



14  
3-5 JUNE  
The Gulf Hotel Bahrain  
Manama, Bahreïn

**APROVECHAR EL  
POTENCIAL DEL  
MUNDO DIGITAL**

INFORME  
DEL PRESIDENTE

**GSR14  
INFORME DEL  
PRESIDENTE**



Su Alteza Real el Príncipe Khalifa bin  
Salman Al-Khalifa,  
Primer Ministro de Bahrein,  
Patrocinador del GSR-14



Dr. Hamadoun I. Touré,  
Secretario General de la  
UIT



Dr. Mohammed Ahmed Alamer,  
Presidente de la Autoridad  
de Reglamentación de las  
Telecomunicaciones de Bahrein y  
Presidente del GSR-14



Sr. Brahim Sanou,  
Director de la Oficina de  
Desarrollo de las  
Telecomunicaciones (BDT)  
de la UIT

El 14º Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR-14), organizado por la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT y del que fue anfitrión el Gobierno de Bahrein bajo el patrocinio de Su Alteza Real el Príncipe Khalifa bin Salman Al Khalifa, Primer Ministro de Bahrein, se celebró en Manama (Bahrein) del 3 al 5 de junio de 2014. Los dos primeros días fueron consagrados al Diálogo Mundial entre Reguladores y Sector Privado (GRID), mientras que el tercer día se reservó a los organismos reguladores.

El Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR) es el mayor encuentro anual de la comunidad mundial de organismos reguladores relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Las sesiones del Simposio dedicadas al GRID fomentan el diálogo productivo sobre cuestiones de política y reglamentación entre los organismos reguladores y la industria.

Se inscribieron más de 700 especialistas de 113 países de todo el mundo para asistir al evento, que atrajo, además, a 80 participantes de alto nivel, como Ministros, jefes de organismos reguladores y altos ejecutivos de la industria.



# CEREMONIA DE APERTURA

## ORADORES

Excmo. Sr. Jeque Fawaz Bin Mohamed Bin Khalifa Al Khalifa, Ministro de Estado para las Comunicaciones, Bahrein

Dr. Hamadoun I. Touré, Secretario General de la UIT

Sr. Brahima Sanou, Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT), UIT

Dr. Mohammed Ahmed Alamer, Presidente de la Autoridad de Reglamentación de las Telecomunicaciones (TRA) de Bahrein y Presidente del GSR-14

En la inauguración del GSR-14, el Excmo. Sr. Jeque Fawaz bin Mohamed Bin Khalifa Al Khalifa, Ministro de Estado para las Comunicaciones de Bahrein, dio la bienvenida a los participantes e hizo hincapié en la vital importancia que tienen las TIC en el mundo globalizado de hoy en día. Reiteró el compromiso del Gobierno de Bahrein a seguir aprovechando las oportunidades que creaban las TIC. El sector de las TIC aporta más de 500 millones de dinares (1240 millones USD) directamente a la economía nacional de Bahrein, lo que genera un 4% del producto interior bruto (PIB) total. Para seguir impulsando el sector de las TIC en todo el mundo, el GSR sirve de foro para debatir nuevos enfoques de reglamentación, mejorar los ya existentes y facilitar su puesta en práctica.

En su discurso inaugural, el Dr. Hamadoun I. Touré, Secretario General de la UIT, señaló que en el actual mundo digital, los organismos reguladores de las TIC están asumiendo más funciones de las que desempeñaban tradicionalmente, y se esfuerzan por fomentar el desarrollo de servicios a fin de alcanzar un desarrollo económico y social sostenible e integrador. La UIT, mediante la labor realizada por los tres Sectores (de Radiocomunicaciones, de Normalización de las Telecomunicaciones y de Desarrollo de las Telecomunicaciones), está comprometida a ayudar a los Estados Miembros, especialmente a la hora de identificar las estrategias óptimas para alcanzar el éxito, teniendo en cuenta sus requisitos y circunstancias nacionales.

El Sr. Brahima Sanou, Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT, reflexionó sobre los progresos realizados desde la creación del Simposio Mundial para Organismos Reguladores hace 15 años. En aquel momento, la penetración móvil en todo el mundo era del 12%, y la banda ancha móvil ni siquiera estaba disponible.

Las estadísticas sobre el mundo digital actual hablan por sí solas. Según los datos sobre TIC publicados recientemente por la UIT, el número de abonos móviles será equivalente al 96% de la población mundial para finales de 2014, lo que representa un incremento de diez veces en los últimos 15 años. Detrás de las estadísticas se encuentran las historias reales de las personas que hoy en día pueden utilizar los dispositivos móviles como herramientas cotidianas para comunicarse, transferir datos y mucho más, dijo el Sr. Sanou a los participantes.

Al presentar el tema principal del GSR-14, "Aprovechar el potencial del mundo digital", el Sr. Sanou señaló que actualmente los consumidores deben lidiar cada vez con más retos derivados de las nuevas tecnologías, dispositivos, aplicaciones y servicios en línea. En un entorno globalizado, interconectado y cada vez más complejo, la educación y la autonomía de los consumidores son factores esenciales para que los usuarios puedan beneficiarse plenamente del potencial del mundo digital.

El Dr. Mohammed Ahmed Alamer, Presidente de la Autoridad de Reglamentación de las Telecomunicaciones de Bahrein y Presidente del GSR-14, declaró que los organismos reguladores tenían la importante tarea de encontrar el modo de garantizar que todos los ciudadanos puedan disfrutar de todos los beneficios del mundo digital de forma segura, responsable e informada. Destacó que esto se podía conseguir únicamente a través de una reglamentación eficaz e inteligente destinada a potenciar el papel de los consumidores, redefinir las responsabilidades y crear las condiciones necesarias para que las economías impulsadas por los datos prosperasen.



# DEBATE DE APERTURA

REDEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES EN UN MUNDO DIGITAL BASADO EN LOS DATOS

## MODERADOR

Sr. Brahima Sanou, Director de la BDT, UIT

## PANELISTAS

Sra. Magdalena Gaj, Presidenta de la Oficina de las Comunicaciones Electrónicas (UKE) de Polonia y Presidenta del GSR-13

Dr. Mohammed Ahmed Alamer, Presidente de la Autoridad de Reglamentación de las Telecomunicaciones de Bahrein y Presidente del GSR-14

Sr. Lin Mombo, Presidente del Consejo Regulador de la Autoridad de Reglamentación de las Comunicaciones Electrónicas y Correos (ARCEP) de Gabón y Presidente del GSR-15

Sra. Gabrielle Gauthey, Presidenta del Sector Gubernamental Mundial de Alcatel-Lucent

Sr. Bocar Ba, Director Ejecutivo del Consejo de Telecomunicaciones Samena

Presentación: La revolución digital: ¿Estamos preparados?

Sr. Mario Maniewicz, Jefe del Departamento de Infraestructura, Entorno Habilitador y Ciberaplicaciones de la BDT/UIT

Al abrir el debate, el Sr. Sanou hizo hincapié en la importancia de abordar las cuestiones planteadas por la evolución del sector de las TIC. El mundo digital es emocionante, pero también desafiante en cuanto a sus sinergias y competencia, innovación y perturbación, y los nuevos valores. Este es un mundo en el que las partes interesadas deben estar disponibles y dispuestas a actuar conjuntamente y crear nuevas relaciones basadas en la confianza entre todas las partes. Sin confianza, no es posible aprovechar plenamente las inmensas oportunidades del mundo digital.

Como telón de fondo, la UTI ofreció una presentación sobre "La revolución digital: ¿Estamos preparados?". La presentación giró en torno a la revolución digital que está arrasando con el sector de las TIC. Destacó la tendencia hacia un mundo hiperconectado, en el que trillones de bits de información son transmitidos a través de autovías digitales y en el que el valor del consumidor es el centro de atención. Estas son buenas noticias para aquellos que están conectados; no obstante, la mitad de la población mundial aún no dispone de conexión a Internet. Para ello será necesaria una reglamentación flexible complementada tanto por firmes poderes ejecutivos como por sólidas alternativas de correglamentación. El momento en que tiene lugar la intervención reguladora puede ser clave para el éxito de su resultado. Para forjar el futuro digital, las partes interesadas deben empezar preguntándose cuáles son sus funciones y responsabilidades respectivas.

Los organismos reguladores que participaron en el panel destacaron la importancia de que los actores de la industria, los organismos reguladores y los distintos organismos públicos colaborasen en la puesta en marcha de planes nacionales de banda ancha. Se reconoció que era fundamental desarrollar una estrategia nacional a nivel gubernamental. Asimismo se recalcó la necesidad de involucrar también a la comunidad científica y a las instituciones académicas. Es fundamental que los inversores consideren que los organismos reguladores ejercen su poder de manera autónoma e independientemente de la influencia política. La creación de un entorno reglamentario predecible puede resultar sumamente útil.

Todos los panelistas reconocieron que era necesario invertir en infraestructuras e hicieron un llamamiento a la cooperación, las asociaciones

entre los sectores público y privado, y los modelos innovadores de compartición, especialmente la compartición de espectro e infraestructuras. Los participantes de la industria destacaron que debería fomentarse la compartición pasiva y activa, así como la competencia inteligente en los servicios que se prestan a través de las redes compartidas. Se necesita más espectro, pues es el sustento de la economía digital. Se reconoció la importancia de trabajar conjuntamente a fin de atraer inversiones a largo plazo, y los participantes sugirieron que se invitase a inversores e instituciones bancarias a los futuros eventos del Simposio Mundial para Organismos Reguladores.

Los participantes de la industria señalaron que los gobiernos y los organismos reguladores eran conscientes del tremendo deseo de los consumidores de tener acceso a la banda ancha. Mientras que, actualmente, la banda ancha se considera en ocasiones un producto básico, no siempre se ve de la misma forma en otros sectores. Los participantes reconocieron que los organismos reguladores se estaban esforzando por seguir el ritmo de los rápidos cambios tecnológicos. Sin embargo, el desafío consiste en actualizar los reglamentos en materia de TIC y hacer frente a la necesidad de contar con reglamentos convergentes entre distintos sectores y más allá de las fronteras. Por otra parte, la computación en nube y las comunicaciones de máquina a máquina (M2M) plantean nuevas cuestiones jurídicas, dado que los trenes de datos pasan por múltiples jurisdicciones, mientras que los organismos reguladores sólo pueden regular a los actores de su propia jurisdicción. Así pues, en la medida en que la reglamentación evoluciona, se deberá hacer frente al reto de los reglamentos horizontales a través de la colaboración.

La educación de los consumidores se consideró un elemento vital de los marcos reglamentarios modernos, junto con los principios de transparencia, seguridad, privacidad y protección de datos, para sacar el máximo provecho de los beneficios del mundo digital. En conclusión, el Sr. Sanou subrayó que era necesario hacer mucho más para hacer realidad un mundo plenamente digital, para lo cual era preciso tomar medidas urgentes.



