

ASAMBLEA MUNDIAL DE NORMALIZACIÓN DE LAS  
TELECOMUNICACIONES

Nueva Delhi, 15-24 de octubre de 2024

---

**Resolución 84 – Estudios relativos a la  
protección del usuario de los servicios de  
telecomunicaciones/tecnologías de la  
información y la comunicación**



## PREFACIO

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) es el organismo especializado de las Naciones Unidas en el campo de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información y la comunicación. El Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-T) es un órgano permanente de la UIT. Este órgano estudia los aspectos técnicos, de explotación y tarifarios y publica Recomendaciones sobre los mismos, con miras a la normalización de las telecomunicaciones en el plano mundial.

La Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (AMNT), que se celebra cada cuatro años, establece los temas que han de estudiar las Comisiones de Estudio del UIT-T, que a su vez producen Recomendaciones sobre dichos temas.

La aprobación de Recomendaciones por los Miembros del UIT-T es el objeto del procedimiento establecido en la Resolución 1 de la AMNT.

En ciertos sectores de la tecnología de la información que corresponden a la esfera de competencia del UIT-T, se preparan las normas necesarias en colaboración con la ISO y la CEI.

© UIT 2024

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse por ningún procedimiento sin previa autorización escrita por parte de la UIT.

## RESOLUCIÓN 84 (Rev. Nueva Delhi, 2024)

### **Estudios relativos a la protección del usuario de los servicios de telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación**

*(Hammamet, 2016; Ginebra, 2022; Nueva Delhi, 2024)*

La Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (Nueva Delhi, 2024),

*recordando*

- a)* la Resolución 196 (Rev. Bucarest, 2022) de la Conferencia de Plenipotenciarios, relativa a la protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones;
- b)* la Resolución 188 (Rev. Bucarest, 2022) de la Conferencia de Plenipotenciarios, relativa a la lucha contra la falsificación y manipulación de dispositivos de telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación (TIC);
- c)* la Resolución 189 (Rev. Bucarest, 2022) de la Conferencia de Plenipotenciarios, relativa a la asistencia a los Estados Miembros para combatir y disuadir el robo de dispositivos móviles;
- d)* la Resolución 174 (Rev. Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios, sobre la función de la UIT respecto a los problemas de política pública internacional asociados al riesgo de utilización ilícita de las TIC;
- e)* la Resolución 181 (Guadalajara, 2010) de la Conferencia de Plenipotenciarios, sobre definiciones y terminología relativas a la creación de confianza y seguridad en la utilización de las TIC;
- f)* las Resoluciones 55/63 y 56/121 de la Asamblea General de las Naciones Unidas (AGNU), por las que se instituyó el marco jurídico para la lucha contra la utilización indebida de las tecnologías de la información con fines delictivos;
- g)* la Resolución 64 (Rev. Kigali, 2022) de la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones, relativa a la protección y el apoyo al usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones/TIC;
- h)* el Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales,

*reconociendo*

- a)* las Directrices de las Naciones Unidas para la protección al consumidor;
- b)* que, para alcanzar sus propios objetivos, la Unión debe, entre otras cosas, promover la normalización de las telecomunicaciones en todo el mundo, garantizando una calidad de servicio (QoS) satisfactoria;
- c)* el § 13 *e)* del Plan de Acción de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), en el cual se 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)* que la Agenda de Túnez para la Sociedad de la Información de la CMSI insta a elaborar leyes y prácticas nacionales de protección del consumidor y de mecanismos de aplicación cuando fuera necesario,

