|  |  |
| --- | --- |
| **Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (AMNT-20)**  **Ginebra, 1-9 de marzo de 2022** |  |
|  |  |
|  |  |
| SESIÓN PLENARIA | Addéndum 25 al Documento 37-S |
|  | **17 de septiembre de 2021** |
|  | **Original: inglés** |
|  | |
| Administraciones miembro de la Telecomunidad Asia-Pacífico | |
| propuesta de modificación de la resolución 95 | |
|  | |
|  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Resumen:** | La Resolución 95 fue aprobada en la AMNT-16 con el fin de dar a conocer las prácticas óptimas y las políticas relacionadas con la calidad del servicio. Las principales modificaciones propuestas en esta resolución complementan la instrucción a la CE 12 de normalizar las metodologías de visualización de la disponibilidad y la calidad de los servicios de Internet de banda ancha móvil mediante un mapa de la banda ancha móvil. Una vez implementado, el mapa interactivo de la banda ancha móvil servirá como una herramienta útil para mantener a los consumidores informados acerca de los servicios ofrecidos por los operadores, pero también como una poderosa herramienta para que los organismos reguladores supervisen la calidad de los servicios. | |
| **Contacto:** | Sr. Masanori Kondo Secretario General Telecomunidad Asia-Pacífico | Tel.: +66 2 5730044 Fax: +66 2 5737479 Correo: [aptwtsa@apt.int](mailto:aptwtsa@apt.int) |

Introducción

Los servicios de acceso a Internet de banda ancha móvil son ampliamente utilizados por la mayoría de las personas en la vida cotidiana. Según las [estadísticas del UIT-D](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx), hay más de 6 000 millones de suscripciones activas a la banda ancha móvil en todo el mundo. El servicio móvil se está convirtiendo en un mercado fuertemente competitivo que requiere que los proveedores de servicios controlen y garanticen plenamente la disponibilidad y la calidad del servicio para los clientes. El organismo regulador/la autoridad también tiene el mandato de proteger a los consumidores realizando el seguimiento de la calidad del servicio que se presta, así como fomentando y haciendo cumplir la normativa cuando sea necesario. Un enfoque popular consiste en medir los parámetros de la calidad del servicio y compararlos con unos valores de referencia mínimos. Sin embargo, el inconveniente de este método es que sólo permite obtener una visión meramente instantánea de la calidad del servicio en un lugar y momento determinados. Algunos operadores/reguladores ya están implementando y proporcionando a los consumidores información basada en mapas de cobertura y calidad de servicio, incluyendo la intensidad de la señal, la velocidad de acceso a Internet, etc. Los mapas de cobertura ofrecen una visión general de la disponibilidad de los servicios móviles de todos los operadores, identificando las zonas en las que el nivel de cobertura es óptimo, limitado o incluso inexistente.

Uno de los retos que plantea la creación de este tipo de iniciativas cartográficas es que no existe una metodología uniforme de recogida de datos para caracterizar el mapa; las características del mapa (es decir, la resolución espacial geográfica, la cobertura y la velocidad de los móviles, etc.). Las Recomendaciones del UIT-T sobre el desarrollo del mapa y la normalización de sus características resolverán este reto para facilitar la aplicación de la cartografía de la banda ancha.

Propuesta

Las administraciones miembro de la APT proponen revisar la Resolución 95 para encargar a los grupos del UIT-T la elaboración de Recomendaciones como una norma uniforme para la visualización de mapas con el fin de comprobar y verificar la disponibilidad y la calidad de servicio/calidad de experiencia (QoS/QoE) de los servicios de Internet de banda ancha móvil, lo que facilitará al usuario la elección del servicio de Internet.