# SESIÓN 1

CAMBIOS EN EL COMPORTAMIENTO DE LOS  
CONSUMIDORES DE TIC: PROTECCIÓN Y AUTONOMÍA DE  
LOS CONSUMIDORES EN LA ERA DIGITAL

## MODERADOR

Sra. Jessica Rosenworcel, Comisionada de la Comisión Federal de  
Comunicaciones (FCC), Estados Unidos

## PANELISTAS

Sr. Ron Box, Regulador del Organismo Regulador de las Telecomunicaciones  
y las Radiocomunicaciones (TRR), Vanuatu

Sr. Kijoo Lee, Comisionado de la Comisión de Comunicaciones de Corea  
(KCC), República de Corea

Sr. Romain Abilé Houehou, Coordinador de la Red de Consumidores  
Africanos de las TIC (RéCATIC)

Sr. Dominique Würges, Director de relaciones institucionales de Orange

Sr. Simon Milner, Director de Políticas de Facebook

Presentación: Protección de los consumidores en el mundo en línea  
Sra. Michèle Ledger, Responsable de Práctica de Cullen International





La rápida innovación tecnológica conlleva nuevos retos en un mercado cada vez más liberalizado. Los consumidores se enfrentan a nuevos problemas como consecuencia de una mayor disponibilidad de TIC en términos de mayor variedad de dispositivos, servicios y aplicaciones en línea. El establecimiento de medidas políticas y reglamentarias proactivas, además de las soluciones e iniciativas orientadas a la educación y el empoderamiento de los consumidores, es esencial para proteger los derechos de todos los usuarios en un mundo digital abierto, transparente e integrador.

En el documento de debate del GSR-14 sobre “Protección de los consumidores en el mundo en línea” se hace balance de las cuestiones y prácticas actuales en materia de reglamentación, y se sugieren algunas formas de mejorar la protección y experiencia de los consumidores. A diferencia de los sectores de las telecomunicaciones, la energía, el correo, las finanzas y el audiovisual, muchos operadores en el ecosistema en línea no están regulados. En ningún país una autoridad u operador único se encarga de supervisar y hacer cumplir un conjunto de normas vinculantes para esos operadores. Los actores de los servicios superpuestos (OTT) deben respetar las leyes del país en que realizan sus actividades, pero no son supervisados en la misma medida que los operadores de telecomunicaciones ni las instituciones financieras. En el documento se identifican cuestiones transversales en materia de reglamentación que deberían abordarse de manera prioritaria para asegurar el pleno empoderamiento de los consumidores digitales, algunas de las cuales pueden requerir modificaciones en el marco legislativo.

Desde el punto de vista de los organismos reguladores, por una parte, el ritmo de crecimiento e innovación de los servicios y las aplicaciones en línea plantea grandes desafíos en la medida en que las nuevas reglamentaciones requieren tiempo para elaborarse y aplicarse. Por otra parte, las políticas y reglamentaciones heredadas podrían poner obstáculos adicionales a los nuevos competidores en los mercados en línea, lo que se podría traducir en una pérdida de oportunidades para reducir los precios y diversificar los servicios. Se necesitan

reglamentaciones sólidas, rápidas y flexibles para asegurar la protección de los consumidores en línea, mientras se crean incentivos para los proveedores de servicios y contenidos. A este respecto, deben abordarse varios asuntos fundamentales, y el acceso universal sigue acaparando la principal atención de los organismos reguladores en los países desarrollados al igual que en los países en desarrollo. La educación de los consumidores, así como su protección y reparación, exige una mayor participación de los organismos reguladores, aunque no necesariamente una reglamentación mayor ni más estricta. La ciberseguridad, la protección de la infancia en línea y la privacidad son cuestiones todas ellas prioritarias para los organismos reguladores a nivel nacional, así como para los organismos internacionales y regionales en este ámbito.

Los proveedores de servicios y contenidos siguen convencidos de que las ventajas y beneficios del mundo en línea superan los posibles riesgos. En sus esfuerzos por mitigar los efectos negativos, ponen el acento en la protección de las personas, la creación de confianza y el aumento de la empatía. No siempre resulta viable tener reglas que rijan las interacciones en línea, debido a la diversidad y divergencia de las normas – ya sean legales, culturales o sociales. Sin embargo, la corrección, la autorreglamentación y el empoderamiento de los consumidores podrían dar cabida a un espacio virtual saludable y respetuoso. En la medida en que los consumidores son los principales impulsores de la transformación digital, su educación y empoderamiento es fundamental para mejorar el mundo en línea. Los consumidores pueden crear o echar por tierra negocios en línea – gracias a su nueva capacidad para buscar, comparar, clasificar, recomendar e incluso negociar condiciones preferentes. Los consumidores tienen medios eficaces para hacer oír su voz, pero los organismos reguladores también tienen cierto influjo para garantizar a los consumidores puertos seguros y el estado de derecho.

Desde el punto de vista de algunas asociaciones de consumidores, es importante reconocer que el grado de protección de los consumidores es uno de los problemas del ecosistema en línea. Prácticamente todas las personas conectadas a un dispositivo TIC basado en Internet utilizan uno o muchos servicios en línea, y necesitan garantías para tener una experiencia en línea segura y eficiente. Antes de la aparición de los servicios en línea, en 1985, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó una serie de ocho directrices para la protección de los consumidores. Estas directrices incluían el derecho de “acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual”. Internet ofrece una vertiente completamente nueva respecto de este derecho. Algunos opinan que estas directrices podrían quedar plasmadas en la legislación nacional y que podrían aplicarse mecanismos eficaces para su cumplimiento. Sin opciones concretas para velar por el cumplimiento, los derechos no tienen mucho sentido, ya sean en el mundo virtual o en el real.

A efectos de poder aplicar la protección del consumidor al mundo en línea, los organismos reguladores deben dejar a un lado las ideas preconcebidas y las compartimentaciones transversales. Se presentan varias opciones: desde nombrar a un representante de una asociación de consumidores en el organismo regulador de las TIC, a examinar las decisiones reglamentarias desde el punto de vista del consumidor antes de adoptarlas, a modelos de correclamación en los que participen varios organismos reguladores a nivel nacional, a partir de acuerdos meramente formales a prácticos e informales. Tendría sentido contemplar la posibilidad de crear una autoridad mundial en favor de la protección de los consumidores como árbitro supremo encargado de defender los derechos de los consumidores y velar por que el mundo en línea no se convierta en una tierra de nadie.



---

“En la actualidad, los consumidores tienen que hacer frente cada vez más a nuevas dificultades que se plantean con las nuevas tecnologías, los nuevos dispositivos, y los nuevos servicios y aplicaciones en línea, que inciden en su comportamiento. En un entorno mundializado, interconectado y cada vez más complejo, la educación y la autonomía del consumidor son factores esenciales para que los usuarios puedan beneficiarse plenamente del potencial del mundo digital.”

**Sr. Brahima Sanou**

*Director de la*

*Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT), UIT*

---

# SESIÓN 2

POR QUÉ ES IMPORTANTE LA COMPETENCIA

## MODERADOR

Sr. Philippe Metzger, Director General de la Oficina Federal de la Comunicación (OFCOM), Suiza

## PANELISTAS

Sr. Mohammad Al Taani, Presidente de la Junta de Comisionados/Directores Generales de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (TRC), Jordania

Sr. João Batista de Rezende, Presidente de la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL), Brasil

Sr. Jean-François Bureau, Director de Asuntos Institucionales e Internacionales, Eutelsat

Presentación: Por qué es importante la competencia  
Sra. Janet Hernández, Presidenta de TMG Inc.



La competencia aumenta la elección de los consumidores, baja los precios, mejora la calidad de servicio y fomenta la innovación, lo que da lugar a nuevos modelos empresariales, nuevos actores y nuevos servicios. El documento de debate sobre “Por qué es importante la competencia y cómo se puede fomentar en el dinámico sector de las TIC” resume el panorama competitivo y rápidamente cambiante y destaca posibles respuestas en materia de reglamentación, que van desde reformas en la concesión de licencias, obligaciones de acceso y compartición del espectro y la red hasta la protección de la elección de los consumidores y la promoción de la interoperabilidad.

Los organismos reguladores se enfrentan a un mercado verticalmente integrador, consolidado, convergente y en expansión. Por ejemplo, Microsoft – que ha adquirido Skype y Nokia – ofrece no sólo programas informáticos, sino también dispositivos y servicios. Hoy en día, el 39% de las llamadas internacionales se realizan a través de Skype, lo que supone un reto para los ingresos por servicios vocales de los operadores de telecomunicaciones tradicionales.

Los actores locales y regionales están en plena expansión internacional. Por ejemplo, Barhi de la India ahora opera en África, mientras que Viettel de Viet Nam se ha expandido a África y el continente americano. En el mercado de los servicios de vídeo, Netflix – que hace tres años era simplemente una compañía nacional de los Estados Unidos – opera hoy en día en más de 40 países y el 25% de sus clientes de retransmisión en directo viven en el extranjero. En términos de integración vertical, se ha expresado cierta preocupación acerca de la competencia, por ejemplo, en relación con la fusión de Comcast y Time Warner anunciada en febrero de 2014, que está siendo objeto de estudio por las autoridades de los Estados Unidos.

Algunos países están siguiendo adelante con sus obligaciones de descomposición y otras obligaciones ex ante como parte de sus estrategias de reglamentación para promover la competencia y facilitar la incorporación de nuevos actores en

los mercados de las TIC. Por ejemplo, la autoridad reguladora del Brasil, ANATEL, ha establecido un sistema nacional de comercio mayorista para equipos de telecomunicaciones que van desde torres y centros de conmutación, hasta puntos de interconexión — y ANATEL ha obligado a los operadores con poder significativo de mercado a formar parte de este sistema. En 10 meses de funcionamiento de esta plataforma, se han firmado casi 8000 contratos de compartición de infraestructura entre los operadores.

Los organismos reguladores suelen considerar aceptable la compartición de infraestructura pasiva, por ejemplo, torres y mástiles. No obstante, a menudo se preocupan por la colusión en relación con la compartición de infraestructura activa, por ejemplo en materia de conmutación y facturación. Sin embargo, recientemente, algunos organismos reguladores están considerando que las ventajas del rápido despliegue de redes móviles y la reducción de los costos compensan el riesgo de comportamiento anticompetitivo.

Algunos países están desplegando redes de acceso abierto mayorista para promover la competencia minorista. En general, estas redes de banda ancha de fibra son parcial o totalmente estatales. Este modelo de acceso abierto mayorista, adoptado inicialmente en Australia, se ha aplicado también en Brasil, Omán y la Sudáfrica.

En otros países también se está considerando un modelo de acceso abierto para servicios móviles; por ejemplo, México está estudiando la posibilidad de crear un operador independiente que utilizaría la banda 700 MHz para prestar servicios de banda ancha mayoristas en el país y Kenya tiene previsto implantar una red de banda ancha inalámbrica gracias a una asociación entre los sectores público y privado.

