

## Anexo 1

### Agenda Tentativa

#### Incremento de la Conciencia del Consumidor

#### Mecanismos para Promover Decisiones Informadas del Consumidor

*18-20 de junio de 2024 | Anatel, Brasilia, Brasil*

*[SAUS Quadra 6, Bloco E]*

<http://www.itu.int/go/ica-workshop>

#### Día 1 - Programa para el 18 de junio

Organizado en colaboración con el Grupo de Estudio 1 (SG1) Q6/1

09:00 - 09:30	Llegada y registro de los participantes del taller
09:30 - 10:15	<b>Ceremonia de Apertura</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Palabras de bienvenida por la Sra. Cristiana Camarate, Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), co-Rapporteur de la Pregunta 6/1 de SG1 de la UIT-D, y la Sra. Wei Pei, Instituto de Comunicaciones de China, co-Rapporteur de la Pregunta 6/1 de SG1 de la UIT-D</li> <li>Palabras de la Sra. Regina Fleur Assoumou Bessou, Directora de Cooperación Internacional, Autoridad Reguladora de Telecomunicaciones de Côte d'Ivoire (ARTCI) y Presidenta del Grupo de Estudio 1 de la UIT-D.</li> <li>Palabras del Sr. Bruno Ramos, Director Regional, Oficina Regional de las Américas de la UIT</li> <li>Discurso del Sr. Carlos Baigorri, Presidente, Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).</li> </ul>
10:15 - 10:45	Sesión Fotográfica y Pausa para café
10:45 - 12:00	<b>Sesión 1: Mecanismos para abordar la gestión de tráfico y problemas de tarificación cero que afectan a los consumidores.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Terminación de ofertas de tarificación cero y su impacto en los consumidores</li> <li>Derechos del consumidor y bloqueo de anuncios</li> <li>Modelo de tarificación cero para servicios de interés público</li> <li>Modelos de gestión de tráfico y derechos del consumidor</li> </ul>
12:00 - 12:15	Sesión de Preguntas y Respuestas
12:15 - 14:00	Pausa para el almuerzo



<b>14:00 - 15:00</b>	<b>Sesión 2: Transparencia en la facturación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tendencias del mercado en la facturación de TIC/Telecomunicaciones, incluidos los pagos de terceros</li> <li>Enfoques regulatorios y desafíos</li> <li>Preocupaciones de los consumidores y medidas de protección del consumidor con respecto a los cargos/pagos de terceros en las facturas de TIC/Telecomunicaciones</li> </ul>
<b>15:15 - 15:30</b>	<b>Sesión de Preguntas y Respuestas</b>
<b>15:30 - 16:00</b>	<b>Pausa para café</b>
<b>16:00 - 17:15</b>	<b>Sesión 3: Mecanismos de protección al consumidor relacionados con la Calidad de Servicio (QoS) y la Experiencia de Usuario (QoE)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción del consumidor sobre los estándares mínimos de Calidad de Servicio (QoS)</li> <li>Iniciativas de QoS para ser significativas para los consumidores</li> </ul>
<b>17:15 - 17:30</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efecto de la Experiencia de Usuario (QoE) en el valor percibido por el cliente y la satisfacción del cliente</li> </ul> <b>Sesión de Preguntas y Respuestas</b>
<b>17:30</b>	<b>Fin del Día 1</b>



## Día 2 - Programa para el 19 de junio

Organizado en colaboración con el Grupo de Estudio 1 Q6/1

09:30 - 10:15	<b>Sesión 4: CONFERENCIA MAGISTRAL sobre la toma de decisiones del consumidor en la Economía Digital</b>
10:15 - 10:45	<b>Pausa para Café</b>
10:45 - 12:00	<b>Sesión 5: Aprovechamiento del Comportamiento del Consumidor en la protección y empoderamiento del consumidor.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelos de ciencia del comportamiento</li> <li>Tendencias globales del comportamiento del consumidor en TIC</li> <li>Aplicación de la ciencia del comportamiento en la protección y empoderamiento del consumidor</li> <li>Diseño de intervenciones de protección del consumidor informadas por el comportamiento en el sector de las TIC y las Telecomunicaciones</li> </ul>
12:00 - 12:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios de caso de intervenciones de ciencia del comportamiento en el sector de las TIC y las Telecomunicaciones</li> </ul> <p><b>Sesión de Preguntas y Respuestas</b></p>
12:15 - 14:00	<b>Pausa para el almuerzo</b>
14:00 - 15:15	<b>Sesión 6: Herramientas de comparación para un consumidor mejor informado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Panorama actual de las herramientas de comparación en la era digital</li> <li>Asimetrías de información en el mundo digital y empoderamiento del consumidor</li> <li>¿Cuál es el papel de los reguladores en el mercado digital?</li> <li>El papel de los comparadores en el mercado digital</li> <li>Marco regulatorio en la implementación de comparadores. ¿Qué directrices o requisitos deben cumplir?</li> <li>El futuro de las herramientas de comparación</li> </ul>
15:15 - 15:30	<b>Sesión de Preguntas y Respuestas</b>
15:30 - 16:00	<b>Break</b>
16:00 - 17:15	<b>Sesión 7: Empoderamiento de los Consumidores Vulnerables</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación para personas vulnerables, en particular individuos con discapacidades visuales, auditivas y del habla</li> <li>Habilidades digitales para las personas mayores</li> <li>Protección de los niños en línea</li> </ul>
17:15 - 17:30	<b>Sesión de Preguntas y Respuestas</b>
17:30	<b>Fin del Día 2</b>





**Día 3 - Programa para el 20 de junio**  
Organizado en colaboración con el Grupo de Estudio 2 Q3/2

<b>09:30 - 11:15</b>	<p><b>Sesión 8: Conciencia de ciberseguridad y seguridad en línea</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Higiene cibernética</li> <li>• Temas candentes de concienciación para los consumidores</li> <li>• Experiencias internacionales y lecciones aprendidas sobre concienciación</li> </ul>
<b>11:15 - 11:30</b>	<b>Sesión de Preguntas y Respuestas</b>
<b>11:30 - 11:45</b>	<b>Aspectos destacados de las deliberaciones del Seminario</b>
<b>11:45 - 12:00</b>	<p><b>Sesión 9: Ceremonia de Clausura</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palabras de la Sra. Cristiana Camarate, ANATEL, Brasil y co-Rapporteur de la Pregunta 6/1 de SG1 de la UIT-D</li> <li>• Palabras de la Sra. Regina Fleur Assoumou Bessou, ARTCI, Côte d'Ivoire y Presidenta del Grupo de Estudio 1 de la UIT-D</li> <li>• Palabras del Sr. Bruno Ramos, Director Regional, Oficina Regional de las Américas de la UIT</li> <li>• Discurso del Sr. Vicente Aquino, Consejero, ANATEL, Brasil</li> </ul>
<b>12:00</b>	<b>Fin del Día 3 y del taller con Brunch</b>

