemboga ITU</p> <p>10.2 Policy and Practice- Siakou Fall, Data Protection Commission CDP, Senegal</p> <p>10.3 The SADONUM Platform- Fatou Ndiouck, BOYE</p>
10:30-11:00	Tea break
11:00- 12:00	<p>Session 11: Effective Information, education and communication strategies – The session will explore policy, regulatory and industry initiatives undertake to empower consumers in Africa and enhance their ICT knowledge and skills.</p> <p>Country case study</p> <p>11.1 Consumer Out Reach Programs in Uganda – Ibrahim Bbossa, UCC</p> <p>11.2 ICT Education and consumer outreach in Rwanda – Vénérande Mukamurera, RURA</p> <p>11.3 The Kitsong and Digital literacy Program for Botswana –Suzan D. Jacobs, BOCRA</p>
12:00- 13:00	<p>Session 12: Round table – Take home: Collaborative partnerships models and approaches for consumer Information Protection and Rights for Africa- Requirements and way forward-</p> <p>Moderator: Aminata Kaba, Directrice Générale Adjointe, Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (ARPT) Anne Rita Ssemboga, ITU Presentation: collaborative Regulatory models</p> <p>Panelists:</p> <p>a. Abile Romain Houehou, ReCATIC</p> <p>b. Mariam Slamini, ATU Representative</p> <p>c. Shola Sanni, GSMA-Africa</p>
12:45- 14:00	Lunch break
14:00- 15:30	Closing Ceremony

The Forum was attended by 131 delegates from 21 countries including regional institutions and academia such as African Telecommunications Union (ATU), Ecole supérieure multinationale des télécommunications (ESMT) and GSMA-Africa. All presentations and materials are available at the Forum Website: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/Events2016/Benin/Home.aspx>.

The forum reviewed a number of topical issues including:

- An overview of ICT4SDG and Consumer Protection and consumer protection and rights for Africa;
- The institutional frameworks, policy, regulation and advocacy for consumer protection at global and regional level and national level;
- Connecting the Unconnected: Technology and financing developments and challenges for infrastructure, broadband rollout plans and the need to revising UAS to achieve connectivity;
- Consumer protection and Quality of Service in the broadband & IoT era;
- Consumer Affordability and Entrepreneurship. The session examined the tariff monitoring and regulatory approaches adopted to protect consumers from excessive pricing, the mechanisms

for enhancing consumer price awareness in the digital environment including price bundles and OTTs;

- Platforms to empower consumers and entrepreneurship: Case studies on digital financial inclusion;
- Emerging issues for consumers' for online protection, examining how consumers can be protected in a global world of e-commerce (mobile devices, mobile/online payments, counterfeit devices);
- A round table discussion in commemoration of World Consumers Rights Day whose theme was 'Building a digital world consumer can trust';
- Child Online Protection;
- Effective Information, education and communication strategies to empower consumers in Africa and enhance their ICT knowledge and skills.

1. The Forum acknowledged:

- The Commemoration of the World Consumers rights Day Celebration which featured a round table discussion with a theme building a digital world consumer we can trust" with a call for increased cooperation at national and regional level on the promotion of consumer rights and advocacy.

2. The Forum noted:

- The contribution of ICTs and particularly of the mobile sector in Africa to the attainment of the SDGs in particular by facilitating direct employment and enhancing efficiencies to all sectors of the economy;
- The slow rate of digital transformation due to inadequate infrastructure, affordability, gender and rural urban inequities – this affects the potential and impact of ICTs for SDGs;
- With the growing economic and social importance of digitalization, there is a need to protect consumers using Internet services and to ensure that they can continue to use these services safely and securely. Safeguarding children & vulnerable persons online, mitigating fraud and security threats, as well as the sale & use of counterfeit devices are major concerns for consumers in Africa;
- The inadequate legal and institutional frameworks for ICT consumer protection at regional and national level and the limited support provided by Governments and Regulator to ICT Consumer Associations and networks are barriers to effective consumer protection when using ICTs;
- QoS and QoE remain a major concern for consumers in the region. This is heightened by an exceptional demand for data as well as by inadequate investment in infrastructure to match the demand and additional supply constraints such as high cost of international internet connectivity, insufficient power, counterfeit and poor quality networks and devices;
- The growing significance of the APP economy in Africa; governments and regulators are still struggling to formulate responses to the multifaceted phenomenon; institutional frameworks, competition and consumer laws are lagging behind;
- Traditional voice services have definite measurement criteria for tariffs and monitoring usage – i.e. per second or per minute call, the tools and mechanisms for monitoring data and bundled tariffs and the usage of data are not definitive and not known to the majority of ICT users in the region.

3. The forum adopted the following guidelines and recommendations;
- Strengthen partnerships between stakeholders to create knowledge exchange platforms and dialogue at national, regional and international level for consumer protection and rights in Africa;
 - Raise awareness of the ITU-D Global Symposium for Regulators 2014 Best Practice Guidelines (GSR14) as well as of ITU-D Resolution 64 (Rev. Dubai, 2014) and ITU-T Resolution 84 (Hammamet, 2016) on consumer protection at national and regional level and to integrate the protection and information on consumer rights in Africa into ITU activities;
 - Formalize the organization of a Forum on Consumer Protection to be held at least once every two years;
 - Promote the establishment of consumer associations, their professionalism, and assist in building their capacity building at national, sub-regional and regional levels;
 - Establish effective mechanisms for education, awareness raising and dissemination of information on issues such as QoS parameters, tariffs, safety and use of internet in particular for children, women and people with disabilities;
 - Adopt an inclusive approach at international, regional and national level for the promotion and implementation of SDGs, calling upon policy makers, regulators to integrate SDG targets in their national plans and to bring consumer interests and rights at the center of discussions of all socio economic development and policies;
 - Expand Universal Access Strategies to include the promotion of consumer rights, information, education and awareness, particularly focusing on security and safety.

Annex 3: Analysis of the Questionnaire on numbering misuse

The survey questions can be found in the associated Circular letter at: <http://www.itu.int/md/D14-CA-CIR-0009/>.

How are telephone numbering and associated resources managed (allocate, audited and withdrawn) in your country?

All of the respondents indicated that there was the concept of control over numbering resources. This was done either through primary legislation or regulations. There were differences in the approaches that were taken, with some Member States indicating that there were charges involved as part of the management of the allocation.

There was some variation in the detail that was provided. In some cases the respondents cited ITU-T recommendations as directing the development of national rules. In other cases the respondents appeared to have different management responsibilities. For example, some respondents appeared not to have the ability undertake annual audits or reclaim numbers and other resources if appropriate.

Charging for the allocation of numbers was by no means universal. However, as this was outside of the intent of the questionnaire, and at a level of detail not sought, no conclusion is offered on this issue.

Is there a National Telephone Numbering Plan, outlining the use that can be made of national telephone numbers and associated resources?

All but one of the responding countries had a National Telephone Numbering Plan.

Are details of the National Telephone Numbering Plan and associated resources that have been allocated made available within your countries or notified to the ITU-T?

The majority of respondents make the information available both nationally and notify the ITU.

What are the national rules for managing (allocated, audited and withdrawn) numbering and associated resources?

The information received was varied. Some of the respondents indicated where further information could be found, whilst others provided the detail of the management process. With those that provided the further detail of the national management process there was diversity of the environment in which the processes occurred. This reflects the national approach to the management of numbers.

What experiences do you have of misuse of other associated resources e.g. SIM BOX? Others? Please provide details.

The focus of many of the answers to this question when experience of misuse was acknowledged was on SIM Boxes. It appears from the responses that misuse of SIM box is most prevalent in many Member States in Africa. There were some occurrences in the Caribbean.

The response to the issue raised by SIM box fraud varied between those Member States. There was recognition that operators themselves are taking action, that national guidelines to combat illegal SIM box activity existed. A further point that was noted was that “re-origination” was used in association with by-pass. Associated with this was the role of Calling Line Identification in association with SIM boxes. One country had banned “spoofing” of CLI.

In one instance a respondent provided details of the positive use of SIM boxes.

In at least one case it would appear that the instance of the number misuse was related to exploitation between the length of the overall numbers and the number of digits required for analysis for routing and charging purposes.

Any other comments?

Whilst many of the respondents indicate that there were no other comments or issues to be raised, those that did respond covered a number of issues. These issues included identification of misuse of numbers based on an exploitation of the telephone numbers allocated (as opposed to the number required for analysis), and the need for continuous review of the numbers assigned.

Also identified was the ability to fight against misuse requiring the systematic identification of all subscribers and the tax rate for international incoming calls. Other issues that were cited included the role of CLI and the lack of proper regulation of international telecommunication traffic. It was also suggested that transportation of SIM cards be prohibited.

In parallel to these issues being raised several respondents indicated a continuous activity to improve the national regulatory environment to address these issues.

Annex 4: Selected country cases

Argentina

The National Plan for the Development of Competitiveness and Quality Conditions of Mobile Communication Services establishes that telecommunication/ICTs and media services networks should be expanded to provide more and better services to consumers at competitive prices and higher quality.

To this end, the current State policy aims to accelerate the Sector's growth and development fostering competition in the market and proposing changes in the legal and institutional framework through clear rules, which ensure sustainability and predictability in order to restore the pace of investment in the Telecommunications/ICTs market, and to combat any type of market distortion.

In that sense, the Sector is undergoing a paradigm shift because this new regulation aims to ensure competitiveness, which will contribute to improve the quality of services for the well-being of consumers/users, increasing productivity and promoting development and innovation.

The Ministry of Communications, as Enforcement Authority, is currently developing and updating various Regulations aiming to protect and defend customers and users rights.