La neutralidad de la red es otro desafío a que hacen frente los organismos reguladores. Los consumidores deberían saber con qué calidad de servicio pueden contar, pero a los organismos reguladores les preocupa que los proveedores de servicios de Internet utilicen la excepción de la gestión del tráfico para bloquear o discriminar



determinados tipos de tráfico con el fin de proteger sus propios ingresos y servicios. Como consecuencia de ello, varios países — incluidos Brasil, Canadá y Chile — han aprobado leyes al respecto. Mientras tanto, en la Unión Europea (UE), el Parlamento Europeo votó en abril de 2014 una propuesta de resolución para exigir a los proveedores de servicios de banda ancha (tanto de línea fija como de móvil) que considerasen todo el tráfico de Internet en pie de igualdad. Si el resultado de la votación del Consejo de Ministros es favorable en octubre de 2014, se convertirá en una norma aplicable a toda la UE.

Los planes de datos — en los que los consumidores obtienen contenidos gratuitos (por ejemplo, a través de Facebook o Wikipedia) por medio de sus dispositivos móviles — plantea un dilema a los organismos reguladores. Desde el punto de vista de los consumidores, los planes de datos pueden ser acertados, pero desde el punto de vista de la competencia, podrían vulnerar la neutralidad de la red.

Se está desarrollando un entorno competitivo dinámico, y el alcance cada vez más internacional de los actores y la gran cantidad de proveedores nuevos que prestan servicios OTT obligan a los organismos reguladores a buscar continuamente maneras de adaptar sus reglamentos para asegurar una competencia leal, impulsar la inversión y la innovación, y proteger a los consumidores.









# SESIÓN 3

GRANDES VOLÚMENES DE DATOS:  
¿OPORTUNIDAD O AMENAZA?

## MODERADOR

Sr. Mohamed Al Ghanim, Director General del Organismo Regulador de las Telecomunicaciones (TRA), Emiratos Árabes Unidos, Presidente del GSR-07

## PANELISTAS

Dr. Vijayalakshmy K. Gupta, Miembro del Organismo Regulador de las Telecomunicaciones de la India (TRAI)

Sr. Zhigang Ma, Ingeniero Jefe Adjunto del Instituto de Investigación sobre Economía y Política del Ministerio de Industria y Tecnologías de la Información (MIIT), China

Dr. Mustafa Aykut, Coordinador de Asuntos Internacionales y Política, Turk Telekom

Sr. Khaled Koubaa, Responsable de Política, Google

Sr. Peter Pitsch, Director Ejecutivo, Intel

Presentación: Grandes volúmenes de datos  
Sr. Andy Haire, Presidente de AJH Communications, Ilc

Los grandes volúmenes de datos ofrecen una perspectiva nueva de la realidad, y pueden conformar todos los sectores de la economía mundial, así como incidir en ellos, sobre todo en aquellos que desempeñan una función en la obtención o retransmisión de datos e información. Sin embargo, es probable que la incidencia de los grandes volúmenes de datos sea mayor que la economía, ya que afecta a la manera en que las sociedades dan sentido al mundo y toman decisiones respecto de importantes retos políticos y la innovación.

El documento de debate del GSR sobre “Grandes volúmenes de datos: ¿Oportunidad o amenaza?” tiene cuatro objetivos: acotar en cierto modo el tema; explicar las oportunidades y las aportaciones que los grandes volúmenes de datos ofrecen a la sociedad y a las personas; señalar algunos de los riesgos inherentes a esta poderosa herramienta nueva y reflexionar al respecto; y, por último, precisar consideraciones reglamentarias y políticas que deberían tomarse en consideración a la hora de elaborar políticas futuras. El documento contribuye a establecer algunas opciones de política que pueden fomentar la continuación del uso y los beneficios derivados de los grandes volúmenes de datos, y subraya la importancia de fijar marcos propios para evitar abusos de la sociedad y las personas.

Es más que normal que los actores de la industria estén entusiasmados con las enormes oportunidades que brindan los grandes volúmenes de datos o la “innovación basada en los datos”, sobre todo por cuanto contribuirán a crear nuevos productos y servicios, y generar nuevas fuentes de ingresos. Los múltiples modelos empresariales nuevos aprovechan las relaciones con los consumidores e incluso pueden convertirlas en una cartera rentable independiente: los patrones de utilización y las preferencias asociadas con el perfil de usuario básico (a saber, edad, condición, nivel educativo) y de comportamiento (a saber, ubicación, movimiento) pueden resultar una mina de oro para una amplia gama de proveedores de servicios. Algunos de esos proveedores pueden actuar como proveedores con todas las competencias, mientras que otros pueden actuar como analistas de datos y creadores de productos derivados, y otros pueden dividirse en múltiples niveles de la cadena de distribución de productos de grandes volúmenes de datos. Dada la variedad de situaciones previsibles y su complejidad, los códigos de conducta de la industria pueden contribuir a velar por que los datos no estén fuera del control de los usuarios. La transparencia y la trazabilidad de las prácticas de la industria

son fundamentales para ganar la confianza de los consumidores y crear un entorno basado en ella.

Para los organismos reguladores, los grandes volúmenes de datos pueden representar más un desafío que una oportunidad, al menos por ahora. Los volúmenes exponenciales de los datos generados por la población plantean inquietudes de reglamentación, en particular con respecto al nivel de conciencia y al consentimiento de los consumidores respecto de los usos que se podría hacer de sus datos, así como a la exactitud y la seguridad de los datos. La revolución de los grandes volúmenes de datos puede compararse con la primera revolución industrial, en el sentido de que también puede alterar las “reglas del juego” de la economía y de toda la sociedad – al permitir, por ejemplo, llevar la investigación médica y los procesos de producción a un nivel superior. Sin embargo, el lado oscuro de los grandes volúmenes de datos requiere una mitigación activa, al mismo tiempo que se deben establecer y cumplir reglas claras en lo que respecta a la recopilación, el análisis y la utilización de los datos. La incorporación de grandes volúmenes de datos en los modelos comerciales de los proveedores de servicios podría incidir, entre otras cosas, en la competencia y el dominio en el mercado. Sin embargo, la regulación convencional por sí sola tiene pocas posibilidades de ofrecer una solución plausible a las cuestiones en juego. La corrección y la autorreglamentación deben desarrollarse como nuevas interfaces de reglamentación a fin de garantizar una solución oportuna de las cuestiones y sin demasiada intervención reguladora.

Para los gobiernos en general, es importante comprender el flujo de datos e información, y crear capacidad para gestionarlos en el interés superior tanto de las empresas como de los ciudadanos. Los gobiernos juegan un papel excepcional al elaborar los procesos de producción y certificación de datos. Los grandes volúmenes de datos también representan un recurso ilimitado para los gobiernos y pueden utilizarse para mejorar tanto la buena gobernanza como los procesos de gobernanza basados en pruebas tangibles. El uso forense de los grandes volúmenes de datos (concretamente en la predicción de delitos y la aplicación de sanciones predictivas) debe sopesarse cuidadosamente, y se debe recurrir a él con mucha cautela. Se podría obtener la orientación de organizaciones internacionales para establecer prácticas óptimas en cuanto a la reglamentación de los grandes volúmenes de datos.

# SESIÓN 4

¿HA LLEGADO EL MOMENTO DE REPLANTEARSE LA  
CONCESIÓN DE LICENCIAS DE ESPECTRO?

## MODERADOR

Sr. Jacques Stern, Miembro de la Junta de la Autoridad de Reglamentación de las Comunicaciones Electrónicas y Correos (ARCEP), Francia

## PANELISTAS

Sr. François Raney, Director de la Oficina de Radiocomunicaciones (BR), UIT

Sr. Piro Xhixho, Presidente de la Autoridad de Comunicaciones Electrónicas y Postales, Albania

Sr. Hideo Fuseda, Director de Comunicaciones Móviles, Ministerio de Asuntos Internos y Comunicaciones, Japón

Sr. Luigi Gambardella, Vicepresidente y Responsable de las Relaciones con las Organizaciones Internacionales, Telecom Italia

Dr. Robert Pepper, Vicepresidente de Cisco Systems, Inc.

Presentación: Nuevas fronteras en la concesión de licencias de espectro

Sr. John Alden, Vicepresidente de Freedom Technologies



Los esfuerzos de los países por equilibrar las obligaciones y los costes en materia de espectro sujeto a licencias con los de los operadores de espectro exonerados de licencia, así como por garantizar la igualdad de condiciones entre los operadores sujetos a licencia y los que están exonerados de licencia para prestar servicios móviles, ocuparon un lugar central en el debate de este año sobre el espectro. En todo el mundo los encargados de la gestión del espectro han sido objeto de fuerte presión para que liberasen acceso a más espectro para los servicios inalámbricos de banda ancha. Habida cuenta de que el espectro de frecuencias radioeléctricas es un recurso sumamente valioso que el volumen de intercambio de datos e información sigue creciendo, la gestión del espectro disponible puede, y debería, mejorarse a efectos de adoptar nuevas tecnologías.

En el documento de debate del GSR-14 “Nuevas fronteras en la concesión de licencias de espectro” se examinan nuevos enfoques para la concesión de licencias de espectro, especialmente mediante la compartición. La banda ancha móvil está creciendo rápidamente en todo el mundo. En la próxima Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones en 2015 (CMR-15) se estudiarán nuevas bandas para las Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT). Un nuevo paradigma en materia de gestión del espectro ha cobrado impulso, al considerar el acceso al espectro dinámico y no estático. Un entorno es dinámico cuando los dispositivos y las redes se adaptan de forma flexible a las limitaciones en el acceso al espectro con agilidad y movilidad, del mismo modo que los pasajeros sortean a la gente que abarrotaba una estación de trenes o que los vehículos forman filas en una autopista. Para analizar de dónde se puede obtener más espectro, en el documento se ofrece un resumen de los modelos tradicionales de concesión de licencias de espectro (incluidos la concesión de licencias administrativas, los modelos de derechos de uso flexibles y los modelos de espectro exonerado de licencia) y las ventajas asociadas con ellos. Los modelos de distribución del espectro señalados anteriormente se están transformando en modelos

híbridos que atienden a las necesidades económicas de los operadores, fabricantes de equipos y usuarios de TIC. Al mismo tiempo, estos modelos híbridos suelen contar con las agarraderas administrativas y de políticas públicas que los organismos reguladores y los usuarios del sector público necesitan para desempeñar sus funciones. Paralelamente, las tecnologías que se están desarrollando y los métodos de concesión de licencias destinados a garantizar la coexistencia con los usuarios tradicionales del espectro están haciendo posible nuevas maneras de ampliar el acceso al espectro.

La creciente demanda de datos y servicios más rápidos y variados, y el aumento de la disponibilidad de aplicaciones de todo tipo hacen que los organismos reguladores deban reconsiderar sus prioridades y buscar nuevas herramientas. Las políticas vigentes relativas al espectro se han elaborado sobre la base de las necesidades de los servicios de voz. Los enfoques de reglamentación para los servicios de voz funcionaban bien en el pasado, pero la transición de la voz a los datos obliga a encontrar nuevas soluciones. En cuanto a la banda ancha móvil, la evolución a largo plazo (LTE) y la LTE-Avanzada, se necesita nuevo espectro y una importante línea de reflexión es cómo atribuir dicho espectro de manera neutra respecto a la tecnología para que los operadores puedan aprovechar sus escasos recursos. En el nuevo mundo de la banda ancha digital, se necesitan políticas de espectro centradas en los datos.

