|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\ponder\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\BDT-25th_anniversary_2017-Logo_411959-3_transparent.png | **Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2017 (CMDT-17)**  **Buenos Aires, Argentina, 9-20 de octubre de 2017** | C:\Users\murphy\Documents\WTDC17\bd_S_25Years_Horizontal-411959.jpg |
|  | |  |
| **SESIÓN PLENARIA** | | **Addéndum 23 al Documento WTDC-17/23-S** |
|  | | **4 de septiembre de 2017** |
|  | | **Original: ruso** |
| Estados Miembros de la UIT, miembros de la Comunidad Regional de Comunicaciones (CRC) | | |
| proyecto de revisión de la resolución 64 de la cmdt – Prestación  de protección y apoyo a los usuarios/consumidores  de servicios de telecomunicaciones/tecnologías  de la información y la comunicación | | |
|  | | |
|  | | |
| **Área prioritaria:**  Resoluciones y Recomendaciones  **Resumen:**  Habida cuenta de los resultados de los trabajos realizados por el UIT-T y el UIT-R, y de las decisiones adoptadas por la Conferencia de Plenipotenciarios (Busán, 2014) y la Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (Hammamet, 2016), a continuación se proponen otras recomendaciones para su inclusión en los trabajos que habrá de realizar el UIT-D en colaboración con el UIT-T y el UIT-R sobre este particular, a saber:  – que se sigan realizando estudios y elaborando directrices y Recomendaciones del UIT-T pertinentes con miras a proporcionar soluciones que garanticen y protejan los derechos del consumidor y del usuario de los servicios de telecomunicaciones/TIC, especialmente en las áreas de la calidad, seguridad y mecanismos de tarificación;  - que se aceleren los trabajos relativos a los textos de la UIT que den detalles y orientaciones adicionales.  **Resultados previstos:**  Se invita a la CMDT‑17 a examinar y aprobar la propuesta de modificación de la Resolución 64 (Rev. Dubái, 2014) que se presenta anexa.  **Referencias:**  Resolución 64 (Rev. Dubái, 2014) | | |

**MOD** RCC/23A23/1

RESOLUCIÓN 64 (rev. Buenos aires, 2017)

Prestación de protección y apoyo a los usuarios/consumidores   
de servicios de telecomunicaciones/tecnologías   
de la información y la comunicación

La Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (Buenos Aires, 2017),

considerando

*a)* el número 9 del Artículo 1 de la Constitución de la UIT que indica que es objeto de la Unión promover a nivel internacional la adopción de un enfoque más amplio de las cuestiones de las telecomunicaciones, en la economía y en la sociedad mundial de la información;

*b)* el número 127 del Artículo 21 de la Constitución que señala que es función del Sector de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT ofrecer asesoramiento y realizar o patrocinar, en su caso, estudios sobre cuestiones técnicas, económicas, financieras, administrativas, reglamentarias y de política general;

*c)* el inciso e) del número 13 del Plan de Acción de Ginebra de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información que establece que los gobiernos deben seguir actualizando su legislación nacional de protección del consumidor para responder a las nuevas necesidades de la Sociedad de la Información;

*d)* los incisos 4) y 5) del Artículo 4 del Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales que solicita a los Estados Miembros tanto que fomenten medidas para asegurar que las empresas de explotación autorizadas suministren información gratuita, transparente, actualizada y precisa a los usuarios finales sobre servicios internacionales de telecomunicación, incluidas las tarifas de itinerancia internacional y las condiciones aplicables relevantes, de manera oportuna, así como que fomenten medidas para asegurar que los servicios de telecomunicaciones en itinerancia internacional se presten en condiciones de calidad satisfactorias para los usuarios visitantes;

*e)* la Resolución 196 (Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios, Protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones;

*f)* la Resolución 188 (Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios, Lucha contra la falsificación de dispositivos de telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación (TIC);

*g)* la Resolución 189 (Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios, Asistencia a los Estados Miembros para combatir y disuadir el robo de dispositivos móviles;

*h)* el Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales,

considerando además

*a)* que la falsificación de dispositivos de telecomunicaciones/TIC puede repercutir negativamente en la seguridad y la calidad del servicio para el usuario;

*b)* que las leyes, políticas y prácticas relativas al consumidor limitan las conductas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales, protecciones que son indispensables para construir la confianza del consumidor y para establecer una relación más equitativa entre empresarios y consumidores de las telecomunicaciones/TIC;

*c)* que Internet permite la introducción de nuevas aplicaciones en los servicios de telecomunicaciones/TIC basados en su avanzadísima tecnología, por ejemplo, de la computación en la nube, el correo electrónico y los mensajes de texto, la voz por IP, el vídeo y la TV en tiempo real por Internet (TVIP), que siguen registrando altos niveles de utilización, pese a las dificultades en lo que respecta a la calidad de servicio (QoS) y la incertidumbre del origen;

*d)* que las redes deben ofrecer una QoS conforme a las Recomendaciones del Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT‑T) y las demás normas internacionales reconocidas;

*e)* que las telecomunicaciones/TIC pueden ofrecer nuevas y substanciales ventajas al consumidor, como la conveniencia y el acceso a una amplia gama de bienes o servicios, y la capacidad para recopilar y comparar información sobre dichos bienes y servicios;

*f)* que la confianza del consumidor en las telecomunicaciones/TIC se consolida, gracias al continuo desarrollo de mecanismos transparentes y efectivos de protección del consumidor que limitan la presencia de prácticas fraudulentas, engañosas o desleales;