- The Mobile Communication Service General Regulations, which shall provide for the introduction of mechanisms, which allow customers to access information on the quality of the services being provided and obtain bonuses and/or compensation in case of non-compliance with established quality levels;
- The Spectrum Management and Control Regulations, which shall introduce greater competition among all services;
- The National Chart of Spectrum Bands Allocation in order to increase the availability of frequencies for the provision of mobile communication services;
- The National Interconnection and Licensing Regulations with the aim of generating greater sustainable competition in all networks and services, encouraging market entry for state-of-the-art services in the framework of technological convergence;
- The Number Portability Regime, which shall be revised and updated;
- The Universal Service General Regulations establishing the National Communication Entity, an autonomous body under the Ministry of Communications, as the organization in charge of designing the various programs to be funded from the Universal Service Fund; and
- The National Contingency Plan for disaster response.

This National Plan was launched in contrast to the macroeconomic context of the last years of the previous government, which showed growing difficulties to import the necessary capital goods for the provision of mobile communication services.

Lack of investment in infrastructure, delay in the granting of licenses and in the allocation of resources for the provision of services or in the approval of company control changes, among others, resulted in poor quality mobile communication services, particularly voice.

This National Plan is based on national regulations which provide that telecommunication and ICTs service providers may, and in some cases have to, share network infrastructure, buildings (terraces, roofs, towers, lots and/or structures), facilities, and associated resources, to achieve greater efficiency.

In this sense, the National State has many properties that makes available to the public/private sector operators for them to install equipment and infrastructure taking into account the growing development and capillarity of telecommunication networks, which generate increasingly difficult access to

sites where to install both antenna structures and necessary equipment for the normal operation of Mobile Communication Services.

The State Property Administration Agency (AABE) shall be the only organization that may grant permits for the precarious use of real property owned by the National State, regardless of their jurisdiction of origin. To this end, telecommunication licensees and independent companies sharing passive infrastructure will be provided a list of state properties with potential suitability for the installation of shared infrastructure.

In accordance with the legislation in force, independent companies sharing passive infrastructure do not require a license, authorization or permit to carry out their activity, without prejudice to the non-discrimination obligation.

To this end, the Judicial Power of the Nation, the Legislative Power of the Nation, the Provinces, the Autonomous City of Buenos Aires, the Municipalities, the Villages and the National Universities are invited to adhere to the above mentioned to facilitate the utilization of state assets for the deployment of telecommunication/ICTs and media service networks.

Another important feature is that the National Plan, through the National Communication Entity, foresees taking non-ionizing radiation measurements to control that they are within levels that are not detrimental to human health.

The Ministries of Communications, Environment and Sustainable Development, and Health will carry out research on non-ionizing radiations and the application of new technologies for health protection, and will carry out outreach campaigns with the participation of the private sector and NGOs with experience in the field.

Benin

In order to protect the rights and interests of telecommunication service users, ARCEP-BENIN during 2015 began a process of auditing standard contracts and general service conditions of fixed and mobile telephone operators and of Internet Access Providers (IAPs).

The results of this activity have made it possible to identify failings which could leave these standard contracts and general service conditions open to abuse as regards consumers and open the way to recurrent complaints.

The audit is undertaken as a preliminary to the approval of standard contracts and operators' general service contracts. This mission was authorized by a decision establishing the list of mandatory provisions in model contracts or general conditions for the provision of telecommunication services for consumers in the Republic of Benin.

The following points must be included in standard contracts or general service conditions, in accordance with article 3 of the regulator's decision:

- Definitions of technical terms or terms with specific meanings;
- Object of the contract or general conditions for providing services, defined clearly and precisely;
- Contract duration and method of renewal;
- Conditions of subscription and service provision;
- List of documents required;
- Obligations of the customer;
- Obligations of the operator;
- Confidentiality clause;

- Information relating to equipment, in particular concerning precautions for use;
- General conditions of operation, and specifically those relating to protection of personal and medical data;
- Quality of service clauses;
- Prices or means of price setting;
- Criteria for billing and conditions of payment;
- Financial guarantees, where necessary;
- After-sales services;
- Warranty clauses and so on.

Once the decision was adopted, the operators concerned were informed with a view to ensuring that their standard contracts or general service conditions would be aligned with it.

Adoption of this legal instrument provides ARCEP-BENIN with the means of approving and monitoring standard contracts or general conditions for the provision of electronic communication services, ensuring greater respect for consumer rights. It enables the regulatory authority to investigate complaints from consumers or consumer organizations, as required under article 4 of Decree 2014-599 of 9 October 2014 concerning the mandate, organization and operation of ARCEP-BENIN.

Partnership of ARCEP-BENIN and consumers' associations

In its relations with consumer associations, ARCEP-BENIN carried out a census which in 2010 identified eight consumers' associations in the ICT sector.

Following the census, the consumers' associations formulated a number of demands addressed to the regulator with a view to:

- Reflecting consumers' interests in the regulator's activities;
- Improving quality of service;
- Ensuring transparency with regard to charges;
- Ensuring security of personal data;
- Ensuring access for consumers to telecommunication services in the context of universal service;
- Improving awareness of consumers rights and obligations;
- Ensuring assistance from the regulatory authority in providing feedback to the public on training received;

ARCEP-BENIN has noted several types of requirement among consumers' associations concerning:

- Their strong desire to improve their knowledge of the sector; and
- The need to improve their knowledge as regards consumers' rights and obligations in connection with easily investigated complaints, in accordance with current laws and regulations.

In order to encourage consumers' associations to share in the development of the telecommunication/ICT sector, a framework for collaboration has been put in place and has facilitated a number of activities, including:

- A capacity-building workshop (3-4 February 2011);
- Two consumer satisfaction surveys in 2011 and 2013;
- Approval of an information leaflet on consumers' rights and obligations, in collaboration with partner associations of consumers (20 December 2011);

- National seminar on the effects of non-ionizing radiation and protection of the public (24, 25, 26 April 2012);
- Audit of the mobile telephony operators' customer services (October 2013).

A document base has been set up and made available to consumers' associations and ICT services and can be used by them as a basis for training. It comprises:

- The telecommunication services guide for users;
- Flyers on consumers rights and obligations;
- Question and answer information sheets to help expedite processing of users' complaints.

These measures are reinforced by:

- Opening of a customer complaints desk;
- Setting up a toll-free complaints line (131);
- Setting up a Facebook discussion forum for ARCEP-BENIN and users to express their concerns on service provisions.

On 28 November 2014, this collaborative framework was formalized in a framework cooperation agreement between ARCEP-BENIN and the eight partner associations of consumers. This agreement provides for the implementation of projects of common interest by partner associates with funding from ARCEP-BENIN.

Brazil

The provision of convergent telecommunication services has many implications on the consumers rights, since most of convergent service operators have been dealing with their clients separately, as customers of a single service, even when they contracted a bundle. From customer's point of view, it is hard to understand different rules applied to similar services provided by the same operator over the same network infrastructure. Therefore, a redefinition on consumer protection needs, through providing them a better understanding and a clearer view of their rights regarding telecommunication services must be a priority.

For that reason and focusing on solving repeated complaints, empowering consumers and unifying the regulation terms of fixed and mobile telephony, TV and broadband by turning them into one convergent resolution, the National Telecommunication Agency – ANATEL approved on March, 2014, the General Regulation on Consumer Rights of Telecom Services (GRC), Resolution nº. 632/2014-ANATEL. In order to stimulate competition and promote balance to the market, smaller operator has lighter obligations. Considering the complexity of new rules it was fixed different dates for them to be in force. The first term was July 8, 2014.

New rules are as follows:

- **Automatic cancellation:** Cancel a telecommunications service became simpler after the new regulation. Even without talking to an attendant, the service can be canceled by internet or by typing a number on the call center through the interactive voice response system. The automatic cancellation must be processed by the service provider in a maximum of two working days. During this period, consumer can regret and the provided service will be charged. Consumers are warned that this ease is only for canceling the entire contract (Article 15 of the RGC).
- **Instant call back for dropped calls:** The provider will be required to return the call every time the phone interaction between the consumer and his call center drops. The service provider is required to return the call at least one time within 5 minutes to the consumer. (Article 28 of the RGC).

- **Prepaid credit:** minimum 30 day expiration. All credit for prepaid mobile services must have a minimum expiration term of 30 days. The companies must also offer options with expiry date of 90 and 180 days in their own stores and at electronic recharging points. Whenever consumers want to buy credits, it will be possible to check the expiration term through SMS or by calling a number provided by the company (Article 68 of the RGC).
- **Promotions apply to all:** Many providers have promotional offers (with lower prices or even some freebies) to capture new customers. With the new regulation, anyone, customer or not, has the right to join any deal advertised by the service provider. If the interested consumers are already clients, they need to be aware about the possibility of having an early termination fee in their contracts (Article 46 of the RGC).
- **Transparency in offers:** Before formally closing any contract, the service providers must give consumers a short summary with clear and organized information about the offer. It should be informed, for example, whether or not the announced price is valid within a specific period, presenting details of when it starts, when it ends and what price will be practiced after the end of the promotion (Article 50 of the RGC).
- **Billing Related Complaints:** Whenever a customer reclaim about a billing and has not yet paid the invoice, the company will issue a new billing document without the disputed value and then analyze the situation. If it was already paid, and the analysis concludes that the value has been improperly charged, or if the company does not respond the claim within 30 days, the customer will be entitled to receive the claimed amount in double. If after the payment it was verified that the consumer was properly charged, the consumer will return the amount received. (Articles 83 and 85 of the RGC).

On January 31, 2014, ANATEL launched a new Consumers website: www.anatel.gov.br/consumidor. It was created to convey, in simple language and few technical terms, the most relevant information about telecommunications service and consumers' rights. The website intends to narrow the relationship with telecom consumers and provides better information on sectorial issues of consumers' interest.

Central African Republic

Legal framework of CEMAC

Within the area covered by CEMAC (Central African Economic and Monetary Community), of which the Central African Republic is a member country, Directive 07/08-UEAC-133-CM-1 of 19 December 2008 established the legal framework for protection of the rights of users of electronic communication networks and services, guaranteeing the rights of users with respect to their private life, the right to information, service quality and performance, dispute resolution between subscribers and operators, processing of personal data and protection against cybercrime and cyberattacks.