Al examinar las principales tendencias en las necesidades de espectro, la compartición del espectro sigue teniendo fuerza. Para sopesar las necesidades de los distintos tipos de proveedores de servicios, los organismos reguladores deben estudiar enfoques diferentes. Algunas tecnologías nuevas también pueden ayudar a los organismos reguladores a experimentar con las técnicas de compartición. A efectos de acelerar el despliegue de las redes móviles y garantizar el acceso a las mismas en las zonas rurales y urbanas, la compartición de la infraestructura pasiva también puede redundar en beneficio de la conectividad. La compartición de los elementos pasivos permite al mercado reducir costes y ganar

tiempo. Será interesante esperar a ver si estos nuevos experimentos en materia de compartición acaban realmente siendo nuevas fronteras en la concesión de licencias.

Para que el mercado del espectro atraiga la inversión, debe contar con una visión a largo plazo y ofrecer seguridad. Se necesitan licencias para resolver los problemas relacionados con la interferencia, ya que las ondas radioeléctricas no se detienen en paredes ni fronteras. A este respecto, la concesión de licencias puede considerarse un mecanismo y un instrumento para que todos los países hagan un uso óptimo del espectro. La cobertura y demás obligaciones pueden formar parte de la licencia. El denominado "espectro sin licencia" es una opción viable para desarrollar determinados tipos de servicios, aunque ningún espectro está realmente exonerado de licencia, ya que la comercialización de todos los servicios puede requerir licencias genéricas. El espectro sin licencia ofrece alternativas interesantes, sobre todo en las frecuencias más elevadas. Se está considerando el uso compartido de los métodos de espectro con y sin licencia, teniendo en cuenta que es difícil encontrar bandas de frecuencias claras. Algunos observadores prevén que el interés por el uso del espectro sin licencia crezca a medida que las bandas de espectro sujeto a licencia se congestionan. Es preciso mantener los niveles de seguridad y calidad de todos los servicios, incluidos los que utilizan espectro sin licencia.

Si bien la cuestión de la concesión de licencias de espectro es bastante técnica, también es importante desde los puntos de vista social, económico y político, y para toda la sociedad. Los consumidores y sus necesidades son fundamentales para los reglamentos y las políticas. La demanda de nuevos servicios que requieren mucha anchura de banda (como el vídeo) y los imperativos relacionados con la calidad de servicio están obligando a los operadores a buscar más espectro y mayor flexibilidad. Por otra parte, la convergencia está obligando a los organismos de radiodifusión y a las empresas de telecomunicaciones a comunicar entre sí y a trabajar

juntos, aunque en el pasado hayan competido por el mismo contenido y la misma audiencia. Así pues, la dinámica de este nuevo entorno es muy diferente de la situación de hace 10 o 20 años, cuando se elaboró la mayoría de los reglamentos y políticas vigentes. Es preciso modernizar las políticas de espectro para crear incentivos destinados a beneficiarios claramente definidos y obtener suficiente inversión en infraestructura. A este respecto, la mejor práctica consiste en asegurarse de que los cánones de licencia reflejen el valor del espectro, y que las subastas no se utilicen para generar ingresos.

Los panelistas acordaron unánimemente que hacía falta más espectro para utilizarlo con y sin licencia. Los países en desarrollo y las economías emergentes estarán aún más necesitados de espectro en el futuro, y una manera de liberar espectro es acelerar la transición de la radiodifusión analógica a la digital. Para hacer frente a los desafíos que plantea el espectro, deben determinarse los nuevos paradigmas para manejarlo. Los organismos reguladores deberían ser innovadores, y permitir examinar y probar nuevos métodos y mecanismos. Sin embargo, para ello, los organismos reguladores deberían ser receptivos y tener visión de futuro, y garantizar al mismo tiempo que se realicen numerosos análisis y pruebas antes de adoptar cualquier mecanismo nuevo.

---

“El GSR es un evento destacado en el calendario de cualquiera que trabaja en la industria de las TIC y de la reglamentación de las telecomunicaciones. Prueba de la importancia del GSR-14 es la presencia de los cientos de delegados que se han registrado para los próximos tres días de presentaciones, talleres, seminarios y oportunidades de establecer contactos profesionales”

**Dr. Mohammed Ahmed Alamer**  
*Presidente de la Autoridad de Reglamentación de las Telecomunicaciones de Bahrein y Presidente del GSR-14*

---





# DEBATE SOBRE LA RED

SATISFACER LA DEMANDA DE CAPACIDAD,  
¿LO ESTAMOS LOGRANDO?

## MODERADOR

Sr. Kamal Shehadi, Jefe de Regulación de Etisalat y Presidente del GSR-09

## PANELISTAS

Prof. João Confraria, Miembro de la Junta de la Autoridad Nacional de Comunicaciones (ANACOM), Portugal

Sr. Gonzalo Ruíz Días, Presidente del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPEL), Perú

Sr. Paarock Van Percy, Autoridad Nacional de Comunicaciones (NCA), Ghana

Sr. Deepak Mathur, Vicepresidente principal de APMA, SES

Sr. Pablo Pfof, Jefe del Grupo de Asuntos de Reglamentación, Telefónica



¿Es suficiente el actual despliegue de redes de banda ancha de alta velocidad para satisfacer la demanda? ¿Qué tecnologías están disponibles? Y ¿qué enfoques de reglamentación, políticos y comerciales se han adoptado? Los oradores pusieron ejemplos de diferentes enfoques, como el móvil, la fibra hasta la vivienda, los cables submarinos y los satélites (FTTH).

En Europa, Portugal es uno de los países que lideran el acceso de la próxima generación y la cobertura de LTE. En la actualidad, el 80% de los hogares dispone de fibra óptica o de redes de cable, y el 90% de la población tiene acceso a redes LTE.

Se dio un paso clave cuando la autoridad nacional de reglamentación decidió imponer el acceso obligatorio a conductos y postes de Portugal Telecom para 2006. Portugal Telecom estaba sujeta a este tipo de reglamentación porque, para entonces, era titular de una licencia para la prestación de un servicio público y tenía capacidad para influir en el mercado en términos de infraestructura. En 2009 también se aprobó una ley que imponía el acceso simétrico a todos los conductos del país. Eso significa que los operadores de comunicaciones electrónicas que deseen crear redes de acceso de la próxima generación, tienen derecho a acceder a los conductos pertenecientes a otros operadores de comunicaciones electrónicas, así como a los municipios, los operadores de autopistas, los operadores de ferrocarriles, las empresas de abastecimiento de agua, las empresas de gestión de residuos, etc. Se creó un programa público para subvencionar la construcción de redes de FTTH en las zonas rurales y pobres, lo que obliga a las empresas subvencionadas a dar acceso a los operadores o proveedores de servicios que deseen utilizar la fibra.

En África, a mediados del decenio de 1990, la penetración de la telefonía en Ghana era tan sólo del 0,3%. En el 2000, el Gobierno adoptó medidas directas para introducir infraestructuras de acceso. En aquel momento había cuatro operadores móviles cuyas licencias debían ser renovadas

anualmente. En 2004, el Gobierno comenzó a otorgar licencias válidas por 15 años con la posibilidad de renovarlas por diez años más. Casi inmediatamente, empezó a aumentar la inversión y la implantación y, para 2006, la tasa de penetración había crecido alrededor de un 26%. En 2010, ésta era del 73% y hoy en día es del 110%, mientras que la penetración de la banda ancha móvil es del 54%.

Antes de 2000, el principal modo de acceso a Internet era por satélite (descrito como oneroso, poco fiable y lento), y sólo el 1,5% de la población utilizaba Internet. En aquel entonces, el Gobierno privatizó los aterrajajes de cables submarinos de fibra óptica, lo que confirió capacidad al país. El primer cable submarino en “aterrar” fue en 2000, pero los precios seguían siendo elevados. Casi 10 años después, el segundo cable submarino de fibra óptica “aterró” y casi de inmediato los precios de los servicios de telecomunicaciones se redujeron prácticamente a la mitad. Desde entonces, la competencia ha seguido bajando los precios y la anchura de banda ha continuado aumentando.

Antes de la llegada de los cables submarinos a sus costas, África dependía de los satélites para proporcionar enlaces punto a punto para Internet y las señales de voz. Sin embargo, la industria de los satélites sostenía que con esta utilización se desaprovechaba intensidad del satélite en la radiodifusión masiva y en la distribución de contenidos. Por ejemplo, un único satélite en banda C puede cubrir toda África o toda Asia. Un único transpondedor puede transportar 30 canales de televisión de definición convencional u 8 canales de televisión de alta definición, y llegar hasta todos y cada uno de los consumidores en toda África o Asia, por un coste insignificante por hogar. En relación con la banda ancha e Internet, hay mucha innovación en el mundo de los satélites. Una empresa de satélites (O3b Networks) está utilizando haces puntuales de alto rendimiento para ofrecer conexiones con un velocidad, una latencia y por un precio similares a la fibra en cualquier parte del mundo.

En el continente americano, en 1994, Perú comenzó a fomentar la inversión privada en el sector de las telecomunicaciones. El país pasó de tener una sola concesión perteneciente al monopolio del Estado a tener más de 600 contratos de concesión, que son hoy en día el principal instrumento del Estado para promover la inversión en este mercado. En Perú existen actualmente 30 millones de líneas móviles. Sin embargo, este crecimiento ha sido desigual: la mayor parte del crecimiento en materia de conectividad se concentra en las zonas costeras y las ciudades. Uno de los desafíos a que hacen frente tanto el Estado como la industria consiste en hacer llegar el servicio a las zonas más aisladas del país, incluidas las zonas rurales, montañosas y selváticas.

Desde 2013, Perú ha estado trabajando en un proyecto de red troncal de fibra óptica que le permitirá solucionar el problema de la escasez de infraestructura debate deberían impedir a los ciudadanos experimentar nuevas cosas.

A estos interesantes ejemplos y comentarios de los panelistas siguió un intenso debate sobre los motivos por los que algunos países estaban retomando el modelo de monopolio, al ofrecer una sola red mayorista, que existía hace 15 o 20 años en la industria. ¿Por qué funcionaría ahora esta experimentación con ideas que fracasaron en muchos casos la última vez que esta industria aplicó un modelo de monopolio dominado y dirigido por el sector público? ¿En qué ámbitos se debería poner fin al monopolio? ¿En las obras públicas, en las instalaciones de fibra o incluso en las instalaciones de transmisión?

Los gobiernos que presionan para instalar una sola red mayorista alegan que “ofrecemos la solución de bajo coste. Básicamente estamos haciendo lo correcto. Estamos ayudando al público”. Así pues, ¿qué función debería desempeñar el Estado en el contexto del desarrollo de la red para garantizar el acceso a la banda ancha?