MOD APT/37A25/1

RESOLUCIÓN 95 (Rev. Ginebra, 2022)

Iniciativas del Sector de Normalización de las Telecomunicaciones  
de la UIT para sensibilizar sobre prácticas idóneas y políticas  
relacionadas con la calidad de servicio

(Hammamet, 2016; Ginebra, 2022)

La Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (Ginebra, 2022),

considerando

*a)* que, de conformidad con el número 13 del Artículo 1 de la Constitución de la UIT, "la Unión en particular facilitará la normalización mundial de las telecomunicaciones con una calidad de servicio satisfactoria";

*b)* que el Plan Estratégico de la Unión para 2016-2019, aprobado por medio de la Resolución 71 (Rev. Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios, define como uno de los objetivos estratégicos de la UIT el brindar conectividad e interoperabilidad en todo el mundo, mejor rendimiento, calidad, accesibilidad y oportunidad del servicio y de la economía en general del sistema de radiocomunicaciones, a través del desarrollo de normas internacionales;

*c)* que el Plan Estratégico de la Unión para 2016-2019, también define como uno de los valores de la UIT el compromiso de ofrecer servicios de alta calidad y maximizar la satisfacción de los beneficiarios y partes interesadas,

recordando

*a)* que la Resolución 200 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios define, entre los objetivos y las metas estratégicas de las telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de la Agenda Conectar 2020, la Meta 2: Integración – Reducir la brecha digital y lograr el acceso universal a la banda ancha;

*b)* que la Resolución 196 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios encarga al Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones que informe a los tomadores de decisiones y las autoridades nacionales de reglamentación acerca de la importancia de mantener a los usuarios y consumidores informados sobre la calidad de los diferentes servicios ofrecidos por los operadores, y de otros mecanismos de protección que promuevan los derechos del consumidor y del usuario;

*c)* que la Resolución 196 (Rev. Dubái, 2018)invita a los Estados Miembros, Miembros de Sector y Asociados a realizar aportes que permitan la difusión de mejores prácticas y políticas relacionadas con la calidad de servicio;

*d)* que la Resolución 196 (Rev. Dubái, 2018) invita a los Estados Miembros a promover políticas que fomenten la prestación de servicios de telecomunicaciones con una calidad adecuada a los usuarios;

*e)* que la Resolución 131 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios resuelve que la UIT debe fortalecer su coordinación con otras organizaciones internacionales pertinentes que estén involucradas en la recopilación de datos sobre las TIC, y que establezcan un conjunto normalizado de indicadores a través de la Alianza para la Medición de las TIC para el Desarrollo, que permitan mejorar la disponibilidad y calidad de los datos de las TIC, y fomentar el desarrollo de estrategias y políticas públicas nacionales, regionales e internacionales,

reconociendo

*a)* que la recopilación y diseminación transparente y colaborativa de indicadores de calidad y estadísticas que miden y proporcionan un análisis comparativo de los avances en el uso y la adopción de las TIC siguen siendo un factor importante para fomentar el crecimiento socioeconómico;

*b)* que los indicadores de calidad y su análisis le proporcionan a los gobiernos y partes interesadas un mecanismo para entender mejor los motores clave de la adopción de las telecomunicaciones/TIC, ayudándoles en la formulación de las políticas nacionales;

*c)* que los servicios de Internet de banda ancha móvil desempeñan un papel fundamental en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por lo que la cartografía y la recopilación de información sobre la disponibilidad y la calidad de sus servicios son cuestiones fundamentales para formular y tomar decisiones reguladoras con conocimiento de causa;

*d)* que es necesario que los operadores proporcionen información objetiva, comprensible y real para que los usuarios puedan elegir con conocimiento de causa los servicios de Internet de banda ancha móvil y comprobar y verificar la disponibilidad y calidad de sus servicios de Internet de banda ancha móvil,

teniendo en cuenta

*a)* la Resolución 101 (Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios, relativa a las Redes basadas en el protocolo Internet;

*b)* la Declaración de Dubái bajo el lema "Banda ancha para el desarrollo sostenible", adoptada por la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones de 2014;

*c)* la Resolución 140 (Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios, relativa a la función de la UIT en la puesta en práctica de los resultados de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información y en el examen general de su aplicación por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas,

observando

*a)* que la Comisión de Estudio 12 del Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-T) es la principal comisión de estudio sobre calidad de servicio (QoS) y calidad de la experiencia (QoE), y se le ha asignado la tarea de coordinar las actividades de QoS y QoE dentro del UIT-T y con otros organismos de normalización y foros, y desarrollar marcos para mejorar la colaboración;