In addition, CEMAC Regulation 21/08-UEAC-133-CM-18 further strengthens and defines the foundations for harmonization of the regulations and regulatory policies governing electronic communications in this community space.

Among the objectives of this subregional regulatory framework are the following:

- Introduction of universal services;
- Full sector liberalization with high-quality services at affordable prices;
- Non-discriminatory access to ICT services;
- Meeting the needs of vulnerable social groups, particularly persons with disabilities;
- Strengthening the rights and obligations of consumers;
- Sustainable consumer protection.

National legal framework

The Central African Republic is part of the CEMAC community space. Thus, in addition to international directives and regulations, those adopted at the community level have to be applied at the national level. With respect to the objectives established by the two above-mentioned community texts, Act 07.020 of 28 December 2007 regulating the telecommunication sector in the Central African Republic was deemed to be inconsistent not only with Regulation 21/08-UEAC-133-CM-18 of 19 December 2008, but also with five CEMAC Directives, particularly Directive 07/08-UEAC-133-CM-1 of 19 December 2008.

Thus, a Draft Law on Digital Communications in the Central African Republic, jointly revised and approved by operators, consumers and the National Commission for Texts, has been elaborated and is currently before the Government. It will very shortly be brought before the future National Assembly for adoption at the end of the current political transition.

This draft law is intended in particular to strengthen:

- Universal access;
- Non-discriminatory access to ICT services;
- The rights and obligations of consumers;
- Quality of Service;
- Protection of consumers against exposure to electromagnetic fields;
- Child Online protection;
- Personal-data security;
- Respect for privacy and confidentiality;
- Women’s rights and the gender dimension;
- Cybersecurity and the fight against cybercrime and cyberattacks;
- The encouragement of young women to take up careers in ICT, through ITU’s “International Girls in ICT Day”, which the Government intends to adopt.

Measures taken by the regulator in the interests of consumer rights protection and with respect to the Draft Law

Aware of the need for legislation covering protection of the rights of electronic communication consumers, the regulator has taken measures to:

- Identify all associations of electronic communication consumers;
- Organize a five-day workshop on the rights and obligations of electronic communication consumers;
- Conduct a regular audit of the quality of service of electronic communication operators;
- Ensure the introduction of legislation that takes account of the CEMAC directives and regulations and of the GSR14 guidelines on the rights of electronic communication consumers;
- Create a consumer service in the new structure of the Telecommunication Regulatory Agency established in December 2015, the duties of which include:
 - Posting, on the Telecommunication Regulatory Agency website, of an online guide and guidelines on the protection of telecommunication and ICT service consumers;
 - Fostering, through online channels, best practices, standards, technical guidelines and procedures for making ICT networks less vulnerable and less exposed to threats;

- Recognizing consumers' right of appeal and the option to refuse functionalities and services;
- Establishing free phone numbers for use by consumers;
- Producing brochures on the rights and obligations of consumers;
- Making consumers aware of the potentially harmful effects of ICTs on health, education, etc.;
- Regularly informing consumers, including minors, about the risks of exposure to electromagnetic radiation from ICT products;
- Protecting minors, women, persons with disabilities and indigenous and tribal people;
- Making available online, and keeping up to date, information on the protection of minors with respect to ICTs;
- Monitoring the tariffs applied and ensuring fair competition;
- Establishing a partnership agreement between consumer associations and the Telecommunication Regulatory Agency;
- Following the GSR14 guidelines and regularly assessing their implementation.

China (People's Republic of)

With the high speed development in the continuous ten years, China telecommunication industry maintains its No.1 place and enhances the leading position. The huge customer has brought the operators and service providers' big chance, as well as the variety and personality of services. More challenge has risen up in the field of fair competition, QoS, reasonable tariff packages, and disputes settlement. Chinese government bodies and regulator are trying their best to establish regulations, perfect organizations, optimize service process and working mechanism, and enhance public supervision. A relative systematic institutions of telecommunication consumer protection have been set up.

First of all, the different multiple layer of laws and regulations have come into being. There are three core laws published by national congress which are called The Act for Consumer's Rights (2013 amendment), The Resolution for the safeguard of internet (2000), and The Resolution for ensuring the protection of network information (2012). In addition, The Telecommunication Regulations of P.R.C was published by the central government State Council as the basic rules for telecommunication market. MIIT also issued a series of departmental rules to regulate the consumer-protection such as The Standard for Telecommunication Service (2012) and the regulations for personal information protection of telecommunication and internet users (2013). Relative government bodies such as NDRC (National Development and Reform Commission) and SAIC (State Administration for Industry &Commerce) also released some rules for the management of providers and consumers.

Secondly, trilateral parties including government bodies, association organization and the public have been combined to shape the frame of the protection of consumer rights. At the government level, MIIT, NDRC, SAIC and relevant organizations work together to regulate the field of market entrance, network interconnection, QoS, technology standard, tariff, and dispute settlement. At the third party level, the enterprises involved in the provision of telecommunication and information services are launching the professional organizations whose name are called China Association of the Communication Enterprises and Internet Society of China. They are collaborating with NTUS (The National Telecommunication User Society) belonging to China Consumers' Association to participate the activities of QoS supervision and market inspection. At the society level, National Telecommunication User Appeal Center has been established for more than ten years with the guidance of MIIT. Since 2002 the unified number 12300 has been put into practice for the convenience of customers which is dealing with the problems related to operators headquarter. The local users can get additional assistance from the local center placed at province level.

In addition, a quarterly announcement for telecommunication service quality has been enforced by independent academic institution for at least ten years. It has become the symbol of operator's service quality. Moreover, in order to help the media and public better supervise the activities of operators and service providers, the regulator approved NTUS to invite the lawyers, economists, and engineers as its consultants.

Côte d'Ivoire (Republic of)

In Côte d'Ivoire, Article 168 of Ordinance 2012-293 on telecommunications/ICT provides that operators and service providers shall wait a minimum period of three months before reallocating a cancelled telephone number.

Despite the implementation of subscriber identification by operators and service providers, unidentified SIM cards continue to turn up, or cards are activated and then passed from person to person, with the result that judicial requisitions that the regulatory authority is required to transmit to network and service operators in the search for wrongdoers are in some cases unsuccessful.

The search for information concerning a number whose owner is being pursued can prove ineffective for several reasons – for example persons identified on the basis of SIM cards that have been lost or stolen, or whose owners have died. In such cases, the true identity of the wrongdoer is unlikely to be found.

Beyond such cases, which result in false identification and stalled investigations, the fact that a number may change hands several times can make it very difficult to secure accurate information on the identity of an offender or suspect.

As for the three-month waiting period to be observed before reallocating a number that is no longer active, there is a proven risk of the same number being identified four times in the same year, producing a chain of four successive holders of the same number. In such cases, a judicial requisition as part of a criminal investigation spanning more than one quarter is sure to run into difficulties if the holder of the number in question has changed during the same period.

This situation inevitably creates uncertainty and can result in the failure of judicial procedures and investigations.

One thing is for sure: the constant reallocation of numbers can result in innocent persons being caught up in an investigation that has nothing to do with them.

The following solutions are proposed in the interests of avoiding the kinds of judicial error to which the above situation can lead.

Solutions:

- Harmonize the time period for reallocating a number with the time taken to enter it in the directory;
- Provide that any number appearing in the directory cannot be reallocated until one year has elapsed;
- Grant a notice period of three months to the holder of a number that appears in a directory;
- Judicial enquiries relating to a given number must take account of the chain of successive holders of that number, since the current holder will not automatically be the author of any offences committed using that number.

Haiti

- An administrative circular letter from CONATEL has set up a unit for the protection of consumers of telecommunications services. The objectives of this unit are collecting consumers' claims and complaints, monitoring and making recommendations to the Directorate;
- From the outset, the unit has set itself the objective of: being functional, by defining a framework based on the principles of management effectiveness aimed at the functionality of the means of receiving claims and complaints as well as to inform the relevant actors about the existence of the unit and to define a mechanism for dealing with complaints.

Activities carried out:

- Establish a space to physically receive complainant consumers at CONATEL's subsidiary office;
- Implement and make functional a short code (189) for operators: Digicel and Natcom;
- Make available a form in both French and Creole to receive complaints;
- Contact CONATEL's decentralised offices to receive complaints;
- Training staff to ensure proper reception of complainants;
- Establish a database in order to archive efficiently the complaints received;
- Correspondence to operators to notify them about the existence of the CPC and to ask them to designate a contact person for the CPC;
- Create a guide for telecommunications consumers in Haiti.
- Since its implementation in July 2016 to date, the unit has received and processed an average of 20 complaints. People designated by the operators have been contacted for following-up the claims and complaints. Around 15 complaints were received in August 2016 and the number is improving. The operators involved have reacted positively. The CPC has, among other things, developed working procedures with operators for the treatment and follow-up. The existence of the unit gives a boost to improve the quality of the service provided by the operators as well as the treatment that their customers received.

Islamic Republic of Iran

Consumer rights as well as other economic issues, as well as underlying trends and mechanisms for consumers should be addressed by countries. The situation of consumers can be improved in terms of quality of service and incorrect usage pattern, thus avoiding mistrust of manufacturers.

In Iran, the Communications Regulatory Authority of Iran (CRA) is responsible for monitoring of licensees, as well as quality of service and pricing of information technology products and services. CRA is also responsible for telecommunications and information technology sector market structure including the liberalization of the sector and privatization issues. CRA is also responsible for defining and enforcing regulation in the sector. It helps both consumers and service providers by creating the enabling environment that defines rights and obligations of stakeholders and creates the environment to enable them to benefit from digital opportunities.