*g)* que se debe fomentar la educación y divulgación sobre el consumo y uso de productos y servicios de telecomunicaciones/TIC;

*h)* que el acceso a las telecomunicaciones/TIC debe ser abierto y accesible;

*i)* que un cierto número de países está adoptando regímenes y procedimientos de evaluación de la conformidad basados en las correspondientes Recomendaciones del UIT-T que conducen a una mejor QoS/calidad percibida y a una mayor probabilidad de interoperabilidad entre los equipos, servicios y sistemas;

*j)* que la migración de las redes heredadas a las redes de la próxima generación (NGN) afectará a los puntos de interconexión, la QoS y otros aspectos operativos, así como a los costes para el usuario final;

*k)* que los datos personales están protegidos por la legislación nacional,

teniendo en cuenta

*a)* el mandato recibido por la UIT para actuar como coordinadora y facilitadora de las Líneas de Acción C5 y C6 del Plan de Acción de Ginebra;

*b)* que los principios fundamentales en las relaciones con los consumidores y usuarios son la educación y la divulgación de información sobre el consumo y la utilización apropiada de los productos y servicios, que garantizan la libertad de elección y la equidad en las contrataciones, así como la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio;

*c)* que la información es la principal aportación de la economía digital, por lo que se reconoce que, para el flujo transfronterizo de los datos personales de los consumidores y usuarios, resulta indispensable la observancia de las legislaciones o regulaciones nacionales;

*d)* que en el Informe titulado "Cumplimiento de las leyes nacionales de telecomunicaciones: Informe y directrices sobre prácticas idóneas", publicado en 2010, presentado por el Relator para la Cuestión de Estudio 18-1/1, se ha dado un primer paso a fin de sugerir directrices para velar por la aplicación de los reglamentos destinados a la protección del usuario;

*e)* que políticas sobre transparencia de información permiten aumentar el nivel y la calidad de la información suministrada a usuarios y consumidores por los operadores;

*f)* que las mismas políticas deben garantizar a las personas con discapacidad, el acceso a las telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en condiciones equiparables a las del resto de los consumidores y usuarios;

*g)* que, para los servicios de itinerancia internacional, la cantidad y calidad de información suministrada a los consumidores y usuarios sería inversamente proporcional a los precios pagados por esos servicios mismos,

observando

*a)* la importancia de mantener a los usuarios y los consumidores informados sobre las características básicas, la calidad, la seguridad y las tasas de los diferentes servicios ofrecidos por los operadores, y de otros mecanismos de protección que promueven los derechos del consumidor y del usuario;

*b)* que los países sin litoral pagan costes globales más elevados por el acceso que los países vecinos en zonas costeras;

*c)* que el problema de la accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones/TIC y la determinación de los gastos dependen de diversos factores,

resuelve encargar al Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones en colaboración con los Directores de la Oficina de Radiocomunicaciones y la Oficina de Normalización de las Telecomunicaciones

1 que siga propiciando la realización de estudios y la elaboración de directrices para la introducción de las Recomendaciones del UIT-R y el UIT-T pertinentes con miras a proporcionar soluciones que garanticen y protejan los derechos del consumidor y del usuario de los servicios de telecomunicaciones/TIC, especialmente en las áreas de la calidad, seguridad y mecanismos de tarificación;

2 que procure acelerar los trabajos relativos a los textos de la UIT que detallen y den orientaciones adicionales para la aplicación de la presente Resolución;

3 que continúe apoyando los trabajos encaminados a sensibilizar a los responsables políticos en materia de telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación, así como a los organismos reguladores respecto de la importancia de mantener informados a los consumidores y usuarios respecto a las características básicas, calidad, seguridad y tarifas de los diferentes servicios ofrecidos por los operadores, y los trabajos orientados a la creación de otros mecanismos de protección que faciliten el ejercicio de los derechos de consumidores;

4 que colabore con los Estados Miembros a fin de determinar cuáles son los ámbitos esenciales para el establecimiento de políticas o marcos regulatorios en materia de protección al consumidor y a los usuarios;

5 que prosiga la coordinación con el Sector de Normalización de las Telecomunicaciones en temas como la calidad del servicio, la calidad percibida y la seguridad;

6 que fortalezca la relación con otras entidades y organizaciones internacionales implicadas en la protección a los consumidores y usuarios;

7 que invite a las regiones correspondientes a crear sus propias asociaciones de usuarios finales y consumidores,

insta a los Estados Miembros

1 a formular y promover políticas que favorezcan la comunicación al usuario final de la información relativa a las características de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por los distintos proveedores, considerando especialmente aquellas que permiten el suministro de información gratuita, transparente, actualizada y precisa a los consumidores y usuarios finales sobre servicios internacionales de telecomunicaciones incluidas las tarifas de itinerancia internacional y las condiciones aplicables relevantes, de manera oportuna;

2 a promover medidas para garantizar que se presten servicios de telecomunicaciones en itinerancia con una calidad satisfactoria, a los usuarios visitantes;

3 a presentar contribuciones que permitan difundir prácticas idóneas y políticas por ellos aplicadas en materia de capacitación para el desarrollo de políticas públicas y medidas jurídicas, reglamentarias y técnicas sobre protección del consumidor y del usuario, en particular la protección de datos personales, teniendo en cuenta las directrices y recomendaciones de la UIT,

invita a los Miembros de Sector del UIT-D

a contribuir con aportaciones que permitan difundir las prácticas idóneas y actividades por ellos emprendidas en materia de políticas de protección del consumidor y del usuario, teniendo en cuenta las directrices y recomendaciones de la UIT.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_