Para algunos la función del Estado es facilitar infraestructura siempre que la inversión privada no haya podido facilitarla por los motivos que sea. Esta función se podría denominar subsidiaria, o complementaria, porque el objetivo no es reemplazar la inversión privada sino complementarla.

En relación con las asociaciones entre los sectores público y privado, esconden considerables técnicas financieras, y es importante analizar la viabilidad del negocio y los distintos riesgos financieros que conlleva la inversión. Los economistas liberales siempre pueden culpar al Estado cuando las cosas se tuercen, o aducir que sin la participación del Estado las cosas hubieran ido mejor. Pero muchos países hacen frente a problemas de financiación, y en ocasiones la participación del Estado es necesaria en los grandes proyectos de inversión para reducir los riesgos y atraer a los inversores privados.

Habida cuenta de que la banda ancha contribuye al desarrollo económico, se podría invitar a socios financieros como los bancos de desarrollo a participar en los debates que se celebren en el marco de la UIT o en el GSR, y aportar sin duda contribuciones a las discusiones mediadas por la UIT. He aquí elementos de reflexión para la UIT.

---

“El GSR proporciona una plataforma sin igual para compartir experiencias y prácticas óptimas reglamentarias. Como iniciadora y convocante de este diálogo mundial único en su género, que reúne a jefes de organismos nacionales reguladores de las telecomunicaciones/TIC de todo el mundo, la UIT se enorgullece de contemplar las numerosas contribuciones innovadoras que se reciben cada año, que han ayudado a situar a las TIC en primera línea de la agenda política y a que se reconozca la banda ancha como un poderoso elemento catalizador para la inclusión social y económica. Los esfuerzos desplegados en todo el mundo para encabezar la innovación y la inversión y proteger los derechos de los consumidores mediante la adopción de una regulación de TIC orientada, contribuirán a convertir el sueño de “Un mundo digital para todos” en una realidad.”

Dr. Hamadoun I. Touré  
*Secretario General,  
Unión Internacional de Telecomunicaciones*

---

# SESIÓN 6

NUEVOS MODELOS EMPRESARIALES IMPULSADOS  
POR LOS SERVICIOS Y LAS COMUNICACIONES  
DIGITALES

## MODERADOR

Sr. Mohamed Bubashait, Director General del Organismo Regulador de las Telecomunicaciones (TRA), Bahrein

## PANELISTAS

En Hesham El Alaily, Presidente Ejecutivo de la Autoridad nacional de Reglamentación de las Telecomunicaciones (NTRA), Egipto

Sr. Mohamed Sharil Tarmizi, Presidente de la Comisión de Comunicaciones y Multimedia de Malasia (MCMC), Malasia

Sr. Jim Beveridge, Director de Política Tecnológica Internacional, Microsoft

Sra. Lauren Van Wazer, Vicepresidenta de Política Pública Mundial, Akamai Technologies

NUEVOS MODELOS EMPRESARIALES EN LA ECONOMÍA  
IMPULSADA POR LOS DATOS

Sr. René Arnold, Jefe del Departamento de Mercados y Perspectivas,  
WIK-Consult GmbH



La economía impulsada por los datos es en gran medida una economía global. Los nuevos procedimientos de transmisión, almacenamiento y análisis de datos han permitido que un mayor número de negocios utilicen datos en sus propios modelos comerciales. Son muchos los factores que inciden en el éxito de esos modelos. Una de las principales características de este nuevo entorno es que se centra en el consumidor. Los organismos reguladores deben intervenir, encontrar un equilibrio entre los derechos de los consumidores y las oportunidades empresariales, y permitir así que prosperen las nuevas economías digitales.

En el documento de debate del GSR-14 sobre “La repercusión de los datos en los modelos empresariales de TIC” se explora la tendencia hacia un crecimiento económico impulsado por los datos. En el documento se define la evolución de los modelos empresariales basados en los datos y ofrece pruebas que confirman que se está produciendo un cambio estructural constante que lleva a una economía impulsada por los datos, y que los encargados de la formulación de políticas y los organismos reguladores deben conocer. Tres características importantes cobran importancia respecto de la economía impulsada por los datos. En primer lugar, la influencia de los datos en la economía se extiende por todos los sectores. En segundo lugar, la economía impulsada por los datos viene determinada por mercados bilaterales que parecen estar preparados para crear posiciones dominantes en el mercado y, por lo tanto, deberían ser objeto de una vigilancia estrecha por los encargados de la formulación de políticas y los organismos reguladores. En tercer lugar, todavía no se sabe qué actores ocuparán la posición de mayor poder. En resumen, en el documento se insinúa que las intervenciones en materia de reglamentación pueden surtir apenas efecto si se aplican sólo a nivel nacional, y se aboga por que se llegue a acuerdos de reglamentación de alcance internacional.

Una cosa parece segura: la nueva economía impulsada por los datos está aquí para quedarse. Pero ¿cómo podría crecer más allá de las economías tradicionales? Muchos mantienen que los datos son la nueva mina de oro; sin embargo, ¿podría la economía centrada en los datos convertirse en un nuevo El Dorado de la era digital, en todos los países y en todos los niveles de desarrollo? Lo que diferencia esta filosofía económica de las anteriores es la compartición. La economía de la compartición es el futuro, porque permite crear nuevos negocios sin fronteras, para empresas multinacionales con perspectiva de futuro y para emprendedores optimistas, a menudo con una inversión inicial reducida o inexistente. Gracias a la compartición de redes, capacidades y espectro de frecuencias radioeléctricas, la nueva filosofía comercial toma nuevos caminos inexplorados por las economías convencionales. Pero la adopción de la tecnología adecuada no puede garantizar que un modelo comercial sea rentable, y se debe hacer frente a numerosos desafíos. Para los organismos reguladores, el nuevo mundo empresarial en torno a los datos obliga a encontrar nuevas soluciones en materia de reglamentación. La reglamentación es más necesaria que nunca, pero reorienta su atención y debe aprovechar las nuevas normas. Aplicar las reglamentaciones heredadas a las nuevas realidades del mercado sólo puede ser contraproducente. Se necesitan reglamentaciones nuevas y adaptadas para todos los actores del mercado a fin de ajustar las reglamentaciones heredadas.

Sin embargo, es más fácil decirlo que hacerlo. Las economías de Internet no crecen en el vacío, necesitan infraestructura física. Uno de los mayores motivos de preocupación de los organismos reguladores es incentivar la inversión y aumentar la capacidad de red. Ahora que la compartición se ha convertido en un elemento esencial de los modelos empresariales revisados en el sector de





las TIC y otros, los organismos reguladores son conscientes de que deben ser escrupulosos con sus intervenciones y aplicar un enfoque minimalista a la hora de regular determinados aspectos de las nuevas economías digitales, al mismo tiempo que deben introducir sólidos mecanismos de aplicación. Los organismos reguladores de las TIC tienen que poseer cada vez más conocimientos en muy distintos ámbitos, desde la ingeniería de red hasta la gestión del tráfico y el contenido, y tienen que aprender constantemente y asumir nuevas funciones y responsabilidades.

El quid de la cuestión - ¿regular o no regular? - es uno de los que deben plantearse los organismos reguladores literalmente cada día. Existen pocas respuestas claras; no obstante, los organismos reguladores son conscientes de que en muchos ámbitos es probable que ya no funcionen las obligaciones, y que los incentivos sean la nueva solución en materia de reglamentación. Los organismos reguladores ya no desean que se les considere vigilantes o guardianes, sino socios y aliados. Asimismo, las reglamentaciones deberían establecer un



marco propicio para que los socios pudieran aliarse, intercambiar y competir, más que intentar dar cabida a todas las situaciones posibles de acuerdos e interacciones entre los actores del mercado, los operadores de red o los actores del OTT, y codificarlas en leyes formales.

Todos los panelistas acordaron que, como los datos no conocen de fronteras, todos los asuntos relacionados con la economía impulsada por los datos debían abordarse a escala mundial con miras a establecer un marco político y regulador flexible y capaz de atender a las necesidades de

los actores del mercado nuevos y emergentes. Es preciso adoptar enfoques innovadores e inteligentes en materia de reglamentación, que traten de igual manera a todos los actores del mercado. Para fomentar el crecimiento sostenible de los nuevos servicios y velar por los intereses de los consumidores, es primordial que el mercado se autorregule más o que la reglamentación sea mínima.



# SESIÓN 7

EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA REGLAMENTACIÓN:  
ESTIMULAR LA EFICACIA REGLAMENTARIA

## MODERADOR

Dr. Eugene Juwah, Vicepresidente Ejecutivo y Director General de la Comisión de Comunicaciones de Nigeria (NCC), Nigeria

## PANELISTAS

Dr. Drazen Lučić, Presidente del Consejo de la Agencia de Correos y Comunicaciones Electrónicas (HAKOM), Croacia

Ing. Godfrey Mutabazi, Director Ejecutivo de la Comisión de Comunicaciones de Uganda (UCC), Uganda

Sr. Sunil Kanti Bose, Presidente de la Comisión Reguladora de las Telecomunicaciones de Bangladesh (BTRC), Bangladesh

Ing. Saddig Al Tayeb, Vicegobernador para Asuntos de Competencia de la Comisión de Comunicaciones y Tecnología de la Información (CITC), Arabia Saudita

Presentación: Utilización del análisis del impacto de la reglamentación para mejorar la toma de decisiones en el sector de las TIC

Prof. Andrea Renda, Investigador principal del Centro de Estudios Políticos Europeos (CEPS), Bélgica



La mundialización, los progresos tecnológicos y el cambio resultante en los modelos comerciales hacen que la reglamentación, y en particular la reglamentación de las TIC, sea más compleja. Antes de tomar decisiones y adoptar reglamentos, tiene sentido procurar evaluar sus repercusiones, compararlas con los objetivos establecidos y, llegado el momento, revisar o ajustar esas decisiones.

El documento de debate del GSR-14 "Utilización del análisis del impacto de la reglamentación para mejorar la toma de decisiones en el sector de las TIC" arroja luz sobre el análisis del impacto de la reglamentación: un instrumento de reglamentación poderoso, aunque relativamente infrutilizado. El análisis del impacto de la reglamentación se define como un análisis sistemático, estructurado y basado en pruebas de los posibles impactos de una medida de política propuesta frente a posibles alternativas. La adopción y aplicación del análisis del impacto de la reglamentación puede promover la eficacia, la transparencia y la rendición de cuentas de las medidas gubernamentales. Sin embargo, la aplicación del análisis del impacto de la reglamentación también constituye un reto, desde los puntos de vista del procedimiento y de la metodología. En este documento de debate se hace balance de la situación actual del análisis del impacto de la reglamentación y se examinan posibles oportunidades y desafíos respecto de la aplicación del análisis del impacto de la reglamentación en el sector de las TIC. Se indican varios ejemplos de aplicación del análisis del impacto de la reglamentación en el sector de las TIC, y se ha elaborado una lista de comprobación para organismos reguladores, con el fin de brindar a los organismos reguladores de las TIC asesoramiento sobre la manera correcta de utilizar la herramienta del análisis del impacto de la reglamentación en sus decisiones reglamentarias cotidianas.