Information Technology section

– Rules and policies

CRA has defined rules and regulations governing relationships between service providers and customers in terms of delivering service in data transmission networks, focusing in particular on consumer

protection. CRA has included in telecommunication operators licenses a number of obligations relating to subscriber and consumer rights:

- Information on services and services rates must be complete and clearly presented to subscribers and consumers at no cost;
- An appropriate location should be considered for meeting and answering subscribers and consumers' demands with exact address and hours of such activity;
- In the event of a dispute between the licensee (licensee holder) and customers and subscribers, or if any of the sides does not fulfil its obligations, in the first stage, negotiations between the sides should attempt to resolve differences, and in case of disagreement, the investigating authority shall act in accordance with the license conditions;
- Licensees are obliged to establish technical facilities to meet the needs of subscribers to the extent possible.

– **Complaint resolution for ICT costumers**

- In order to increase customers' satisfaction in 2015, a free complaints system was established on each licensee's website upon the order of the Ministry of Communications and Information Technology. Such systems electronically register complaints to service provider organizations such ISPs and mobile operators in relation to services provided in the fixed telephone, Internet or mobile sectors.
- The overall time of handling complaints by the operator can be variable depending on the type of complaints and ranges between 6 days, 12 days, 20 days and 30 days (due to lack of sufficient technical equipment or tower installation or landline outages, etc.).
- The system shall manage the complaints electrically as a non-personal service as below:
 - The ability of recording the complaints electrically by using a portal from the IT service provider in the organizations' complaints system by real or legal persons;
 - Investigating complaints and performing the necessary measurements, electronically, by the operator or the Department of Communications Regulatory Authority in relevant area;
 - Responding to the complaint within 7 working days based on an expert assessment.

Radiocommunications sector

According to the granted licenses to mobile operators and WiMAX operators, CRA has created "the electronically recording complaints system" in order to address concerns from users and consumers and to respond to their complaints in relation to operators antennas and possible radiation, including:

- The ability of the complaints to be submitted to the organizations' complaints system by real or legal persons;
- Investigating complaints and performing the necessary measurements either by the operator or the Department of Regulatory and radio communications in the relevant area;
- Comments on complaints to be provided by the Atomic Energy Organization of Iran as the country radiation trustee with regards to the measurements results.

The satisfaction evaluation system in the field of IT services

The Communications Regulatory Authority (CRA) of the Islamic Republic of Iran, in order to enhance competition and to improve the quality of service, has created a system to assess user's satisfaction in the field of information technology services. Users can participate in the survey, and can cooperate in identifying strengths and weaknesses of operators. In addition, licensees and users can consult the results of the conducted survey on the organization portal after the end of each period. In this regard, the National Association of Consumer Rights offers Certificates of consumers' rights protection and

also provides awards to those who have played a significant role in the country's ICT industry and has been ranked highly in terms of the provision of services in order to increase motivation, competition between service providers and to increase consumer confidence.

Kazakhstan

Background

Provision of telecommunication services is governed by the Constitution of Kazakhstan, the Civil Code, Law No. 567 of 5 July 2004 on communications, Law No. 274-IV of 4 May 2010 on protection of consumers' rights, and Order No. 171 of 24 February 2015 of the Acting Minister for Investment and Development approving rules for the provision of communication services.

Reciprocal relations with users in the provision of telecommunication services are regulated by the Rules for the provision of communication services, which stipulate the conditions applicable to all the parties involved, procedures for concluding standard contracts for those services, and applications for such services, changing subscription terms, or obtaining additional services.

Cost and tariff for telecommunication services

Communication operators use a system of separate accounting of income, expenditure and assets deployed, in order to facilitate accounting of cost price for the basic types of services considered. The methodology of attributing costs, income and assets is based on the "Rules for separate accounting of income, expenditure and assets by communication operators for regulated forms of telecommunication services and other technologically related services, approved by Order No. 312-OD of the Agency for the Regulation of Natural Monopolies and Protection of Competition, dated 12 December 2003.

In setting tariffs for telecommunication services, communication operators are guided by the following:

- For services included in the List of universal telecommunication services – the Law on communications.
- For services included in the Register of entities subject to natural monopoly – the Law on natural monopolies and regulated markets.
- For services included in the Register of entities occupying a dominant position in a given commercial market – the Law on natural monopolies and regulated markets.
- For non-regulated services- prevailing conditions in the telecommunication service market.

Mexico

Background

In Mexico, the Constitutional Reform in the area of Telecommunications, Broadcasting and Economic Competition, published in the Official Gazette of the Federation on 11 June 2013, establishes, in article 6, section VI of the Constitution, that a new Act shall be passed setting out the rights of telecommunications users and audiences, along with mechanisms to protect them. The Federal Telecommunications Institute of Mexico (IFT) was created under this reform as an autonomous body with legal personality and its own property, having been set up on 10 September 2013. The new Federal Telecommunications and Broadcasting Act, published on 14 July 2014, includes two important chapters, one dealing with the rights of users and the other with the rights of users with disabilities, which set out the actions that IFT must take for the benefit of these user groups.

Action taken

In accordance with the current legal framework, IFT has taken specific action to give effect to the rights of telecommunication service users and provide proper follow-up, bearing in mind the need to

keep users informed and ensure that they have access to tools that make it easier to file complaints and compare the tariffs offered by different mobile operators, and also to establish equal access to telecommunication services by people with disabilities.

The actions taken are listed below:

- Comparison tool for mobile telephone service plans. This online tool is an information mechanism that IFT makes available on its Internet portal so that users can consult and compare in detail, quickly and easily, the current mobile telephone plans offered by virtual mobile licensees and operators.
- The tool enables users to compare post-payment plans and prepayment schemes, as well as view additional packages and identify those that are available for each mobile service plan offered.
- The online tool is informative and brings together the services offered by virtual mobile licensees and operators so that users can decide whether to subscribe to or renew services, reducing the time needed to visit web pages or customer centres individually.
- First survey of telecommunication service users. In April 2015, IFT presented its first survey to find out about patterns of use and the experience and satisfaction of telecommunication users. Information obtained from surveys enables an objective diagnosis to be made of the needs and interests of users of mobile telephony, fixed telephony, pay-to-view television and Internet services. Work is now under way on a second survey, the results of which will soon be published on IFT's web site (<http://www.ift.org.mx>).
- Comparable information reports. In June 2015, users were provided with a comparable information report on mobile telephony plans and tariffs which analyzed the services on offer until 31 May 2015, as published on the web pages of the licensees Lusacell, Movistar, Nextel, Telcel and Unefon, each of which is registered with IFT. In August 2015, another comparable information report on plans and tariffs offered by virtual mobile operators was published, analysing and comparing the prepayment services currently on offer.
- The Charter of Users' Minimum Rights is a document issued by IFT and the Office of the Federal Prosecutor for Consumer Affairs pursuant to article 191 of the Federal Telecommunications and Broadcasting Act, which sets out the minimum rights that users enjoy in accessing, subscribing to and using services.
- Operators are obliged to disseminate the contents of this Charter on their web pages and to provide it to users who subscribe to their services. This results in better-informed users who can speak up for their rights in the face of any violation.
- The "I'm a User" portal is an online tool that enables users to submit complaints about their provider swiftly in the event of shortcomings with the service or if they consider any of their rights to have been violated, thereby initiating a pre-conciliation procedure, which is monitored regularly by IFT and the Office of the Federal Prosecutor for Consumer Affairs in order to ensure that the rights of users are upheld. By eliminating overlapping between the two institutions, this tool makes protecting the most important element of the telecommunication ecosystem – the user – more efficient.
- The Communication and Distribution Strategy for Telecommunication Service Users has been implemented with the aim of distributing tools and data that may be beneficial to users, such as videos on products released by the Institute, including "Tariff Comparison Tool" and "What can you do with your unused credit?" Likewise, various products have been developed to raise user awareness of the proper use of telecommunication services. These have included "Mobiles and flying", "Communicating well in emergency situations" and "International Personal Data Protection Day".
- Guidelines on Telecommunication Service Accessibility for People with Disabilities. For the first time in Mexico's history, the Federal Telecommunications and Broadcasting Act sets out the

rights of telecommunication service users with disabilities. This legal framework gives IFT the mandate to issue the relevant guidelines. In line with this mandate, an initial draft was sent out to public consultation from 14 August to 25 September 2015.

Norway

Introduction

The Norwegian Centre for Cybersecurity (NorSIS)⁷² has conducted a study to provide new insight in the Norwegian Cybersecurity culture. The study aims to develop grounds for effective cyber security practices and to improve national cyber resilience. Cyber criminals and foreign intelligence agencies have over time analyzed our cultural characteristics to disclose vulnerabilities to exploit. This gives them definite advantages. Therefore, we should feel obliged to increase our understanding of the dynamics in how a cyber security culture is shaped and how it affects the digitalization in businesses, sectors and on a national level. Human factors have long time been recognized as fundamental to cyber security, but so far efforts to understand this important phenomenon has been limited in scope. NorSIS sees mapping cyber security culture as a way of understanding yourself, your company and your country.

In order to create a resilient digital Norway, it is paramount that the government apply a holistic approach. The study shows that it will be necessary to increase the reach and quality of cyber education, establish effective online law enforcement, and engage private and voluntary sector in a struggle to increase the national “cyber hygiene”.

Measuring cybersecurity culture

In creating a metric for measuring the national cybersecurity culture, there are at least two critical challenges: One is the question of terminology, i.e. what do we actually mean when we refer to “cybersecurity culture”? The other is the level of analysis, i.e. how can we identify a “cybersecurity culture” concept that is valid and applicable to both businesses and nations? That is to say that whilst the concept might be developed within the confines of industries and businesses focused on cybersecurity, also nations have “cybersecurity cultures”. It may, however, not play out the same way. There is a huge gap in how “culture” is shaped and expressed depending on the level on which it is discussed. For example, whereas a business, an organization and an institution all have defined purposes and thereby measures, the scope of a nation is much vaguer.

Secondly, while business can actively tutor and educate their personnel in cybersecurity, citizens of a state cannot be equally monitored. Is it, then, possible to generate a general comprehension of “cybersecurity culture” that is equally applicable to business and nations?