*considerando*

- a) que la falsificación de dispositivos de telecomunicaciones/TIC puede repercutir negativamente en la seguridad y la QoS para el usuario;
- b) que las leyes, políticas y prácticas relativas al consumidor limitan las conductas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales, protecciones que son indispensables para afianzar la confianza del consumidor y establecer una relación más equitativa entre empresarios y consumidores en las telecomunicaciones/TIC;
- c) que Internet permite la introducción de nuevas aplicaciones en los servicios de telecomunicaciones/TIC gracias a las tecnologías nuevas e incipientes, que siguen registrando altos niveles de utilización, pese a las dificultades que plantean la QoS y la incertidumbre del origen;
- d) que las redes deben ofrecer una QoS conforme a las Recomendaciones Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT (UITT) y las demás normas internacionales reconocidas;
- e) que las telecomunicaciones/TIC pueden ofrecer nuevas y substanciales ventajas al consumidor, como la conveniencia y el acceso a una amplia gama de bienes o servicios, y la capacidad de recopilar y comparar información sobre dichos bienes y servicios;
- f) que la confianza del consumidor en las telecomunicaciones/TIC se consolida gracias al continuo desarrollo de mecanismos transparentes y efectivos de protección del consumidor que limitan la presencia de prácticas fraudulentas, engañosas o desleales;
- g) que se debe fomentar la educación y divulgación sobre el consumo y uso de productos y servicios de telecomunicaciones/TIC;
- h) que el acceso a las telecomunicaciones/TIC debe ser abierto y asequible;
- i) que un cierto número de países está adoptando regímenes y procedimientos de evaluación de la conformidad basados en las correspondientes Recomendaciones UIT-T, que conducen a una mejor QoS/calidad percibida y a una mayor probabilidad de interoperabilidad entre los equipos, servicios y sistemas;
- j) que la transformación digital y la adopción de las futuras redes 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) la importancia de abordar la confianza en el uso de los servicios de telecomunicaciones/TIC, considerando tanto los beneficios como las prácticas engañosas como consecuencia de un mayor uso de aplicaciones y tecnologías incipientes por los servicios de telecomunicaciones/TIC, y la importancia de construir confianza y seguridad en el uso de las telecomunicaciones/TIC en el contexto de la protección del usuario;
- c) que los países sin litoral pagan costes globales más elevados por el acceso que los países vecinos en zonas costeras;

d) que el problema de la accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones/TIC y la determinación de costes justos dependen de diversos factores;

e) que los usuarios finales son cada vez más conscientes de la importancia de sus datos y de cómo se utilizan y protegen,

*resuelve*

1 que se sigan elaborando las Recomendaciones UIT-T pertinentes, con miras a proporcionar soluciones que garanticen y protejan los derechos del usuario/consumidor de los servicios de telecomunicaciones/TIC, especialmente en las áreas de la calidad, la seguridad y los mecanismos de tarificación, teniendo en cuenta las dificultades y soluciones que acompañan a las nuevas tecnologías de telecomunicaciones/TIC;

2 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 cuestiones relacionadas con la protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones/TIC, según proceda;

3 que las Comisiones de Estudio interesadas aceleren los trabajos relativos a las Recomendaciones UIT-T que proporcionarán información y 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 del UIT-T pertinentes, lleve a cabo estudios sobre normas de protección y aspectos centrados en el usuario para crear confianza y proteger al usuario y mejorar la conveniencia y el acceso a los servicios de telecomunicaciones/TIC para los usuarios y consumidores;

5 que la Comisión de Estudio 3 del UI-T se coordine con la Comisión de Estudio 1 del UIT-D en las cuestiones relacionadas con las prácticas idóneas en el ámbito de la protección del usuario/consumidor de los servicios de telecomunicaciones/TIC,

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

1 a obrar en favor de la aplicación de la Resolución 196 (Rev. Bucarest, 2022);

2 a alentar la participación activa de los países en desarrollo<sup>1</sup> en las actividades pertinentes de las Comisiones de Estudio del UIT-T y a reforzar las relaciones con otros organismos de normalización encargados de cuestiones relativas a la protección del usuario/consumidor de los servicios de telecomunicaciones/TIC;

3 a contribuir a las iniciativas pertinentes sobre la protección del usuario/consumidor, a condición de que no se solapen con las actividades de otros Sectores, o las dupliquen,

---

<sup>1</sup> 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.

*invita a los Estados Miembros*

a considerar la posibilidad de crear un entorno propicio para que los servicios de telecomunicaciones/TIC se ofrezcan a los usuarios con el nivel adecuado de calidad, confianza, seguridad y accesibilidad, que estimule el establecimiento de precios competitivos, justos y asequibles, con el objetivo general de proteger al usuario/consumidor de los servicios de telecomunicaciones/TIC y fomentar un ecosistema de telecomunicaciones/TIC centrado en el consumidor,

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

1 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 de los servicios de telecomunicaciones/TIC, así como a colaborar en la aplicación de la presente Resolución;

2 a colaborar y promover la cooperación con las partes interesadas relevantes, a nivel regional e internacional, fomentando al mismo tiempo los aspectos centrados en el usuario en el marco de las cuestiones vinculadas a la protección del usuario/consumidor de telecomunicaciones/TIC.