Desde el punto de vista de los países en desarrollo, la aplicación del análisis del impacto de la reglamentación podría reemplazar la técnica de copiar y pegar prácticas óptimas de otras jurisdicciones. Más bien podría elaborar un régimen participativo para tomar decisiones reglamentarias pertinentes, aprovechando los conocimientos específicos de las partes interesadas en los mercados nacionales para la formulación de una buena legislación. Contar con un proceso fundamentado y recíproco para evaluar distintas opciones de política y sus posibles consecuencias permite preparar el terreno y conocer mejor la realidad del mercado, la función de los diferentes actores involucrados y las cuestiones en juego. Otra ventaja que ofrece este planteamiento es la sólida relación a largo plazo que se está instaurando entre la industria y los consumidores. Esto también contribuye a crear una nueva imagen de los organismos reguladores como conciliadores

y defensores de los derechos de la industria y de los consumidores, más que policías.

En Nigeria, se han definido y se han dado a conocer a los ciudadanos los objetivos de las políticas. Los comentarios y las aportaciones de las partes interesadas se incorporan al proceso de reglamentación, aprovechando un amplio proceso de consultas. En la Unión Europea se realiza un análisis detallado del mercado cada tres años. Croacia ha llevado este enfoque a otro nivel con su proyecto "Mirando al Futuro", que se centra en identificar los futuros efectos de las decisiones reglamentarias en colaboración con las instituciones académicas y la industria. En la India, el principal problema suele radicar en la aplicación de las decisiones de reglamentación. Para poner fin a esta situación y garantizar la transparencia y la responsabilidad, los proyectos de reglamentación están sujetos a consultas públicas con las partes interesadas, a través de eventos previstos a tal efecto o en línea, antes de que la autoridad de reglamentación los apruebe oficialmente. En Arabia Saudita, el organismo regulador adopta diversas medidas para garantizar que las partes interesadas se beneficien de la reglamentación. Se realizan análisis de mercado periódicos entre las personas y entre las pequeñas y medianas empresas, así como entre las instituciones públicas, tales como hospitales y escuelas, a fin de cuantificar el impacto de la reglamentación y recomendar formas de corregir o racionalizar la reglamentación. Las recomendaciones de esos estudios ayudan a definir la estrategia del organismo regulador para impulsar el sector de las TIC, y para hacer llegar los beneficios de la reglamentación a todos los usuarios, las empresas y las personas.

Por último, pero no por ello menos importante, es capital subrayar que el análisis del impacto de la reglamentación no reemplaza la toma de decisiones políticas. Cuando se utiliza el análisis coste-beneficio convencional, los organismos reguladores pueden añadir distintos pesos a distintos tipos de ámbitos, según sus prioridades políticas o de otra índole. La utilidad del análisis del impacto de la reglamentación se encuentra en pleno proceso de conciliación de opiniones y necesidades divergentes, y del equilibrio entre los intereses de los consumidores y los de la industria. El análisis basado en múltiples criterios y en este caso específico puede contribuir a reducir las tendencias viciadas y conllevar a opciones de reglamentación selectivas para poner fin a problemas específicos y mejorar la calidad de la reglamentación en general. Uno de los aspectos más difíciles sigue siendo el coste del análisis del impacto de la reglamentación. Las "batallas de pruebas" permiten mejorar la calidad del debate sobre la reglamentación, pero eso suele tener un coste, en términos de tiempo, esfuerzo y recursos que invierten los organismos reguladores.



# SESIÓN 8

LLEVAR EL MODELO DE REGLAMENTACIÓN AL SIGUIENTE NIVEL

## MODERADORA

Sra. Kathleen Riviere-Smith, Directora General de la Autoridad Reglamentaria de los Servicios Públicos y la Competencia (URCA), Bahamas

## PANELISTAS

Sra. Adriana Labardini, Comisaria del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), México

Sr. Antonio Preto, Comisario de la Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), Italia

Sr. Diego Rodríguez, Miembro de la Junta de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (ONMO), España

Dr. Kemal Huseinović, Director General del Organismo Regulador de las Comunicaciones, Bosnia y Herzegovina

Sr. Thari G. Pheko, Director Ejecutivo y Miembro de Oficio de la Junta de la Autoridad Reguladora de las Comunicaciones de Botswana (BOCRA), Botswana



No es de sorprender que los organismos reguladores convencionales de las telecomunicaciones ya no sean efectivos en el actual entorno digital dinámico y heterogéneo. El hecho de que haya organismos reguladores independientes que supervisan distintas áreas en compartimentaciones puede facilitar la “compra de las autoridades” por actores en el mercado para obtener las mejores condiciones. Por el contrario, a algunos países les puede resultar más conveniente establecer un organismo regulador convergente para alcanzar múltiples objetivos y mejorar la eficacia.

En Italia se estableció, en 1997, uno de los primeros organismos reguladores convergentes. Los organismos reguladores convergentes permiten asegurar la coherencia entre los medios, los proveedores de contenidos y los proveedores de servicios de una manera más integrada. En este sentido, los organismos reguladores convergentes aseguran a la reglamentación transparencia, certidumbre y mayor inversión, y pueden dar un trato reglamentario equitativo a los diferentes servicios que se prestan a través de las distintas plataformas, así como a todos los actores. El hecho de que Italia contara con una única entidad también influyó en el éxito de la transición de los servicios de radiodifusión analógica a la digital.

En Bosnia y Herzegovina, se estableció un organismo regulador convergente en 2001 con objeto de supervisar la reglamentación del contenido y las telecomunicaciones. Los operadores y las nuevas empresas recién incorporadas en el mercado se ven beneficiadas en gran medida cuando un sólo organismo regulador se ocupa de los consumidores y las empresas, ya que tienen que tratar con una sola entidad: una ventanilla única en lugar de múltiples instituciones distintas. La reglamentación de los contenidos es cada vez más importante. La convergencia de los servicios y la infraestructura hace que el futuro esté en la reglamentación horizontal, ya no en la vertical.

En las Bahamas se pasó por este mismo proceso en 2009 y se llevó a cabo una reestructuración completa de los organismos reguladores para aumentar la capacidad institucional. Se creó un organismo regulador convergente fusionando las empresas de servicios públicos y las autoridades de radiodifusión, y atribuyendo al sector facultades en materia de competencia amparadas por la entidad convergente.

La convergencia de los organismos reguladores puede tomar distintas formas y diseños institucionales. En 2013, el organismo regulador mexicano, IFT, fue reestructurado otorgándosele facultades en materia de competencia ex post, además de la de supervisar las telecomunicaciones y la radiodifusión. El hecho de congregar estas facultades en una sola entidad

permite al organismo regulador tener una visión global del sector. Asegura una mayor competencia, mayor transparencia y un personal más cualificado para elaborar los reglamentos necesarios e incrementar la participación en el mercado. Es importante destacar que la concentración del mercado requiere una reglamentación asimétrica para eliminar los obstáculos a la competencia. Las medidas de exclusividad en la radiodifusión, por ejemplo, pueden repercutir en la competencia en otros mercados, los cuales pueden ser mejor examinados por una sola entidad.

El organismo regulador de España, establecido en 2013, integra las actividades de cinco organismos reguladores que antes eran independientes y se encargaban de las infraestructuras, los servicios y el contenido. La convergencia del organismo regulador aumenta la coherencia entre las actividades sectoriales y crea sinergias. La escasa experiencia de España es positiva, aunque el organismo regulador reconoce que la convergencia es un proceso muy complicado.

En Botswana, el Gobierno comprendió hace diez años de que las TIC eran el motor del crecimiento. En 2013, cuando las autoridades de las telecomunicaciones y la radiodifusión se fusionaron para integrar también los servicios postales y de Internet, Botswana asumió el reto de acercar las TIC a todos los ciudadanos. Éste no siempre ha sido un proceso sencillo, porque cada sector es único y debe ser abordado con cuidado. En lo que respecta a la dotación de personal del organismo regulador, es importante disponer del personal adecuado, con las competencias adecuadas, para regular los servicios adecuados en el momento oportuno.

Todos los panelistas subrayaron los aspectos positivos y las ventajas de la convergencia en lo siguiente: la reducción de la duplicación de medidas, la integración, el aumento de la eficacia gracias al ahorro de costes y personal, y la capacidad de promover contenidos locales. Probablemente los organismos reguladores convergentes sean más eficaces a la hora de hacer frente a los desafíos que plantea el sector convergente de las TIC, y fomentar la neutralidad tecnológica y el trato equitativo. Asimismo, los organismos reguladores convergentes deberían tener poderes en materia de competencia. Algunos países de la Unión Europea han adoptado una reglamentación convergente, pero la convergencia de los organismos reguladores no es obligatoria, pues cada país es distinto. Los panelistas consideraron que tenía pocos inconvenientes crear un organismo regulador convergente y subrayó la importancia de otorgar a la autoridad poderes en materia de competencia sobre el sector y así proporcionarle herramientas reglamentarias tanto ex ante como ex post.



# SESIÓN 9

¿CÓMO SUPERVISAR LA PUESTA EN PRÁCTICA DEL PLAN DE BANDA ANCHA/ESTRATEGIAS DIGITALES?

## MODERADOR Y PRESENTACIÓN

Sr. Colin Oliver, Experto de Alto Nivel en TIC

## PANELISTAS

Dr. Milan Jankovic, Director de la Agencia de Comunicaciones Electrónicas (RATEL), Serbia

Sr. Feliksas Dobrovolskis, Presidente de la Junta/Director General de la Autoridad de Reglamentación de las Comunicaciones, Lituania

Prof. John Nkoma, Director General de la Autoridad de Reglamentación de las Comunicaciones de Tanzania (TCRA)

En el documento de debate del GSR sobre “Supervisión de la puesta en práctica de estrategias y planes de banda ancha” se subraya la necesidad de supervisor y opinar para estar totalmente integrado en los planes de banda ancha. No se puede gestionar eficazmente algo que no se puede cuantificar. Sin embargo, los indicadores de adopción y uso efectivo aún están insuficientemente desarrollados, aunque se están desplegando esfuerzos en este sentido en varias administraciones. Si bien algunos ámbitos de la supervisión son claramente responsabilidad del organismo regulador, en otros, como la creación de capacidad, el organismo regulador juega una función más bien de apoyo. Las tres fases del desarrollo de la banda ancha son: despliegue, adopción e integración. Cada fase se basa en la anterior, y la supervisión puede incluirse en cada una de las tres fases. En lo que respecta al uso de las mediciones, la atención ha dejado de centrarse en los indicadores de telecomunicaciones para pasar a centrarse en los indicadores de rendimiento y las medidas resultantes. Los países cuentan cada vez más también con mapas interactivos, que están resultando útiles para supervisar el entorno propicio para asegurar el progreso del plan de banda ancha. También se detallaron cuáles eran los obstáculos a la adopción y el acceso, y cómo podían superarse.