We believe that measurements of cybersecurity cultures can benefit from a more comprehensive approach, taking a step back from simple registrations of whether employees open phishing-emails and rather look at the attitudes and perspectives towards technology and cyber security, and how this resonates with other core values, interests and abilities.

Key findings

The study is unique as we encompass a broad approach to cybersecurity culture, and because the scope is much larger than any study we are aware of. We worked with 29 partners in the public and private sector, and reached 150.000 individuals in Norway. Our key findings are:

— Fear of cybercrime creates a chilling effect on the digitalization process

Although most people (approximately 90 per cent) thinks that the police should handle online crime, far less (46 per cent) trusts that the police will be able to help them. The police reported in 2015, that a mere 13 per cent of individuals that are victims to online crime actually files a police report. At the

⁷² Document SG1RGQ/264, “Creating a metric for cyber security culture”, Norway.

same time, as many as 44 per cent thinks that individuals and activist groups has a role to play in the fight against online crime. Apart from the fact that such involvement may cause suspicion towards innocent, let the guilty go free and tamper with ongoing investigations, we believe that it may cause a chilling effect for the digitization efforts. 44 per cent reports that they have abstained from using online services due to digital threats. Norway is currently undergoing a digital transformation in both public and private sector, and this development is worrying.

– **The Norwegian citizenry is not properly educated in cybersecurity**

The government is not educating the population in cybersecurity, despite that the digitization demands it. The society expects the individual to know how to protect themselves from digital threats. We find that only 50 per cent of the population has received cybersecurity education during the last two years, and that businesses are taking that responsibility upon themselves. This causes vulnerable groups to be left out, such as the young and the elderly.

– **There is a low awareness of the concept of online hygiene**

People see cybersecurity as a means to protect themselves, but are not aware of the complex co-dependencies in a digitized society. In short, cybersecurity to them is about protecting themselves, not the people around them. In a digital world, everything is connected to everything else. Long and complex digital value-chains makes up our critical infrastructures, our financial systems etc. Our study reveals shortcomings in the way cybersecurity is taught today, and we need to develop new educational methods if we are to prepare the citizenry for a new digital reality.

Oman

Article 7, Item 5, of the Telecom Act stipulates the TRA's role in safeguarding the interests of beneficiaries:

“To safeguard the interests of beneficiaries and dealers with respect to the prices of equipment and the rates, quality and efficiency of telecommunication services”.

The Standard Customer Agreement is as an adhesion contracts that the TRA negotiates with the operator on behalf of the beneficiary in order to circumvent any prejudice or bias on the part of the telecom operator. Below are the obligations related to the Standard Customer Agreement:

“Within six (6) months following the Effective Date, the Licensee shall submit to the Regulatory Authority for its approval a form of standard customer agreement containing the terms and conditions for the provision of Licensed Services to Customers”.

“The Standard Customer Agreement form shall become effective if the Regulatory Authority did not object to it within thirty (30) days of its receipt or on a later date specified for its execution. If the Regulatory Authority has objected to the Standard Customer Agreement form during such period, the Regulatory Authority shall notify the Licensee in writing of the reasons for this objection and the Licensee shall accordingly modify the Customer Agreement form and present it to the Regulatory Authority within fifteen (15) days of its receipt of such objection. This shall be applicable to the modified Standard Customer agreement form”.

“The Licensee may from time to time modify the Standard Customer Agreement. This modification shall be subject to Condition 8.5.”

“The Licensee shall notify all Customers of the terms and conditions of the Standard Customer Agreement and any modifications thereto and shall thereafter provide Licensed Services based upon the Standard Customer Agreement.

State of Palestine

The Palestinian Ministry of Telecommunications has issued a decree protecting the rights of subscribers to mobile telephone services, particularly the additional services offered by operators and service providers over operator networks. The decree deals with a number of issues:

- Timing the sending of all types of text messages;
- Obtaining the subscriber's explicit and documented approval to take part in promotions for additional services;
- Registering the subscriber for certain services free of charge and processing the matter at the end of the free period;
- The mechanism for subscribing to and canceling additional services;
- Obliging operators and the providers of additional services to adhere to the standards and specifications set by the official bodies, such as the consumer protection department, regarding awards;
- Putting forward proposals to test the additional services offered by mobile telephone operators and the providers of additional services.

Saudi Arabia

In continuing Communications and Information Technology Commission (CITC) efforts, to protect the interests and rights of users of ICT services in the Kingdom of Saudi Arabia, CITC has recently developed a document under the title (the applicant /user protection). This document addresses a range of procedures which the service providers obliged to follow when providing or cancelling, or billing ICT services. Also, the document touches in how to deal with the credit limit, the Internet packages, and the obligations of the service provider to protect the user during international roaming, in addition to its obligations in dealing with the user complaints.

The document included eleven articles for the most important issues of interest to users, along with their own terms which must be adhered to by the service providers. Those issues and some of the associated terms, will be reviewed below:

a) Billing:

The document stipulates that the service provider must provide free means enables the user to control consumption, for any service used, whether prepaid or postpaid service. It must also provide the user regularly with clear and correct and detailed bills, according to the details set forth in the telecom bylaw, and the terms of the provision of ICT services documents, and it must be free of charge, and in Arabic or English depending on the user's choice, and sent to the user on paper or electronically according to the user request.

b) The user credit limit:

The document emphasized that the service provider must specify the credit limit for each user and include it in the contract, and in the bill sent to the user. Also, the service provider is not entitled to raise the credit limit without the user's prior knowledge and consent. In addition to that the service provider is obliged to enable the user to know credit limit at any time through the following means: text messaging, voice call, visiting the customer service center, the website for the service provider/e-Applications, and to notify the user when the credit limit reaches 80 per cent, through a message SMS sent to the user for mobile service, and any other suitable means for the other services.

c) Mobile internet:

The service provider must enable the user to use the mobile internet service only after the user request this service. The Service Provider must notify the user via SMS when a consumption of its subscribed internet package reached 80 per cent, and suspend the Internet service as soon as the

user consume the entire amount of the internet package, with notifying the user of stopping the service, and how to return it, and the cost to use the Internet without the package, and any other packages user can subscribe to.

d) International roaming service:

The document stipulates that the service provider should enable the user to use the international roaming service only after the user's request for the service according to the service request procedure described in this document. Also, the service provider must enable the user to use the mobile internet service while roaming internationally only after the user's request for the service separately when the user request voice calls and other telecom services. The service provider must notify the user as soon as the user connect to a service provider network in the country the user traveling to via free text messages in Arabic and English regarding some information such as the domestic and international call rates (incoming and outgoing), SMS, and use of the Internet in the country of travel. In addition to enabling the user to access to customer services while roaming internationally in any time free, and notifying the user that there is no credit limit for the service while roaming internationally.

e) Cancellation or suspension of the service:

The document did not neglect user right in service continuity, or the right to cancel it, which stipulates a set of articles that the service provider must follows when the user request suspension or cancellation of the service, as well as when the service provider initiates suspension or cancellation of the service, the document stipulates the user right to request cancellation of the service, and ordered the service provider to execute the request, and simplify the procedures pertain to such request, and to make cancellation request for any service available at all its centers, and to not ask the user to visit customer service offices to cancel the service, except in cases of final cancellation of the full basic service if such service was established through the user presence in the customer service office, and allow the cancellation of added service through the means available to request the addition of that service, and document the cancellation process, either through written documents, or text messages.

Also the document prevented the service provider of cancelling or suspending the service on its own except in accordance with the cases stipulated in the telecom bylaw and in the terms of the provision of ICT services documents, and to not cancel the service before suspending it for a period of not less than 15 days before the process of the service cancellation, and to notify the user before the suspension or cancellation process via text messages.

f) User complaints:

The document addressed user complaints thoroughly in order to ensure the rights of users, by forcing the service provider to set specific and clear procedures to deal with them, such as:

- That all procedures pertain to complaint handling at the service provider must be according to a specific electronic system, to keep all the complaint procedures from the beginning of submitting the complaint until closing it, this system should be interactive with the user, where the user can respond to the service provider, and see the progress of the complaint electronically;
- That the complaint submission be available through all possible means, whether electronic or via phone call, or personal presence, and not requiring the user to use a single mean to submit a complaint, and to have an easy and a clear access to those means;
- Providing the user with a reference number for the complaint;
- The complaint handling procedures should not exceed (15) days from the date of submitting the complaint;
- That the user after submitting the complaint should be provided with the expected duration to address the complaint via text message, which shows how to follow up the complaint, and if the expected duration ends before processing the complaint, the latest development

regarding the complaint and the new expected duration to address the complaint should be reported to the user, and in any case the complaint handling should not exceed (15) days from the date of submitting the complaint, taking into account the duration of each stage of tackling the problem with the service provider.

The document also stipulates some of the service provider obligations toward the applicant, where the service provider must make it clear to the applicant before entering into a service contract as follows:

- Details of the required service price, including the service tariff and any amount required to be paid in advance at the beginning of the service contract, or upon completion of the service;
- Details of the service and its inclusions which the service provider is committed to provide;
- Details of the conditions and obligations on the applicant, and the consequences of failure to do so;
- Details of any restrictions or exceptions to the use of the service, and any fees will be applied when overcome these limitations;
- Billing dates;
- Adjustment mechanism and cancellation of the service;
- Cases where the service provider has the right to suspend and cancel the service for the user.

In addition to that, the service provider must facilitate the service request procedures, and provide access to all services in all its centers, and to not limit the provision of some services in specific places and not others. Also, the service provider must get the applicant approval of the service and his knowledge and acceptance of all the terms and conditions, the obligations and provisions of the service, according to the service request procedure specified in the document, which aims to document the process of requesting the service, whether through written contracts, or text messages.

Vietnam

Vietnam is one of the first ASEAN Countries paid attention to consumer protection field. From 1999, the National assembly already Adopted Ordinance No. 13/1999/PL-UBTVQH10 on the protection of Consumers' Interests.

