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.