

## 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 (Rev. Dubái, 2018), Protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones, de la Conferencia de Plenipotenciarios;
- b)* la Resolución 84 (Rev. Ginebra, 2022), Estudios relativos a la protección del usuario de los servicios de telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de la Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones;
- c)* las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del Consumidor revisadas y aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015, que establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces;
- d)* la Resolución 188 (Rev. Dubái, 2018), Lucha contra la falsificación de dispositivos de telecomunicaciones/TIC, de la Conferencia de Plenipotenciarios;
- e)* la Resolución 189 (Rev. Dubái, 2018), Asistencia a los Estados Miembros para combatir y disuadir el robo de dispositivos móviles, de la Conferencia de Plenipotenciarios;
- f)* el § 13 e) del Plan de Acción de Ginebra de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), 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;
- g)* los § 4.4 y 4.5 del Artículo 4 del Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales;
- h)* las metas 2 y 3 de la Agenda Conectar 2030 de la UIT, que consisten en reducir la brecha digital y proporcionar acceso a la banda ancha para todos, y gestionar los retos que plantee el crecimiento de las telecomunicaciones/TIC, respectivamente;

*i)* los trabajos de la Cuestión 6/1 de la Comisión de Estudio 1 del Sector de Desarrollo de las telecomunicaciones de la UIT sobre "Información, protección y derechos del consumidor",

*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 estos productos y servicios, con una información correcta como especificación 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 seguir trabajando en la actualización y redefinición de las necesidades de protección del consumidor y del usuario en un mundo de creciente conectividad, teniendo en cuenta las tecnologías y los servicios de telecomunicaciones/TIC nuevos e incipientes;

*e)* que es necesario promover las competencias digitales entre los usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones/TIC;

*f)* que deben adoptarse medidas similares de protección y apoyo, así como para mejorar el nivel de competencias digitales, en relación con los usuarios/consumidores de servicios de telecomunicaciones/TIC con discapacidad o necesidades especiales, así como con otros grupos vulnerables<sup>1</sup>;

*g)* 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, la lucha coordinada contra el robo de equipos y el avance de los servicios financieros, entre otros;

---

<sup>1</sup> Por grupos vulnerables se entiende las mujeres y niñas, las personas con discapacidad y necesidades específicas, las personas de edad avanzada, los jóvenes, las comunidades marginadas y los pueblos indígenas.

- h) que las políticas sobre transparencia de información permiten aumentar el nivel y la calidad de la información suministrada al usuario y al consumidor por los operadores;
- i) que las mismas políticas deben garantizar a los grupos vulnerables, el acceso a las telecomunicaciones/TIC en condiciones equiparables a las del resto de los consumidores y usuarios;
- j) que los servicios de telecomunicaciones/TIC prestados al usuario y al consumidor deberían basarse en normas de calidad;
- k) que la pandemia de COVID-19 ha acelerado la adopción de las telecomunicaciones/TIC, aumentando al mismo tiempo los riesgos que conlleva la utilización de servicios de TIC por los consumidores y usuarios,

*resuelve*

que prosigan los trabajos destinados a la elaboración de las directrices y prácticas idóneas sobre la protección y el apoyo al usuario/consumidor de telecomunicaciones/TIC, en cuestiones tales como información sobre los servicios de telecomunicaciones/TIC básicos prestados, sus tarifas y precios, la calidad y seguridad de los mismos, así como la protección de sus datos personales, entre otros aspectos,

*encarga 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 entes decisorios en materia de telecomunicaciones/TIC, así como a los organismos reguladores, respecto de la importancia de mantener informados y empoderados a los consumidores y usuarios acerca de las características básicas, la calidad, la seguridad, las tarifas y los precios de los diferentes servicios ofrecidos por los operadores, y los trabajos orientados a la creación de otros mecanismos de protección que faciliten y apoyen el ejercicio rápido de los derechos del consumidor y el usuario;
- 2 que prosiga la coordinación con el Sector de Normalización de las Telecomunicaciones (UIT-T) y el Sector de Radiocomunicaciones (UIT-R) de la UIT en temas como la calidad del servicio, la calidad percibida y la seguridad, y el UIT-R en temas como la calidad del servicio y la calidad percibida de los servicios de telecomunicaciones/TIC;
- 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 de telecomunicaciones/TIC;

4 que invite a los Estados Miembros a crear sus propias asociaciones de usuarios finales y consumidores que puedan abordar las cuestiones pertinentes para esta Resolución;

5 que organice programas de formación, como talleres y seminarios, con el fin de analizar las prácticas idóneas, estimular la formación en servicios de telecomunicaciones/TIC, la educación del consumidor y el usuario, la formación para el consumo sostenible y la protección de datos, y formule posibles recomendaciones acerca de herramientas y medidas que brinden el apoyo y la protección del usuario y del consumidor de servicios de TIC,

*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 prácticas idóneas en materia de educación del consumidor, sus derechos y las características básicas, calidad, seguridad, tarifas y precios 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 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 adecuada, y estimular el establecimiento de precios y tarifas competitivas, justas y asequibles;

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

4 a alentar a los operadores/proveedores de telecomunicaciones/TIC a que desarrollen ofertas claras, simples y a precios asequibles, en condiciones de servicio fáciles de entender, transparentes y accesibles, así como prácticas idóneas de educación para el consumo;

5 a la creación de la confianza del usuario y el consumidor de telecomunicaciones/TIC en la utilización y aprovechamiento de las telecomunicaciones/TIC, mediante el desarrollo de políticas que garanticen y fomenten la prestación de unos servicios de calidad, y la transparencia de información comparable, actualizada y precisa, de modo que las decisiones del usuario y el consumidor sobre los servicios se basen en la facilidad de recepción, comprensión y accesibilidad;

6 a incluir a los usuarios/consumidores con discapacidad y con necesidades especiales, los de edad avanzada y los grupos vulnerables para que éstos tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones/TIC en igualdad de condiciones;

7 a examinar la mejora de las competencias digitales del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones/TIC, en particular de los usuarios/consumidores con discapacidad, las personas con necesidades especiales, las personas de edad avanzada y otros grupos vulnerables,

*invita a los Estados Miembros y 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 respecto de la presente Resolución, teniendo en cuenta las Recomendaciones, los Informes y Directrices de la UIT.