The Law on Protection of Consumers' Rights ("Law 59") to replace the 1999's Ordinance on the Protection of Consumers' Rights, can into effect from 1st July 2011 (passed by the National Assembly on 15 November 2010).

Continuously, the Government level was issued two decree: Decree No. Issued 99/2011/ND-CP ("Decree 99") detailing and an implementation of a Guiding the number of articles of Law 59 on 27 October 2011 and Decree No 19/2012/ND-CP (Decree 12) on Sanctions Against administrative violations of Consumers' rights protection.

Decision No. 02/2012/QD-TTg of the Prime Minister on January 13th, 2012 (came into effect from March 1st, 2012) promulgating the list of essential goods and services to the subject to registration on standard contract, general conditions transaction. According to the Decision, business individuals and organizations trading in 9 groups of goods and services have to implement the registration procedure with relevant State authorities in order to protect the interests of consumers. The good and services listed include 04 items (kind of services) from the telecom sector as: Fixed telephone service (Public Switched Telephone service), post-paid mobile telephone service, Internet connection and Pay television (Telecom application services).

Regulation on consumer protection in the telecommunications sector: Vietnam so far doesn't have a separately legal documents to regulate telecommunications services' user protection. However

in the system of legal documents on telecommunications sector has made many provisions express this content.

In terms of state management, consumers protection being assigned as a function of the Vietnam Competition Authority under the Ministry of Industry and Trade. Besides there Vietnam Standard and Consumers Association (VINASTAS) is a social organization – professional, voluntary, not-for-profits who operate in the field of standards, quality and protect consumer rights aims to: gather and unite, help members to improve vocational qualifications, develop and apply technical measures and technologies in the field of standards and quality and protection of consumer rights in Vietnam. Association Standards and Consumer Protection Vietnam are members of the Vietnam Union of Science and Technology Association (VUSTA) and Consumers International (CI).

The implementation of consumer protection sector in Vietnam were described as follows:

- When realize customer rights are violated, at first the customer will call to support service line of corresponding provider to complaints and requests for settlement.
- The operator resolves customer complaints under their customer care process and the majority of complaints will be fully processed at this stage.
- For any complaints have not been satisfactorily resolved, customer can send comments to Vietnam Standard and Consumers Association for assistance and also can complain to the Vietnam Competition Authority or Vietnam Telecom Authority (specialized management agency) for assistance and settlement.
- The protection of consumers has done indirectly in the management of the state. In the telecommunications licensing process, Vietnam Telecom Authority has always attended and require operators have to committed, complied with regulations on the quality of service, resolve complaints and resolve customers' rights when stopped offering service it is considered as the conditions for approval telecom licenses.

Zimbabwe

Consumer protection has taken centre stage in Zimbabwe as the nation is seriously trying to ensure protection of consumer rights in the wake of the new Constitution which came into operation in 2013. The constitution is now being used as a base to review the existing laws and guidelines on consumer protection both in relation to Telecommunication/ICTs and other services. The country is reviewing its consumer laws and coming up with strategies to enhance consumer protection. The strategies include a review of the current law, wide stakeholder consultation, and participation of consumer agencies in the review of the law and putting in place public institutions to enforce consumer rights.

The major piece of legislation on consumer protection, other than the Consumer Rights entrenched in the bill of rights contained in the Constitution, is the Consumer Contracts Act Chapter 8:03. The Common law of the Country, which is Roman Dutch law, is very limited in terms of consumer protection, as redress can only be obtained through applying the laws of contract and delict only. The purpose of this piece of legislation is to provide relief to parties to consumer contracts where such contracts are and would be unfair. The Act defines a consumer contract as a contract for the sale or supply of goods or services or both, in which the seller or supplier is dealing in the course of business.

The law as it stands has been inadequate in terms of protecting consumers in general as it has been limited to contracts, particularly written contracts between parties. Day to day transactions where no written contracts are involved are not covered yet these are the kind of transactions that involve the ordinary man in the streets who needs protection. This therefore leaves the subscribers to telecommunication services exposed to abuse, as they do not usually have comprehensive contracts with service providers. The law is also silent on consumer rights and does not take these into account. It also has no affordable dispute resolution process as it is limited to litigation. The law does not cover oral contracts yet oral contracts are binding in Zimbabwe.

In order to bridge this gap, the Zimbabwean Government has come up with a draft law which is still undergoing parliamentary scrutiny.

The draft Act also establishes a Commission, to be known as the Consumer Protection Commission (CPC), which shall be a body corporate capable of suing and being sued in its corporate name. The board of the Commission will have its members coming from various organizations as follows:

- 4.1.1 one member shall be a representative of Environmental Management Agency Council;
- 4.1.2 one member shall be a representative of the Farmers Association;
- 4.1.3 one member shall be a representative of the Ministry responsible for Industry and Commerce;
- 4.1.4 one member shall be a representative of the Competition and Tariff Commission;
- 4.1.5 one member shall be a representative of the Standards Association of Zimbabwe;
- 4.1.6 one member shall be a representative of Zimbabwe National Editors Forum;
- 4.1.7 one member shall be a legal practitioner registered as such in terms of the Legal Practitioners Act.
- 4.1.8 three members shall be representatives of registered consumer organizations.

It is also important to note that the Chairperson of the Committee is expected to be one of the three representatives of registered consumer organizations.

Annex 5: ITU GSR Best Practice Guidelines

GSR 2014 Best Practice Guidelines on Consumer Protection in a Digital world⁷³

The digital economy unquestionably offers consumers new and exciting possibilities, as well as fascinating challenges on which regulators need to focus greater attention. Consumers face new challenges linked to the ever increasing availability of new Information and Communication Technologies (ICTs) in the form of numerous devices, new online services and new applications. In order to protect the rights of all users in an open and inclusive digital world, it is essential to define in advance policies and regulatory measures to complement solutions and initiatives involving co-regulation and self-regulation with a view to educating and empowering consumers.

Regulators who participated in the 2014 Global Symposium for Regulators acknowledged the need to achieve a balance between the rights of all stakeholders to ensure that everyone, consumers and business, can enjoy the benefits of digital technologies. They consequently formulated some guidelines on good regulatory practices to protect consumers' interests. Implementing these guidelines will improve the regulatory frameworks needed to ensure better protection for all stakeholders and especially consumers. These guidelines are set out below.

a) Charting a strategic direction

We believe that governments must play a major role in facilitating the protection of citizens at all levels through the development of a wide array of relevant legislation and government policies, such as national ICT and universal access policies, specific consumer protection legislation, cybersecurity and cybercrime legislation, including on child online protection, regulations on quality of service, regulations concerning on-line content, and electromagnetic exposure limit regulations as well as complementary initiatives, such as the development of guidelines on prohibited acts and best practices in tackling issues as varied as hacking, transmission of personal data (between service and/or content providers), and online fraud. In addition, a series of policy measures can be prioritized to establish self-adaptive and self-renewing regulatory mechanisms in order to build a secure and reliable cyber space.

We consider that regulations should redefine legitimate consumer rights and interests, which include but are not limited to: access to publically available information and services over the Internet, guaranteed quality of service, privacy, confidentiality and protection of personal data, the possibility to opt-out; the right to file a complaint; number portability; and intellectual property rights and virtual property rights. Regulators and policy makers should strive to protect those rights universally and equally within the scope of laws and regulations.

We recognize that, in enforcing and reviewing relevant legislation, regulators and policy makers must establish effective mechanisms for cooperation (such as memoranda of cooperation) with dedicated consumer protection authorities and other relevant bodies at the national, regional and international level. In doing so, clearly allocating responsibilities between the parties is fundamental, as well as information and resources sharing, as appropriate. We further recognize that multinational cooperation is required in order to deal effectively with cross-border phenomena such as issues related to content provided by "Over-the-Top" players (OTTs), online fraud and cybercrime related to e-commerce and social media activities. Likewise, specialized regional entities can be empowered to deal with cross-national matters in a harmonized and focused manner.

b) Enhancing market competitiveness

We recognize that legal and regulatory frameworks need to be kept open, forward-looking, neutral and flexible to allow leveraging on new technologies, innovative services and new business practices, such as cloud computing, social media, mobile broadband, "Big Data", and the Internet of Things, for users to benefit from a variety of services provided at all levels of the ICT markets. With regards

⁷³ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2014/BestPractices/GSR14_BPG_en.pdf.

to the storage and transmission of information, regulated telecom and ICT market players and OTTs should be treated on an equal footing when it comes to the enforcement of consumer protection legal instruments.

c) Partnering with industry

We recognize that industry players have a vital role to play in ensuring not only transparency and accountability in their business practices, but also in willingly adopting measures geared at protecting the rights of consumers, such as protecting personal data, fighting unfair mass advertising, the permanency of data, and child online protection.

We recommend that regulators encourage the development of Codes of Practice for service providers, including OTTs, to ensure that content, promotion and operation of services comply with all necessary protection conditions.

d) Providing a sound framework for contractual services

We consider best practice to legally prohibit the use of general terms and conditions that provide to the customer's detriment and are contrary to the principles of good faith. Furthermore, unjustified and disproportionate differences between the rights and obligations arising under the contract should be prohibited irrespective as to whether or not it was concluded online. We further recognize the need to draw up transparent rules on the terms and conditions for concluding contracts online, the form of such contracts as well as the related procedures (e.g., user identification, order confirmation, cancellation and termination).

e) Multiple channels for redress

We believe that the regulator's role in mediating and escalating consumer complaints for redress is essential, and sound relationship with service providers needs to be maintained to this end. Complaints handling procedures that specifically encourage consumers to first seek redress with service providers can be successful and increase service providers' awareness of consumer needs, rights and responsibilities. We believe that consumers not only have the right to complain, but more importantly, have the right to seek a remedy whenever their rights have been infringed.