Ahora que la banda ancha de alta velocidad se está convirtiendo en un elemento central de los servicios avanzados en sectores como la salud y la enseñanza, los ahorros derivados de la utilización de la conectividad de banda ancha pueden ser superiores a los costes. En las agendas a corto, mediano y largo plazo de cada sector se deben tomar en consideración los distintos desafíos que plantean las fases de despliegue, adopción e integración, y sopesar los costes a corto plazo frente a los beneficios a largo plazo. La atención se centra cada vez más en los resultados cuantificados no sólo en términos de costes y ahorros, sino también en términos de mejoras globales en materia de capacidad, eficiencia, productividad, innovación y bienestar de la sociedad. Deben elaborarse nuevas medidas para seguir de cerca los cambios en el comportamiento de las personas y el aumento de la dependencia de los servicios basados en la banda ancha.

En los debates, se examinó la función de los organismos reguladores en la puesta en marcha de los planes nacionales de banda ancha. Si bien se considera que los organismos reguladores tienen la obligación de asumir el liderazgo en diversos ámbitos relacionados con la implantación de la banda ancha, la cooperación de otras partes interesadas y el momento de su intervención son importantes. En algunos casos, la adopción de un planteamiento por etapas permite obtener los mejores resultados, estableciendo primero un entorno de reglamentación propicio para luego pasar a crear una infraestructura básica. Dado que la competencia basada en la infraestructura es una

realidad en muchos mercados, es necesario encontrar el equilibrio adecuado entre los objetivos de promoción de la competencia y la elección de los consumidores por una parte, y la promoción de distintas formas de compartición, por la otra. Los planes nacionales de banda ancha deben incluir disposiciones prácticas para su aplicación, y prevenir desde la designación de un órgano de ejecución principal, pasando por la creación de metas e indicadores claros y mensurables, hasta el establecimiento de procesos prácticos y eficientes para su seguimiento.

Los panelistas y los participantes intercambiaron experiencias respecto de la aplicación de sus planes nacionales de banda ancha y los objetivos de los planes que determinaban tanto los indicadores que se debían vigilar y supervisar, como los mecanismos y las prácticas que debían aplicarse a tal efecto. En Lituania, el organismo regulador ha promovido activamente la compartición de la red como medio para ampliar la conectividad, al tiempo que ha ofrecido incentivos a la inversión para fines específicos. En Tanzania, el organismo regulador ha adoptado un enfoque holístico para crear oportunidades de mercado, asegurando al mismo tiempo la protección de los consumidores, así como la incorporación y el equilibrio de las reglamentaciones en diversos ámbitos, como la gestión del espectro, la compartición y las políticas tarifarias.

En los debates sobre la financiación de la instalación de infraestructura de banda ancha, se examinaron diferentes modelos para distintos tipos de proyectos y se observó que no existía un único modelo ideal. En las circunstancias específicas de un país en términos de nivel de desarrollo, madurez del mercado y adopción de la tecnología, el modelo ideal sería más bien el que permitiese atender a las prioridades nacionales y a los objetivos específicos del plan nacional de banda ancha, y satisfacer al mismo tiempo las aspiraciones de los consumidores. Algunos panelistas se inclinaron más por que la implantación de la banda ancha estuviese financiada por los gobiernos, mientras que otros se decantaban más por que lo hiciese el sector privado, y otros, asociaciones entre los sectores público y privado. En cuanto a la financiación de la infraestructura inalámbrica, donde la competencia entre los proveedores de servicios móviles es saludable, hay muchas opciones disponibles. En relación con la infraestructura alámbrica, se formularon sugerencias para aprovechar el excedente de los Fondos de Servicio Universal. Hasta donde sea conveniente, los organismos reguladores deberían evaluar la incidencia de la banda ancha en el desarrollo del mercado de las TIC y en el conjunto de la economía, con miras a revisar los parámetros de comparación establecidos respecto de la capacidad de banda ancha, en la medida en que continúan aumentando la demanda y la utilización.



# CAMINO A SEGUIR Y OBSERVACIONES FINALES

## ORADORES

Dr. Hamadoun I. Touré, Secretario General, UIT

Sr. Brahima Sanou, Director de la BDT, UIT

Dr. Mohammed Ahmed Alamer, Presidente de la Autoridad de Reglamentación de las Telecomunicaciones de Bahrein y Presidente del GSR-14

Sr. Lin Mombo, Presidente del Consejo Regulador de la Autoridad de Reglamentación de las Comunicaciones Electrónicas y Correos (ARCEP) de Gabón y Presidente del GSR-15

Excmo. Dr. Named bin Salim Al Rawahi, Presidente en 2014 de AREGNET (red de organismos reguladores de los países árabes), Presidente Ejecutivo de la Autoridad de Reglamentación de las Telecomunicaciones de Omán y Presidente de la reunión de Asociaciones Reguladoras de 2014





El Sr. Sanou dio su opinión sobre los debates celebrados a lo largo de los tres días del GSR-14 y subrayó que sólo se podía aprovechar el potencial del mundo digital a través de esfuerzos de colaboración, lo que traería como resultado una reglamentación eficaz e inteligente. Reglamentación inteligente no significa forzosamente mayor reglamentación, sino reglamentación mejor enfocada cuando sea necesario. El Sr. Sanou se mostró satisfecho de que la UIT continuara ofreciendo una plataforma importante y sólida para los organismos reguladores de las TIC, permitiéndoles compartir e intercambiar ideas y soluciones, y cooperar en aras de un mundo mejor.

El Secretario General de la UIT, Dr. Hamadoun I. Touré, analizó los 15 años de historia del Simposio Mundial para Organismos Reguladores y recalcó con orgullo que el evento había crecido hasta convertirse en la reunión más influyente e importante del mundo de la comunidad mundial de reglamentación de las TIC. Extendió su más sincero agradecimiento a todos los organismos reguladores por su entrega al evento y reconoció la voluntad de la industria de las TIC de entablar un diálogo constructivo. Destacó el papel de los líderes verdaderamente excepcionales que habían presidido el Simposio Mundial para Organismos Reguladores. Sin su capacidad, experiencia y compromiso, el Simposio nunca se hubiera convertido en el excepcional evento que es en la actualidad. Para concluir, el Dr. Touré expresó su más cálido agradecimiento al Presidente del GSR-14, Dr. Mohammed Alamer, y al equipo del país anfitrión, dirigido por el Sr. Mohammed Bubashait, quien superó todas las expectativas en la organización del GSR-14.

El Excmo. Dr. Hamed bin Salim Al Rawahi, Presidente de la reunión de Asociaciones Reguladoras, presentó los resultados del evento anual que se celebró coincidiendo con el GSR-14. Explicó que en la reunión de Asociaciones Reguladoras, muchas asociaciones pudieron compartir sus experiencias exitosas y mantener un debate abierto sobre los factores de éxito que marcan la diferencia en sus países. Los principales temas del debate fueron la gobernanza de Internet, el mercado gris y el robo de terminales, así como la necesidad de adoptar medidas regionales en estos ámbitos en colaboración con la UIT. La reunión recomendó la creación de un grupo de trabajo que

reuniera a organismos reguladores y asociaciones de la industria a trabajar en la puesta en práctica de las recomendaciones del Informe de la UIT sobre la falsificación, el robo y el mercado gris de equipos móviles, que fue redactado a petición de la reunión de Asociaciones Reguladoras celebrada en 2013.

El Dr. Alamer, Presidente del GSR-14, presentó las Directrices de prácticas óptimas sobre protección de los consumidores en un mundo digital. Las directrices, redactadas en espíritu de cooperación, fueron aprobadas y publicadas en línea. El Dr. Alamer dio las gracias a los panelistas y a los moderadores que participaron en el debate de apertura y en los paneles, que generaron debates estimulantes y ofrecieron nuevas posibilidades para la futura reglamentación. Además, el Dr. Alamer subrayó la importancia de construir una relación sólida y positiva dentro de la comunidad mundial de organismos reguladores a fin de facilitar los intercambios constructivos de ideas y soluciones sobre reglamentación. El GSR-14 ha fortalecido los vínculos entre los organismos reguladores y, sin duda, contribuirá a mantener una colaboración más estrecha y eficaz en el futuro inmediato.

El Sr. Lin Mombo, Presidente del próximo Simposio Mundial para Organismos Reguladores, invitó a todos los participantes a asistir al siguiente Simposio, que tendrá lugar en Libreville (Gabón) en 2015. Hizo hincapié en la dedicación de su administración a la organización de este prestigioso evento y en su compromiso por hacer que el GSR-15 sea otro éxito rotundo.

Todos los participantes que tomaron la palabra felicitaron a la Administración de Bahrein, al Dr. Alamer y a la UIT por la excelente organización y el rotundo éxito de la reunión.

El Sr. Sanou dio las gracias al Gobierno de Bahrein y al equipo de la Autoridad de Reglamentación de las Telecomunicaciones por haber organizado el simposio, y felicitó al Dr. Alamer por la extraordinaria dirección del evento. El Sr. Sanou nombró Embajador de las Directrices de prácticas óptimas del GSR-14 al Dr. Alamer. En su función de Embajador, el Dr. Alamer aprovechará toda oportunidad de aquí al GSR-15 para señalar dichas directrices a la atención de los organismos reguladores en los foros mundiales y regionales.



“El mundo digital actual influye en casi todos los aspectos de nuestras vidas. En este panorama globalizado e interconectado, hemos de trabajar juntos a fin de proteger los derechos de los consumidores, especialmente los de las personas vulnerables, fomentando el desarrollo de instrumentos de reglamentación modernos y eficaces. Confío en que estas directrices nos ayuden a crear un entorno digital seguro y fiable para todos.”

**Sr. Brahima Sanou**

*Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT),  
UIT*



“Una de nuestra responsabilidades principales consiste en analizar formas de garantizar que todos los ciudadanos puedan aprovechar plenamente los beneficios del mundo digital de manera clara, reactiva y segura. Este objetivo sólo puede lograrse mediante reglamentaciones efectivas e inteligentes, cuyo objetivo sea emancipar a los consumidores, redefinir responsabilidades y crear las condiciones propicias para el florecimiento de una economía basada en los datos. La adopción de directrices sobre prácticas idóneas facilitará estos procesos y garantizará que todos colaboremos con el fin de alcanzar nuestra meta.”

