

Unión Internacional de Telecomunicaciones

UIT-T

SECTOR DE NORMALIZACIÓN
DE LAS TELECOMUNICACIONES
DE LA UIT

ASAMBLEA MUNDIAL DE NORMALIZACIÓN DE LAS
TELECOMUNICACIONES

Hammamet, 25 de octubre – 3 de noviembre de 2016

Resolución 84 – Estudios relativos a la protección del usuario de los servicios de telecomunicaciones/TIC

PREFACIO

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) es el organismo especializado de las Naciones Unidas en el campo de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información y la comunicación. El Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-T) es un órgano permanente de la UIT. Este órgano estudia los aspectos técnicos, de explotación y tarifarios y publica Recomendaciones sobre los mismos, con miras a la normalización de las telecomunicaciones en el plano mundial.

La Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (AMNT), que se celebra cada cuatro años, establece los temas que han de estudiar las Comisiones de Estudio del UIT-T, que a su vez producen Recomendaciones sobre dichos temas.

La aprobación de Recomendaciones por los Miembros del UIT-T es el objeto del procedimiento establecido en la Resolución 1 de la AMNT.

En ciertos sectores de la tecnología de la información que corresponden a la esfera de competencia del UIT-T, se preparan las normas necesarias en colaboración con la ISO y la CEI.

© UIT 2016

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

RESOLUCIÓN 84 (Hammamet, 2016)

Estudios relativos a la protección del usuario de los servicios de telecomunicaciones/TIC

(Hammamet, 2016)

La Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (Hammamet, 2016),

recordando

- a) la Resolución 196 (Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios relativa a la protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones;
- b) la Resolución 188 (Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios relativa a la lucha contra la falsificación de dispositivos de telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación (TIC);
- c) la Resolución 189 (Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios relativa a la asistencia a los Estados Miembros para combatir y disuadir el robo de dispositivos móviles;
- d) la Resolución 64 (Rev. Dubái, 2014) de la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (CMDT) relativa a la protección y apoyo al usuario/consumidor de telecomunicaciones/servicios de información y tecnología de las comunicaciones;
- e) el Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales,

reconociendo

- a) las Directrices de las Naciones Unidas para la protección al consumidor;
- b) que, para alcanzar sus propios objetivos, la Unión debe, entre otras cosas, promover la normalización de las telecomunicaciones en todo el mundo, garantizando una calidad de servicio satisfactoria;
- c) el § 13 e) del Plan de Acción de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, en el cual se establece que los gobiernos deben seguir actualizando su legislación nacional de protección del consumidor para responder a las nuevas necesidades de la sociedad de la información,

considerando

- a) que la falsificación de dispositivos de telecomunicaciones/TIC puede repercutir negativamente en la seguridad y la calidad del servicio para el usuario;
- b) que las leyes, políticas y prácticas relativas al consumidor limitan las conductas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales, protecciones que son indispensables para construir la confianza del consumidor y para establecer una relación más equitativa entre empresarios y consumidores en las telecomunicaciones/TIC;
- c) que Internet permite la introducción de nuevas aplicaciones en los servicios de telecomunicaciones/TIC basados en su avanzadísima tecnología, por ejemplo, la adopción de la computación en la nube, el correo electrónico y los mensajes de texto, la voz por IP, vídeo y TV en tiempo real por Internet (TVIP) siguen registrando altos niveles de utilización, pese a las dificultades en lo que respecta a la calidad de servicio (QoS) y la incertidumbre del origen;

- d) que las redes deben ofrecer una QoS conforme a las Recomendaciones del Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-T) y las demás normas internacionales reconocidas;
- e) que las telecomunicaciones/TIC pueden ofrecer nuevas y substanciales ventajas al consumidor, como la conveniencia y el acceso a una amplia gama de bienes o servicios, y la capacidad para recopilar y comparar información sobre dichos bienes y servicios;
- f) que la confianza del consumidor en las telecomunicaciones/TIC se consolida, gracias al continuo desarrollo de mecanismos transparentes y efectivos de protección del consumidor que limitan la presencia de prácticas fraudulentas, engañosas o desleales;
- g) que se debe fomentar la educación y divulgación sobre el consumo y uso de productos y servicios de telecomunicaciones/TIC;
- h) que el acceso a las telecomunicaciones/TIC debe ser abierto y accesible;
- i) que un cierto número de países está adoptando regímenes y procedimientos de evaluación de la conformidad basados en las correspondientes Recomendaciones del UIT-T que conducen a una mejor QoS/calidad percibida y a una mayor probabilidad de interoperabilidad entre los equipos, servicios y sistemas;
- j) que la migración de las redes heredadas a las redes de la próxima generación (NGN) afectará a los puntos de interconexión, la QoS y otros aspectos operativos, así como a los costes para el usuario final,

observando

- a) la importancia de mantener a los usuarios y los consumidores informados sobre las características básicas, la calidad, la seguridad y las tasas de los diferentes servicios ofrecidos por los operadores, y de otros mecanismos de protección que promueven los derechos del consumidor y del usuario;
- b) que los países sin litoral pagan costes globales más elevados por el acceso que los países vecinos en zonas costeras;
- c) que el problema de la accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones/TIC y la determinación de los gastos dependen de diversos factores,

resuelve

- 1 que se sigan elaborando las Recomendaciones del UIT-T pertinentes con miras a proporcionar soluciones que garanticen y protejan los derechos del consumidor y del usuario de los servicios de telecomunicaciones/TIC, especialmente en las áreas de la calidad, seguridad y mecanismos de tarificación;
- 2 que las Comisiones de Estudio del caso aceleren los trabajos relativos a las Recomendaciones, detallen y den orientaciones adicionales para la aplicación de la presente Resolución;
- 3 que la Comisión de Estudio 3 del UIT-T, en el marco de su mandato, y en colaboración, si procede, con las Comisiones de Estudio 2, 12 y 17 del UIT-T, lleve a cabo estudios, incluidas normas para la protección del consumidor y del usuario de los servicios de telecomunicaciones/TIC,

invita al Director de la Oficina de Normalización de las Telecomunicaciones

- 1 a prestar asistencia del Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones en la aplicación de la Resolución 196 (Busán, 2014);
- 2 a reforzar las relaciones con otras organizaciones de normalización encargadas de cuestiones relativas a la protección del usuario de los servicios de telecomunicaciones/TIC,

invita a los Estados Miembros

a examinar la creación de un entorno propicio para que los operadores de telecomunicaciones puedan prestar servicios de telecomunicaciones/TIC a sus usuarios con la calidad y el grado de confianza y seguridad adecuados, estimular el establecimiento de precios competitivos, justos y asequibles y, en general, proteger al usuario de los servicios de telecomunicaciones/TIC,

invita a los Estados Miembros, Miembros de Sector, Asociados e Instituciones Académicas

a participar en los trabajos mediante la presentación de contribuciones a las Comisiones de Estudio del UIT-T pertinentes sobre Cuestiones relativas a la protección del usuario de los servicios de telecomunicaciones/TIC, así como a colaborar en la aplicación de la presente Resolución.