In the event of a dispute, alternative mechanisms (such as conciliation, arbitration and self-resolution) following clear and transparent procedures can be introduced for settling disputes in addition to formal adjudication and good offices, so that consumers can defend their rights rapidly and at lower cost. Specialized telecommunication/ICT mediation centres might prove particularly effective with this regard.

f) Quality of service

A series of measures can be taken to ensure that the consumer has easy and reliable access to ICT services. This could involve developing and regularly reviewing minimum quality of service standards and specifications of new technologies and services; monitoring network service providers; regularly assessing telecom/ICT services quality and publishing the results.

g) Protecting consumer privacy and data

We believe that establishing an integrated legal system for effectively protecting personal data and information is paramount for the digital world to thrive. We recommend that OTTs, and social media providers in particular, commit themselves to greater transparency in data processing, obtain the consent of their customers through opt-in before sharing their data and provide users with the option to clearly choose the nature (public or private) of their communications. Users should be able to make informed decisions about the degree to which their data can be accessed by others and the usage that third parties may make of it.

The online world exposes children and youth to specific risks, notably in terms of adult-only content and sexual predation. We acknowledge the importance of supplementing legal tools with a series of

measures that include public advocacy, content alerts and industry self-regulation initiatives while engaging further efforts in consumer education for targeted groups, such as children, youth, parents and teachers.

We believe that establishing a Cybersecurity Emergency Response Team (CERT) can yield multiple benefits to consumers in terms of providing, inter alia, an early warning service on threats and possible cyberattacks to both the general public and government agencies.

h) Empowering consumers

The ICT regulator should be proactive in promoting, informing, encouraging and raising awareness to stakeholders of the benefits and challenges of a connected broadband world. In doing so, it is important to recognize the need to protect and educate consumers with different access needs who may be particularly vulnerable to deceptive commercial practices or have difficulties fully understanding terms and conditions of service (e.g., the illiterate, the disabled, children and youth). In addition, a bottom-up approach targeted at citizens through the involvement of schools, community centres and NGOs, could greatly contribute to raising consumer awareness.

i) The consumer's right to information

Regulators need to ensure that all service providers make available timely and accurate information in a clear, transparent and comparable manner that is conducive to rational decision making. Consumers must understand their rights and obligations, prices and how they are calculated, and the quality of service provided. All regulations related to the consumer's right to information should be systematically updated so that they can be enforced in practice.

j) Redefining the role of regulators

We are mindful that the ICT regulator is increasingly seen as a partner to market players and an advocate for consumers' rights. Their decisions are taken based on evidence and technical expertise to foster access and use of ICTs, competitiveness of the markets, and overall social and economic development. It is, therefore, necessary to reconsider the mandate of ICT regulators with a view to strategically strengthening their enforcement power to respond to the challenges of the digital environment.

Conclusions

Effective information, education and protection in all possible forms, covering the full range of users of telecommunication services and information and communication technologies, are the principal pillars for restoring consumer confidence.

The gathering of delegates at the World Telecommunication Development Conference in Dubai in 2014 took a big step forward by including the study of **Question 6/1 "Consumer information, protection and rights: Laws, regulation, economic bases, consumer networks"** in the programme of study for the study period 2014-2018.

The Swiss contribution⁷⁴ to the Global Symposium for Regulators held in 2014 in Bahrain perfectly illustrates the issues considered in the report on Q6/1, and we should use that content in finalizing the report. Effective protection for consumers of electronic communication services requires regulatory action, going beyond issues of access and quality of access, on:

- E-Commerce;
- Social media;
- International cooperation.

⁷⁴ Office Fédéral de la Communication (OFCOM), Confederation of Switzerland.

a) E-Commerce

Consumers must be protected when engaging in online commerce at all stages of the contractual process.

Advertising: first, consumers have to be given the means of protecting themselves from aggressive advertising. In Switzerland, unfair mass advertising, or spamming, is prohibited, unless the customer has previously opted-in. Consumers targeted by abusive advertising campaigns can demand that their telecommunication service provider give them the name and address of the connection so that they can identify the advertiser. Furthermore, telecommunication service suppliers are under an obligation to fight unfair mass advertising.

Although not actually prohibited, unsolicited phone calls (cold calling) are disagreeable for consumers. In Switzerland, callers who do not respect the asterisk customers have had placed in the telephone directory to indicate that they do not wish to receive unfair advertising messages from third parties are subject to criminal penalties. If that measure is to be effective, however, call centres should also be obliged to publish an entry in the telephone directory, the use of hidden numbers should be prohibited and it should be possible to reach advertisers at both the number from which the cold call was placed and the number published in the directory. By the same token, customers should be able to demand that their telecommunication service supplier provide the name and address needed to identify the party making the cold call.

Contracts concluded online: legislators need to draw up transparent rules on the terms and conditions for concluding contracts online and the form of such contracts. In particular, parties engaging in e-commerce to sell merchandise, works or services must clearly indicate their full identity and contact information. This is what is stipulated in Swiss law, which also provides that the various technical stages leading to the conclusion of the contract must be indicated, that appropriate technical tools must be made available for detecting and correcting entry errors before an order is sent and that the customer's order must be confirmed without delay by e-mail message.

Contract validity: once the contract has been concluded, the consumer must not be left without remedies. In order to ensure that they are better protected against the risks related to Internet impulse buying, consumers must be able to cancel the contract within a deadline of several days (for example, 14 days). In addition, Swiss law prohibits the use of general terms and conditions that provide, to the customer's detriment and contrary to the rules of good faith, for an unjustified and disproportionate difference between the rights and obligations arising under the contract, whether it was concluded online or not.

Disputes: in the event of a dispute, consumers find it difficult to place the matter immediately before a civil court because of the length and cost of the proceedings. Alternative mechanisms (conciliation, arbitration) should therefore be introduced for settling disputes, so that consumers can defend their rights rapidly and at a lower cost.

Consumer information: the State should spare no effort in providing consumers with all the information they need to be informed e-commerce participants. In Switzerland, for example, the federal administration has drawn up guidelines for online purchases, the "*Guide des achats en ligne*", in French, German and Italian and in cooperation with the parties concerned.

b) Social media

In recent years, social media such as Facebook, Twitter and Instagram have grown exponentially worldwide. Estimates put the number of Facebook users alone at between 1.3 and 1.5 billion people at the end of 2013. Social media have substantial economic, social and political potential; they play a role, for example, in democracy-building processes. A relatively recent phenomenon, social media are also a source of many regulatory problems. In Switzerland, the protection of children and young people is a priority on the political agenda.

Legal aspects: Swiss telecommunication law, like comparable legislation in other countries, was drawn up at a time when the provision of telecommunication services still depended on the possession of a specific network designed for that specific purpose, or on authorized access to such a network. With developments in technology, the link between network and services has disappeared. Today, services may be provided by various means; they may even be provided by social media without the active participation of network operators. Should platforms such as Facebook and Twitter therefore be regarded as telecommunication service providers? To what rights and obligations should they be subject? These are pending legal questions that need to be discussed at international level as well.

Lack of data control and transparency: the fact that users lose almost all control over their data when they use social networks is a serious problem. The Council of Europe Committee of Ministers⁷⁵ recommends that platform operators engage in more transparent data processing, obtain the consent of the persons concerned and clearly indicate to users whether or not their communications are private or public.

Users should be able to make informed decisions about the degree to which their data can be accessed by others. Social network operators should not collect or process data from non-members and should use a configuration and software that respect user privacy. In addition, users should undertake not to publish content on other people unless the latter have given their consent. These recommendations could be implemented internationally as a form of industry self-regulation, for example a code of conduct. Platforms that try to keep their customers by blocking the transfer of personal data to a competitor are another instance in which users have found they have no control over their data. In future, it will probably become necessary to introduce legislation on data transfers or to regulate the interfaces between social network platforms.

Aspects relating to the protection of children and young people: social networks expose children and young people to specific risks, notably in terms of adult-only content and sexual predation by third parties. Because they do not have the requisite technical knowledge and are not really aware of the problem, young people are not always able to protect themselves against the risks related to problematic contacts or the transmission of personal data. The Internet never forgets; the permanency of data is a problem that children and young people are unable to gauge correctly. Often, the adults around them – their parents or teachers, for example – also lack the experience and technical knowledge needed to alert them to the risks of social media. Legal tools do not suffice to protect children and young people. They need to be supplemented with a series of measures that include public advocacy, content alerts and self-regulation initiatives in the industry. At the same time, the media savvy of children, young people, parents and teachers needs to be improved. Such measures must be drawn up using an interdisciplinary approach and must be complementary so as to create a coherent general framework.

c) International cooperation

In a globalized digital environment, the best national consumer protection measures are pointless if they cannot be implemented beyond borders. Multinational cooperation is required in order to deal effectively with cross-border phenomena such as e-Commerce and social media. In that regard, Switzerland applauds the preparation of guidelines on best practices.

GSR 2016 Best Practice Guidelines on Digital Financial Inclusion

As the digital economy unfolds, digital financial inclusion is likely to prove one of the most transformative applications it brings about. Banking the unbanked, like connecting the unconnected, is a major milestone towards universal growth and prosperity.⁷⁶ At the nexus of technology and finance, digital financial inclusion can be a powerful drive towards achieving the Sustainable Development Goals.

⁷⁵ Recommendation CM/Rec(2012)4 of the Committee of Ministers of the Council of Europe to member States on the protection of human rights with regard to social networking services.

⁷⁶ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2016/BPG_16_en.pdf.

The digital marketplace is constantly evolving and calls for new regulatory regimes. The fifth generation of ICT regulation is coming out of age, unleashing the potential of collaboration to set an enabling environment for innovation and investment.

Collaboration among all the various government agencies involved in overseeing the digital economy is essential to ensure that regulatory frameworks are consistent, predictable, fair and effective. Collaborative regulation can and will lead digital financial inclusion onwards and upwards, boosting entrepreneurship and e-Trade while enabling e-Government services and sustainable living styles.

We, the regulators participating in the 2016 Global Symposium for Regulators, recognize that there is no single, comprehensive blueprint for best practice, but agree that country experiences can be enlightening and guide us towards regulatory excellence. In the increasingly complex and dynamic ICT ecosystem, it is important to agree on common principles and put forward clear and simple rules.