*b)* que la Comisión de Estudio 12 es la Comisión de Estudio rectora para el Grupo para el Desarrollo de la Calidad de Servicio (GDCS),

reconociendo

el trabajo relevante que está llevando a cabo el GDCS con debates operacionales y reglamentarios sobre QoS y QoE, y su importante papel en el fomento de la colaboración entre los operadores, proveedores de soluciones técnicas y reguladores, en un debate abierto sobre nuevas estrategias para ofrecer una mejor QoS al usuario final,

resuelve que el Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT

1 continúe elaborando las Recomendaciones necesarias sobre calidad de funcionamiento, QoS y QoE;

2 elabore Recomendaciones en materia de cartografía interactiva en línea que permita visualizar la disponibilidad de la banda ancha móvil y la calidad del servicio/calidad de experiencia (QoS/QoE);

3 en estrecha colaboración con el Sector de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-D), formule iniciativas para sensibilizar acerca de la importancia de mantener al usuario informado sobre la calidad de los servicios ofrecidos por los operadores;

4 en estrecha colaboración con el UIT-D[[1]](#footnote-1)1 y las Oficinas Regionales de la UIT, proporcionen referencias que ayuden a los países en desarrollo y los países menos adelantados en el establecimiento de un marco nacional para la medición de la calidad, que sea adecuado para realizar mediciones de la QoS y la QoE;

5 organice talleres, programas de capacitación y otras iniciativas para promover una mayor participación de los reguladores, operadores y proveedores en el debate internacional sobre la QoS y sensibilizar acerca de la importancia de las mediciones de la QoS y la QoE,

encarga al Director de la Oficina de Normalización de las Telecomunicaciones

que implemente los *resuelve* 2 y 4 anteriores, a fin de continuar apoyando las actividades del GDCS con miras a debates abiertos sobre cuestiones operacionales y reglamentarias entre los reguladores, operadores y proveedores acerca de nuevas estrategias para ofrecer una mejor QoS y QoE al usuario,

encarga al Director de la Oficina de Normalización de las Telecomunicaciones, en estrecha colaboración con el Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones

1 que ayude a los países en desarrollo y los países menos adelantados en la identificación de oportunidades de capacitación, tanto institucional como de recursos humanos, para el establecimiento de un marco nacional de medición de la calidad;

2 que lleve a cabo actividades en cada región con el fin de identificar y priorizar los problemas que enfrentan los países en desarrollo y los países menos adelantados relacionados con la prestación de una QoS aceptable a los usuarios;

3 que, basándose en los resultados del *encarga* 2 anterior, ayude a los países en desarrollo y los países menos adelantados en la elaboración y ejecución de acciones para mejorar la QoS y mantener informado al usuario,

encarga a las Comisiones de Estudio del Sector de Normalización de Telecomunicaciones de la UIT, ateniéndose a su mandato

1 que elabore Recomendaciones que orienten a los reguladores sobre la definición de estrategias y metodologías de prueba, a fin de poder supervisar y medir la QoS y la QoE;

2 que estudie escenarios de evaluación de la QoS y la QoE, estrategias de medición, y herramientas de verificación que puedan adoptar los reguladores y operadores;

3 que estudie y proporcione orientación a los reguladores sobre las metodologías de muestreo para las mediciones de la QoS a nivel local, regional y mundial;

4 que proporcione referencias sobre indicadores de satisfacción mínima e indicadores fundamentales del rendimiento para la evaluación de la QoS;

5 que implemente estrategias para elevar la participación de los países en desarrollo y los países menos adelantados de todas las regiones en todas sus actividades,

invita a todos los Miembros

1 a colaborar con el UIT-T en la aplicación de la presente Resolución;

2 a participar en las iniciativas de la Comisión de Estudio 12 del UIT-T y el GDCS, aportando contribuciones, experiencia, conocimientos y experiencias prácticas relativas al trabajo de la Comisión de Estudio 12.

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

1. 1 Este término comprende los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo, los países en desarrollo sin litoral y los países con economías en transición. [↑](#footnote-ref-1)