|  |  |
| --- | --- |
| **Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (AMNT-20)**  **Ginebra, 1-9 de marzo de 2022** |  |
|  |  |
|  |  |
| SESIÓN PLENARIA | Addéndum 10 al Documento 39-S |
|  | **24 de marzo de 2021** |
|  | **Original: inglés** |
|  | |
| Estados Miembros de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) | |
| PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 84 | |
|  | |
|  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Resumen:** | La CITEL propone modificar la Resolución 84 (Hammamet, 2016) de la AMNT, atendiendo a la necesidad de racionalizar las Resoluciones, tal y como reconoció la Conferencia de Plenipotenciarios de 2018. |

Introducción

Habida cuenta de la necesidad de racionalizar las Resoluciones, la propuesta de modificación consiste en suprimir la parte introductoria que ya figura en la Resolución 196 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios relativa a la protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones. Asimismo, se sustituye el término "usuarios" por "usuario/consumidor" en consonancia con la Resolución 196. Se añade, además, una nueva cláusula en el *resuelve* para reconocer la importancia de que las Comisiones de Estudio del UIT-T y del UIT-D mantengan continuamente una estrecha colaboración.

Propuesta

Modificar la Resolución 84 de la AMNT para que el texto sea conciso y esté en consonancia con la Resolución 196 de la Conferencia de Plenipotenciarios. Además, se añade una nueva cláusula resolutiva para reconocer la importancia de que las Comisiones de Estudio del UIT-T y del UIT-D mantengan continuamente una estrecha colaboración.

MOD IAP/39A10/1

RESOLUCIÓN 84 (Rev. Ginebra, 2022)

Estudios relativos a la protección del usuario de los servicios  
de telecomunicaciones/TIC

(Hammamet, 2016; Ginebra, 2022)

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

recordando

*a)* la Resolución 196 (Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios relativa a la protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones;

*b)* la Resolución 188 (Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios relativa a la lucha contra la falsificación de dispositivos de telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación (TIC);

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

considerando

*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 Internet permite la introducción de nuevas aplicaciones en los servicios de telecomunicaciones/TIC basados en su avanzadísima tecnología, por ejemplo, la adopción de la computación en la nube, el correo electrónico y los mensajes de texto, la voz por IP, vídeo y TV en tiempo real por Internet (TVIP) 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;

*c)* 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;

*d)* 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;

*e)* 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,

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

1 que el UIT-T, a través de sus Comisiones de Estudio, continúe colaborando estrechamente con el Sector de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-D) y sus Comisiones de Estudio en temas relacionados con la protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones/TIC, según proceda;

2 que se sigan elaborando las 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;

3 que las Comisiones de Estudio del caso aceleren los trabajos relativos a las Recomendaciones, detallen y den orientaciones adicionales para la aplicación de la presente Resolución;

4 que la Comisión de Estudio 3 del UIT-T, en el marco de su mandato, y en colaboración, si procede, con las Comisiones de Estudio 2, 11, 12 y 17 del UIT-T, lleve a cabo estudios, incluidas normas para la protección del consumidor y del usuario de los servicios de telecomunicaciones/TIC,

invita al Director de la Oficina de Normalización de las Telecomunicaciones

1 a prestar asistencia del Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones en la aplicación de la Resolución 196 (Busán, 2014);

2 a reforzar las relaciones con otras organizaciones de normalización encargadas de cuestiones relativas a la protección del usuario/consumidor de los servicios de telecomunicaciones/TIC,

invita a los Estados Miembros

a examinar la creación de un entorno 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, estimular el establecimiento de precios competitivos, justos y asequibles y, en general, proteger al usuario de los servicios de telecomunicaciones/TIC,

invita a los Estados Miembros, Miembros de Sector, Asociados e Instituciones Académicas

a participar en los trabajos mediante la presentación de contribuciones a las Comisiones de Estudio del UIT-T pertinentes sobre Cuestiones relativas a la protección del usuario/consumidor de los servicios de telecomunicaciones/TIC, así como a colaborar en la aplicación de la presente Resolución.

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