We have, therefore, identified and endorsed these regulatory best practice guidelines to facilitate access to and the development of digital financial services for everyone.

– **Unleashing the potential of two-sided markets**

We recognize that the introduction of m-payments creates a significant opportunity to spread useful and responsible services for the unbanked or underbanked people.

Innovative two-sided platforms enable digital financial services such as mobile banking, mobile money micro finance, mobile commerce and international remittance services. While regulation is not a goal in itself, various regulatory measures can be considered to leverage the potential of such platforms for digital financial inclusion.

Holistic and balanced privacy and data protection legal frameworks need to be enacted, in accordance with internationally-agreed core principles. In order to enhance trust in new financial digital services, it is equally important to broaden the enforcement powers of the ICT regulator and strengthen sanctions in the case of fault, fraud or abuse.

Clear and straightforward rules and procedures for consumer protection of users of digital financial services should be implemented, in particular for terms and conditions of online contracts, the use of personal data by service providers, tariffs for services and quality of service. Transparent, fast and effective mechanisms for handling consumer complaints should be made available and enforced.

Interoperability among operators and service providers is essential for reaping the benefits of digital financial services. Regulatory measures geared towards interconnection, USSD access and tariff issues related to digital finance could enable interoperable services at the national level and globally.

Regulatory measures for reducing the cost of digital transactions and mobile payments can be put in place.

In view of weighing the impact of current regulations and revising them accordingly, we consider that ongoing monitoring and periodic assessment of the state of digital financial services are needed. Likewise, the views and experiences of all stakeholders should be taken into account and assessed. Adequate revision of regulatory policies should then be carried out.

– **Coining new regulatory approaches**

We believe that adopting suitable regulatory framework and policies related to digital financial services will encourage services providers to reach out to the unserved and underserved.

New regulations for digital financial services should be based on a functional approach. The regulatory agencies involved in the various aspects of such services need to reassess their regulatory objectives and examine how they can best be achieved, regardless of technology or legacy market structures.

Furthermore, regulations shouldn't allow different regulatory treatment or a two-track regulatory approach for incumbents and new players, both from the ICT and the finance sector.

A lighter licensing regime may be generally appropriate to allow digital financial services to thrive. Innovative licensing schemes for market entry, including provisional and temporary licenses, can be envisaged.

We reiterate that all regulators should consider transposing international best practices and guidelines for digital financial inclusion at the national level.

– **Addressing overlaps between sectors**

We believe that the various regulators need to collaborate to tackle issues related to digital financial inclusion, from their inception to adoption to ensuring consumer redress. The ICT regulator and the authorities regulating financial services as well as the dedicated competition and consumer protection authorities should know and fulfill their respective powers and responsibilities. Where their mandates overlap, specific mechanisms could be considered to ensure the interplay (such as memoranda of understanding or less formal agreements). Good governance principles and practical solutions should be leveraged for a truly collaborative approach to regulation.

A sound national framework for collaborative regulation goes a long way towards creating working synergies and effectively enabling new services. Such a framework could include:

Harmonization of the Telecommunications/ICT Act with the relevant financial legislation and regulatory policies as well as with those in critical cross-cutting areas such as consumer protection, cybersecurity, privacy and data protection.

Ongoing dialogue and regulatory cooperation regarding competition between financial and telecom service providers as well as over-the-top players.

Periodic open consultations and meetings with stakeholders, public and private, to monitor policy implementation.

A harmonization of legal and regulatory requirements for digital financial services at the regional or sub-regional level can have a multiplier effect on innovation and investment in national markets. The issue needs to be brought to the agenda of Regulatory Associations and Regional Economic Communities in view of facilitating the spread and benefits of digital financial inclusion in developing regions.

**Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT)
Oficina del Director**

Place des Nations
CH-1211 Ginebra 20 – Suiza
Correo-e: bdtdirector@itu.int
Tel.: +41 22 730 5035/5435
Fax: +41 22 730 5484

**Director Adjunto y
Jefe del Departamento de
Administración y Coordinación
de las Operaciones (DDR)**

Correo-e: bdtdeputydir@itu.int
Tel.: +41 22 730 5784
Fax: +41 22 730 5484

**Departamento de Infraestructura,
Entorno Habilitador y
Ciberaplicaciones (IEE)**

Correo-e: bdtiee@itu.int
Tel.: +41 22 730 5421
Fax: +41 22 730 5484

**Departamento de Innovación y
Asociaciones (IP)**

Correo-e: bdtip@itu.int
Tel.: +41 22 730 5900
Fax: +41 22 730 5484

**Departamento de Proyectos y
Gestión del Conocimiento (PKM)**

Correo-e: bdtpkm@itu.int
Tel.: +41 22 730 5447
Fax: +41 22 730 5484

África

**Etiopía
International Telecommunication
Union (ITU)**

Oficina Regional
P.O. Box 60 005
Gambia Rd., Leghar ETC Building
3rd floor
Addis Ababa – Etiopía

Correo-e: ituaddis@itu.int
Tel.: +251 11 551 4977
Tel.: +251 11 551 4855
Tel.: +251 11 551 8328
Fax: +251 11 551 7299

**Camerún
Union internationale des
télécommunications (UIT)**

Oficina de Zona
Immeuble CAMPOST, 3^e étage
Boulevard du 20 mai
Boîte postale 11017
Yaoundé – Camerún

Correo-e: itu-yaounde@itu.int
Tel.: + 237 22 22 9292
Tel.: + 237 22 22 9291
Fax: + 237 22 22 9297

**Senegal
Union internationale des
télécommunications (UIT)**

Oficina de Zona
8, Route du Méridien
Immeuble Rokhaya
B.P. 29471 Dakar-Yoff
Dakar – Senegal

Correo-e: itu-dakar@itu.int
Tel.: +221 33 859 7010
Tel.: +221 33 859 7021
Fax: +221 33 868 6386

**Zimbabwe
International Telecommunication
Union (ITU)**

Oficina de Zona de la UIT
TelOne Centre for Learning
Corner Samora Machel and
Hampton Road
P.O. Box BE 792 Belvedere
Harare – Zimbabwe

Correo-e: itu-harare@itu.int
Tel.: +263 4 77 5939
Tel.: +263 4 77 5941
Fax: +263 4 77 1257

Américas

**Brasil
União Internacional de
Telecomunicações (UIT)**

Oficina Regional
SAUS Quadra 06, Bloco "E"
10^o andar, Ala Sul
Ed. Luis Eduardo Magalhães (Anatel)
70070-940 Brasília, DF – Brazil

Correo-e: itubrasilia@itu.int
Tel.: +55 61 2312 2730-1
Tel.: +55 61 2312 2733-5
Fax: +55 61 2312 2738

**Barbados
International Telecommunication
Union (ITU)**

Oficina de Zona
United Nations House
Marine Gardens
Hastings, Christ Church
P.O. Box 1047
Bridgetown – Barbados

Correo-e: itubridgetown@itu.int
Tel.: +1 246 431 0343/4
Fax: +1 246 437 7403

**Chile
Unión Internacional de
Telecomunicaciones (UIT)**

Oficina de Representación de Área
Merced 753, 4.º piso
Casilla 50484 – Plaza de Armas
Santiago de Chile – Chile

Correo-e: itusantiago@itu.int
Tel.: +56 2 632 6134/6147
Fax: +56 2 632 6154

**Honduras
Unión Internacional de
Telecomunicaciones (UIT)**

Oficina de Representación de Área
Colonia Palmira, Avenida Brasil
Ed. COMTELCA/UIT, 4.º piso
P.O. Box 976
Tegucigalpa – Honduras

Correo-e: itutegucigalpa@itu.int
Tel.: +504 22 201 074
Fax: +504 22 201 075

Estados Árabes

**Egipto
International Telecommunication
Union (ITU)**
Oficina Regional
Smart Village, Building B 147, 3rd floor
Km 28 Cairo – Alexandria Desert Road
Giza Governorate
El Cairo – Egipto

Correo-e: itu-ro-arabstates@itu.int
Tel.: +202 3537 1777
Fax: +202 3537 1888

Asia-Pacífico

**Tailandia
International Telecommunication
Union (ITU)**
Oficina de Zona
Thailand Post Training Center, 5th floor
111 Chaengwattana Road, Laksi
Bangkok 10210 – Tailandia

Dirección postal:
P.O. Box 178, Laksi Post Office
Laksi, Bangkok 10210, Tailandia

Correo-e: itubangkok@itu.int
Tel.: +66 2 575 0055
Fax: +66 2 575 3507

**Indonesia
International Telecommunication
Union (ITU)**

Oficina de Zona
Sapta Pesona Building, 13th floor
Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17
Jakarta 10110 – Indonesia

Dirección postal:
c/o UNDP – P.O. Box 2338
Jakarta 10110 – Indonesia

Correo-e: itujakarta@itu.int
Tel.: +62 21 381 3572
Tel.: +62 21 380 2322/2324
Fax: +62 21 389 05521

Países de la CEI

**Federación de Rusia
International Telecommunication
Union (ITU)**
Oficina de Zona
4, Building 1
Sergiy Radonezhsky Str.
Moscú 105120 – Federación de Rusia

Dirección postal:
P.O. Box 47 – Moscú 105120
Federación de Rusia

Correo-e: itumoskow@itu.int
Tel.: +7 495 926 6070
Fax: +7 495 926 6073

Europa

**Suiza
Unión Internacional de las
Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Desarrollo de las
Telecomunicaciones (BDT)
Oficina de Zona**

Place des Nations
CH-1211 Ginebra 20 – Suiza
Correo-e: eurregion@itu.int
Tel.: +41 22 730 6065

Unión Internacional de Telecomunicaciones
Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones
Place des Nations
CH-1211 Ginebra 20
Suiza
www.itu.int

ISBN 978-92-61-22763-0



Impreso en Suiza
Ginebra, 2017