|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Logo, company name  Description automatically generated** | A close up of a sign  Description automatically generated**Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (CMDT-22)**  **Kigali, Rwanda, 6-16 de junio de 2022** | |
|  | |  |
| SESIÓN PLENARIA | | **Addéndum 8 al Documento WTDC-22/24-S** |
|  | | **2 de mayo de 2022** |
|  | | **Original: inglés** |
| Estados Miembros de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) | | |
| Propuesta de modificación de la resolución 64 – Protección y apoyo al usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación | | |
|  | | |
|  | | |
| **Área prioritaria**:  – Resoluciones y Recomendaciones  **Resumen:**  Los Estados Miembros de la CITEL proponen modificar la Resolución 64 de la CMDT (Rev. Buenos Aires, 2017) sobre protección y apoyo al usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación para actualizar dicha Resolución de conformidad con las nuevas tendencias en el sector.  **Resultados previstos:**  Se invita a la CMDT-22 a examinar y aprobar la propuesta que figura en el presente documento.  **Referencias:**  Resolución 64 de la CMDT | | |

**MOD** IAP/24A8/1

RESOLUCIÓN 64 (Rev. Kigali, 2022)

Protección y apoyo al usuario/consumidor de servicios   
de telecomunicaciones/tecnologías de  
la información y la comunicación

La Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (Kigali, 2022),

considerando

*a)* la Resolución 196 (Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios sobre protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones;

*b)* la Resolución 84 (Hammamet, 2016) de la Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones sobre los estudios relativos a la protección del usuario de los servicios de telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación (TIC);

*c)* la Resolución 188 (Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios, relativa a la lucha contra la falsificación de dispositivos de telecomunicaciones/TIC;

*d)* la Resolución 189 (Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios, relativa a la asistencia a los Estados Miembros para combatir y disuadir el robo de dispositivos móviles;

*e)* los incisos 4) y 5) del Artículo 4 del Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales,

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 el consumidor y el usuario 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, habida cuenta de 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 del consumidor y del usuario, resulta indispensable la observancia de las legislaciones o regulaciones nacionales;

*d)* que es necesario trabajar en la actualización y redefinición de las necesidades de protección del consumidor y del usuario en un mundo de creciente conectividad, teniendo en cuenta aspectos reglamentarios y de conformidad;

*e)* que el establecimiento de una protección eficaz del consumidor y del usuario también debe contemplar cuestiones como sus intereses económicos, la información en materia de seguridad y protección de sus datos personales, y la lucha coordinada contra el robo de equipos de telecomunicaciones/TIC, dado su creciente uso, y el avance de los servicios financieros, y los servicios y productos en línea;

*f)* que las mismas políticas deben garantizar a la población vulnerable[[1]](#footnote-1), el acceso a las telecomunicaciones/TIC en condiciones equiparables a las del resto de los consumidores y usuarios;

*g)* el Informe presentado por el Relator para la Cuestión 6/1, sobre información, protección y derechos del consumidor: leyes, reglamentación, fundamentos económicos, redes de consumidores;

*h)* que los servicios de telecomunicaciones/TIC prestados al usuario y al consumidor deberían basarse en normas de calidad;

*i)* que políticas sobre transparencia de información permiten aumentar el nivel y la calidad de la información suministrada al usuario y al consumidor por los operadores,

resuelve

que se continúen liderando los estudios para establecer directrices y mejores prácticas sobre la protección del usuario y del consumidor, en cuestiones tales como información sobre características básicas de los servicios de telecomunicaciones/TIC prestados, sus tarifas y precios, la calidad y seguridad de los mismos, los mecanismos para el ejercicio de sus derechos, así como la protección de sus datos personales, entre otros aspectos,

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 continúe apoyando los trabajos encaminados a sensibilizar a los responsables políticos en materia de telecomunicaciones/TIC, 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 rápido de los derechos del consumidor y del usuario;

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

3 que publique regularmente información sobre la relación y actividades conjuntas con otras entidades y organizaciones internacionales implicadas en la protección del consumidor y del usuario;

4 que invite a respectivas las regiones a crear sus propias asociaciones de usuarios finales y consumidores;

5 que organice programas de formación, como talleres y seminarios, con el fin de analizar las mejores prácticas, estimular educación para el consumo, formación para el consumo sostenible, protección de datos, y formule posibles recomendaciones acerca de herramientas y medidas que fomenten la protección del usuario y del consumidor,

alienta a los Estados Miembros

1 a empoderar a los usuarios/consumidores mediante la formulación y promoción de políticas que fomenten el suministro de información y buenas prácticas en materia de educación del consumidor y formación en alfabetización digital, sus derechos y las características básicas, calidad, seguridad y tarifas de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por los distintos proveedores, considerando especialmente aquellas que permiten el suministro de información gratuita, transparente, comparable, actualizada y precisa;

2 a promover medidas para garantizar que los servicios de telecomunicaciones prestados a los usuarios visitantes en itinerancia internacional tengan una calidad satisfactoria, y que los consumidores y usuarios finales tengan la posibilidad de elegir y sean oportunamente informados sobre los servicios internacionales de telecomunicaciones, incluidas las tarifas de itinerancia internacional y las condiciones aplicables pertinentes;

3 a examinar la creación de un entorno de reglamentación y colaboración propicio para que los operadores de telecomunicaciones puedan prestar servicios de telecomunicaciones/TIC a sus usuarios/consumidores con la calidad y el grado de confianza y seguridad adecuados, y estimular el establecimiento de precios competitivos, justos y asequibles;

4 a alentar a los operadores/proveedores a que desarrollen ofertas claras y simples, y términos del servicio, así como mejores prácticas de educación para el consumo;

5 a instar a que se ofrezca al usuario y al consumidor mejores opciones de servicios de telecomunicaciones/TIC a precios asequibles, de calidad, con transparencia en la información, en lenguaje y formato accesibles, y que sean fácil de comprender;

6 a la creación de la confianza del usuario y el consumidor en la utilización y aprovechamiento de las telecomunicaciones/TIC a fin de promover una cultura de ciberseguridad;

7 a incluir a los usuarios con discapacidad y con necesidades especiales, a los de edad avanzada y otras poblaciones vulnerables, para que éstos tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones/TIC y a información sobre su utilización y aprovechamiento en igualdad de condiciones,

invita a los Miembros de Sector del Sector de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT

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.

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

1. Por población vulnerable se entiende las mujeres y niñas, las personas con discapacidad y necesidades específicas, las personas mayores, los jóvenes, las comunidades marginadas y los pueblos indígenas. [↑](#footnote-ref-1)