**Dr. Mohammed Ahmed Alamer**

*Presidente de la Autoridad de Reglamentación de las Telecomunicaciones de Bahrein y Presidente del GSR-14*

**GSR14**  
**DIRECTRICES DE**  
**PRÁCTICAS ÓPTIMAS**  
**EN MATERIA DE**  
**PROTECCIÓN DEL**  
**CONSUMIDOR EN UN**  
**MUNDO DIGITAL**

Es evidente que la economía digital ha creado nuevas y excitantes oportunidades, pero también problemas para los consumidores, que requerirán una mayor atención desde el punto de vista reglamentario. Los consumidores afrontan nuevos problemas resultantes de la mayor disponibilidad de nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en términos de mayor elección de dispositivos, servicios y aplicaciones en línea. A fin de proteger los derechos de todos los usuarios en un mundo digital abierto, transparente e integrador, es fundamental identificar políticas y medidas reglamentarias proactivas, además de soluciones de corregulación y autorregulación, junto con iniciativas destinadas a educar y empoderar a los consumidores

Nosotros, reguladores participantes en el Simposio Mundial para Organismos Reguladores de 2014, reconocemos que se han de equilibrar los derechos de todos los interesados a fin de que tanto consumidores como empresas disfruten de las oportunidades digitales. Por consiguiente, hemos identificado y respaldamos estas Directrices de prácticas óptimas reglamentarias para proteger los intereses de los consumidores, al tiempo que se garantiza la igualdad de oportunidades para los actores nuevos y tradicionales del mercado adoptando un enfoque reglamentario poco intervencionista.

#### 1. Definición de la orientación estratégica:

Consideramos que los gobiernos deben seguir desempeñando un papel preponderante en la protección de los ciudadanos a todos los niveles mediante la definición de un amplio abanico de políticas estatales y sus correspondientes legislaciones, como políticas nacionales de TIC y acceso universal, leyes pertinentes de protección del consumidor, legislación en materia de ciberseguridad y ciberdelincuencia, incluida la protección de la infancia en línea, calidad de servicio y reglamentación de los límites de exposición electromagnética, así como otras iniciativas complementarias, como la elaboración de directrices sobre prohibiciones, y prácticas idóneas sobre temas tan variados como el pirateo informático, la transmisión de datos personales (entre servicios y/o proveedores de contenido) y fraude en línea. Además, se puede dar prioridad

a una serie de medidas políticas a fin de crear mecanismos reglamentarios autoadaptativos con el objetivo de crear un ciberespacio seguro y fiable. Se pueden definir iniciativas transfronterizas para seguir fomentando la cooperación internacional y la implementación de políticas.

Consideramos que la reglamentación debe redefinir los derechos e intereses legítimos de los consumidores, que, entre otras cosas, incluyen el acceso a la información y los servicios de disponibilidad pública en Internet, la calidad de servicio, la privacidad, la confidencialidad y la protección de datos personales, la posibilidad de recurrir a la exclusión voluntaria de opciones y servicios, el derecho a presentar quejas, la portabilidad de números y los derechos de propiedad intelectual. Los reguladores y legisladores han de hacer todo lo posible por proteger estos derechos de manera universal y equitativa dentro del marco de las leyes y reglamentos. Reconocemos que, a la hora de aplicar y examinar la legislación pertinente, los reguladores y legisladores deben crear mecanismos eficaces de cooperación (como los memorandos de cooperación) con las autoridades competentes de protección de los consumidores, proveedores de servicios y demás órganos pertinentes a nivel nacional, regional e internacional. Para ello, es fundamental definir claramente las funciones y responsabilidades entre las partes, así como una compartición de información y recursos, según proceda.

Reconocemos además que la cooperación y armonización de reglamentaciones e iniciativas entre los países es necesaria para afrontar efectivamente problemas transfronterizos como los que plantean los contenidos y servicios proporcionados por proveedores de servicios superpuestos (OTT), incluida la diversidad del consumidor, el fraude en línea y la ciberdelincuencia que afecta al comercio electrónico y los medios sociales. Del mismo modo se puede dar a las entidades regionales potestad para tratar problemas transnacionales de manera armonizada y centrada.

#### 2. Aumento de la competitividad del mercado:

Reconocemos que es necesario mantener los marcos legislativos y reglamentarios abiertos, orientados al futuro, neutrales y flexibles a fin de poder aprovechar las nuevas tecnologías,



los servicios innovadores y las nuevas prácticas comerciales, como la computación en la nube, los medios sociales, la banda ancha móvil, los grandes datos y la Internet de las cosas para que los usuarios puedan beneficiarse de los diversos servicios prestados a todos los niveles del mercado de las TIC.

En lo que respecta al almacenamiento y la transmisión de la información, es necesario dar igualdad de trato a los operadores de telecomunicaciones sujetos a la reglamentación, los actores del mercado de las TIC y los OTT no sometidos a reglamentación en cuanto a la aplicación de los instrumentos jurídicos de protección del consumidor.

**3. Asociación con la industria:** Reconocemos que la industria tiene un papel fundamental que desempeñar, no sólo en cuanto a la transparencia y responsabilidad de sus prácticas comerciales, sino también en la adopción voluntaria de medidas destinadas a proteger los derechos de los consumidores, como la protección de los datos personales, la lucha contra la publicidad engañosa y masiva, el correo basura (spam) la permanencia de los datos y la protección de la infancia en línea.

Recomendamos que los reguladores fomenten la creación Códigos de Práctica para los proveedores de servicios, incluidos los OTT, a fin de garantizar que el contenido, la promoción y la explotación de los servicios se ajustan a todas las condiciones necesarias de protección del consumidor.

**4. Creación de un marco coherente para los servicios contractuales:** Consideramos práctica óptima la prohibición por ley de términos y condiciones generales que van en detrimento del cliente. Además, deben prohibirse las diferencias injustificadas y desproporcionadas entre derechos y obligaciones dimanantes de un contrato de servicios TIC, independientemente de que se haya concluido en línea o no.

Reconocemos además que es necesario elaborar normas transparentes sobre términos y condiciones para la conclusión de contratos en línea, sobre la formulación de tales contratos, así como sobre los procedimientos conexos (por ejemplo, identificación del usuario, confirmación del pedido, cancelación y terminación).

#### **5. Múltiples canales de reparación:**

Consideramos fundamental el papel de los reguladores en la mediación y tramitación de las quejas de los consumidores, para lo que se ha de mantener una sana relación con los proveedores de servicio. Los procedimientos de tramitación de quejas que animan específicamente a los consumidores a solicitar en primer lugar reparación a los proveedores de servicio pueden resultar satisfactorios y hacer que los proveedores de servicio sean más conscientes de las necesidades, los derechos y las responsabilidades de los consumidores. Creemos que los consumidores no sólo tienen el derecho de quejarse, sino que, y esto es más importante, tienen derecho a solicitar reparación siempre que se hayan menoscabado sus derechos.

En caso de controversia, además de los procesos formales y los buenos oficios, es posible recurrir a mecanismos alternativos (como la conciliación, el arbitraje y la autorresolución) siguiendo procedimientos claros y transparentes, a fin de que los consumidores puedan defender sus derechos prestamente por un coste nulo o mínimo. En este sentido los centros de mediación de telecomunicaciones/TIC especializados pueden revelarse particularmente eficaces.

**6. Calidad de servicio y experiencia del consumidor:** Es posible adoptar diversas medidas para garantizar que los consumidores, incluidas las personas con discapacidad, tengan un acceso fácil y fiable a servicios de TIC y a contenido en Internet, como por ejemplo, la elaboración y el examen periódico de normas y especificaciones de calidad de servicio mínima para las nuevas tecnologías y servicios; la supervisión de los proveedores de servicios de red; la evaluación periódica de la calidad de los servicios de telecomunicaciones/TIC y la publicación de los resultados.

**7. Protección de la privacidad y los datos del consumidor:** Consideramos que la creación de un sistema jurídico integrado para la protección efectiva de los datos y la información personales es vital para que el mundo digital pueda prosperar.

Recomendamos que los OTT, y los proveedores de medios sociales en particular, se comprometan a adoptar mecanismos más transparentes de procesamiento de datos, a obtener el

consentimiento explícito y no tácito de sus clientes antes de compartir sus datos y a dar a los usuarios la opción de escoger de manera clara el carácter de sus comunicaciones: privadas o públicas. Los usuarios deben poder tomar decisiones con conocimiento de causa acerca del grado en que otras personas pueden acceder a sus datos y de qué modo pueden utilizarlos.

El mundo en línea presenta riesgos específicos para niños y jóvenes, sobre todo en términos de contenidos para adultos y depredación sexual. Reconocemos la importancia de suplementar las herramientas jurídicas con diversas medidas tales como campañas públicas, alertas de contenido e iniciativas de autorregulación de la industria, al tiempo que se invierten más esfuerzos en educar a los consumidores de grupos específicos, como niños, jóvenes, padres y docentes.

Creemos que la creación de Equipos de Intervención en caso de Emergencia Informática (EIEI) puede beneficiar de múltiples maneras a los consumidores al facilitar, entre otras cosas, servicios de alerta temprana sobre amenazas y posibles ciberataques al público en general y a los organismos estatales.

#### 8. Empoderamiento de los consumidores:

Los reguladores de las TIC deben adoptar una postura proactiva al fomentar, informar, animar y dar a conocer a los participantes los beneficios y problemas que conlleva un mundo en banda ancha conectado. En este contexto, es importante reconocer que es necesario proteger y educar a los consumidores con distintas necesidades de acceso, que pueden ser particularmente vulnerables a las prácticas comerciales engañosas, o pueden tener dificultades para entender plenamente los términos y condiciones de un servicio (por ejemplo, personas analfabetas, personas con discapacidad, niños y jóvenes). Además, involucrar en este proceso a escuelas, centros comunitarios y ONG, especialmente por conducto de medios sociales, a fin de llegar a toda la población puede contribuir en gran medida a la concienciación de los consumidores. También se pueden crear foros de interesados en los que participen representantes de consumidores, que servirán de plataforma para que los consumidores participen en la adopción de decisiones y la definición de políticas. De este modo

los consumidores harán escuchar su voz en un marco de diálogo constante.

#### 9. Derecho del consumidor a la información:

Los reguladores deben garantizar que todos los proveedores de servicio ponen a disposición información puntual y precisa de manera clara, transparente y comparable sobre sus servicios y productos a fin de permitir la adopción racional de decisiones. Los consumidores deben comprender la naturaleza de los servicios y, en particular, los precios y su método de cálculo, la calidad del servicio prestado, y sus propios derechos y responsabilidades. Es necesario actualizar periódica y sistemáticamente todos los reglamentos sobre el derecho de los consumidores a la información para que puedan ser prácticos y aplicables.

#### 10. Redefinición del papel de los reguladores:

Somos conscientes de que con cada vez más frecuencia se considera que el regulador de TIC es un socio de los actores del mercado y un defensor de los derechos de los consumidores. Basándose en pruebas y conocimientos técnicos, sus decisiones están destinadas a fomentar el acceso y la utilización de las TIC, la competitividad de los mercados y el desarrollo socioeconómico en general.

Por tanto, es necesario reconsiderar el mandato de los reguladores de TIC a fin de reforzar estratégicamente su poder de imposición reglamentaria para responder a los retos del dinámico entorno digital.





**HAŞTA EL  
AÑO PRÓXIMO  
EN GABÓN**



[www.itu.int/gsr14](http://www.itu.int/gsr14)

Unión Internacional de Telecomunicaciones  
Place des Nations  
CH-1211 Ginebra 20  
Suiza

ISBN 978-92-61-15153-9



**Precio: 18 CHF**

Impreso en Suiza  
Ginebra, 2014

Derechos de las fotografías: UIT