MOD APT/37A21/1

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 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios relativa a la protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones;

*b)* la Resolución 188 (Rev. Dubái, 2018) 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 (Rev. Dubái, 2018) 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 64 (Rev. Buenos Aires, 2017) de la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (CMDT) relativa a la protección y apoyo al usuario/consumidor de telecomunicaciones/ servicios de información y tecnología de las comunicaciones;

*e)* 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 satisfactoria;

*c)* el § 13 *e)* del Plan de Acción de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, 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,

considerando

*a)* que la falsificación de dispositivos de telecomunicaciones/TIC puede repercutir negativamente en la seguridad y la calidad del servicio para el usuario/consumidor;

*b)* que las leyes, políticas y prácticas relativas al consumidor limitan las conductas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales, protecciones que son indispensables para construir la confianza del consumidor y para 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 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;

*d)* 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;

*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 para 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 accesible;

*i)* 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;

*j)* 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/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 usuario/consumidor;

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

2 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;

3 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, 12 y 17 del UIT-T, lleve a cabo estudios, incluidas normas para la protección del usuario/consumidor de los servicios de telecomunicaciones/TIC,

invita al Director de la Oficina de Normalización de las Telecomunicaciones

1 a colaborar con la Directora de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT) en la aplicación de la Resolución 196 (Busán, 2014);

2 a mejorar la participación activa de los países en desarrollo[[1]](#footnote-1) y 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;

3 a trabajar en colaboración con la Directora de la BDT para desarrollar una colección de recursos para el consumidor sobre la protección de los usuarios/consumidores de servicios de telecomunicaciones/TIC desde el punto de vista de la seguridad;

4 a realizar un estudio sobre las iniciativas adoptadas por los Estados Miembros en materia de protección de los usuarios para que sirva de referencia a los demás Estados Miembros, especialmente a los países en desarrollo,

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 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/consumidor 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.

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)