|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 14 alDocumento WTDC-17/24-S** |
|  | **8 de septiembre de 2017** |
|  | **Original: inglés** |
| Estados Miembros de la Conferencia Europeade Administraciones de Correos y Telecomunicaciones |
| 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:**En la presente propuesta se actualiza el texto de la Resolución 64 para que sea perdurable, incorporando referencias a los ODS en el texto y adaptándolo convenientemente.**Resultados previstos:**Se invita a la CMDT-17 a examinar y aprobar la propuesta adjunta.**Referencias:**El presente documento contiene una propuesta de modificación de la Resolución 64. |

**MOD** ECP/24A14/1

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 A/RES/70/1 aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas sobre la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible,

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, teniendo en cuenta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible;

*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)* el Informe titulado "Cumplimiento de las leyes nacionales de telecomunicaciones: Informe y directrices sobre prácticas idóneas", publicado en 2010;

*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,

resuelve encargar al Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones

1 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, teniendo en cuenta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible;

2 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, teniendo en cuenta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible;

3 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;

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

5 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 políticas por ellos aplicadas en materia de políticas de protección del consumidor y del usuario, teniendo en cuenta las directrices y recomendaciones de la UIT, y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

**Motivos:** Actualizar la presente Resolución, en particular incorporando referencias a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

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