

UIT-T

SECTOR DE NORMALIZACIÓN
DE LAS TELECOMUNICACIONES
DE LA UIT

D.1102

(12/2021)

SERIE D: PRINCIPIOS DE TARIFICACIÓN Y
CONTABILIDAD Y CUESTIONES ECONÓMICAS Y
POLÍTICAS DE LAS TELECOMUNICACIONES/TIC
INTERNACIONALES

Recomendaciones sobre cuestiones económicas y de
política de las telecomunicaciones/TIC internacionales –
Repercusiones económicas y reglamentarias de Internet,
de la convergencia (servicios o infraestructuras) y de los
nuevos servicios

**Mecanismos de compensación para el
consumidor y de protección del consumidor
para los servicios OTT**

Recomendación UIT-T D.1102

RECOMENDACIONES UIT-T DE LA SERIE D

PRINCIPIOS DE TARIFICACIÓN Y CONTABILIDAD Y CUESTIONES ECONÓMICAS Y POLÍTICAS DE LAS TELECOMUNICACIONES/TIC INTERNACIONALES

TÉRMINOS Y DEFINICIONES	D.0
PRINCIPIOS GENERALES DE TARIFICACIÓN	
Arriendo de medios de telecomunicaciones de uso privado	D.1–D.9
Principios de tarificación aplicables a los servicios de comunicación de datos por redes públicas de datos especializadas	D.10–D.39
Tasación y contabilidad en el servicio público internacional de telegramas	D.40–D.44
Tasación y contabilidad en el servicio internacional de telemensajes	D.45–D.49
Principios aplicables a la infraestructura GII-Internet	D.50–D.59
Tasación y contabilidad en el servicio télex internacional	D.60–D.69
Tasación y contabilidad en el servicio internacional de facsímil	D.70–D.75
Tasación y contabilidad en el servicio videotex internacional	D.76–D.79
Tasación y contabilidad en el servicio internacional de telefotografía	D.80–D.89
Tasación y contabilidad en los servicios móviles	D.90–D.99
Tasación y contabilidad en el servicio telefónico internacional	D.100–D.159
Establecimiento e intercambio de las cuentas telefónicas y télex internacionales	D.160–D.179
Transmisiones internacionales radiofónicas y de televisión	D.180–D.184
Tasación y contabilidad en los servicios internacionales por satélite	D.185–D.189
Transmisión de información sobre cuentas mensuales internacionales de telecomunicaciones	D.190–D.191
Telecomunicaciones privilegiadas y de servicio	D.192–D.195
Liquidación de los saldos de las cuentas internacionales de telecomunicaciones	D.196–D.209
Tarificación y contabilidad en los servicios internacionales de telecomunicaciones por la RDSI	D.210–D.260
Factores económicos y políticos de interés para el suministro eficaz de servicios de telecomunicaciones internacionales	D.261–D.269
Tarificación y contabilidad de las redes de próxima generación	D.270–D.279
Tarificación y contabilidad en las telecomunicaciones personales universales	D.280–D.284
Tarificación y contabilidad en los servicios soportados por la red inteligente	D.285–D.299
RECOMENDACIONES APLICABLES EN EL PLANO REGIONAL	
Recomendaciones aplicables en Europa y en la Cuenca Mediterránea	D.300–D.399
Recomendaciones aplicables en América Latina	D.400–D.499
Recomendaciones aplicables en Asia y Oceanía	D.500–D.599
Recomendaciones aplicables en la Región de África	D.600–D.699
Recomendaciones aplicables en la Región Árabe	D.700–D.799
Recomendaciones aplicables en la Región de Europa Oriental, Asia Central y Transcaucasia	D.800–D.899
RECOMENDACIONES SOBRE CUESTIONES ECONÓMICAS Y DE POLÍTICA DE LAS TELECOMUNICACIONES/TIC INTERNACIONALES	
Mecanismos de tasación y contabilidad/liquidación para los servicios de telecomunicaciones internacionales	D.1000–D.1019
Factores económicos y políticos de interés para el suministro eficaz de servicios de telecomunicaciones internacionales	D.1020–D.1039
Conectividad internacional a Internet y aspectos relacionados con la tasación y las tarifas de los acuerdos de liquidación de telecomunicaciones terrenales transnacionales	D.1040–D.1059
Cuestiones de itinerancia móvil internacional	D.1060–D.1079
Procedimientos de llamada alternativos y apropiación y utilización indebidas de recursos y servicios	D.1080–D.1099
Repercusiones económicas y reglamentarias de Internet, de la convergencia (servicios o infraestructuras) y de los nuevos servicios	D.1100–D.1119
Definición de mercados pertinentes, política en materia de competencia e identificación de operadores con capacidad para influir en el mercado (SMP)	D.1120–D.1139
Aspectos económicos y de política de los macrodatos y de la identidad digital en los servicios y redes de telecomunicaciones internacionales	D.1140–D.1159
Cuestiones económicas y políticas relativas a los servicios financieros móviles (SFM)	D.1160–D.1179

Recomendación UIT-T D.1102

Mecanismos de compensación para el consumidor y de protección del consumidor para los servicios OTT

Resumen

En la Recomendación UIT-T D.1102 se proponen posibles mecanismos de compensación para el consumidor y de protección del consumidor, en relación con la prestación y el consumo de servicios superpuestos (OTT). Esto es consecuencia de la creciente utilización de las aplicaciones OTT para las llamadas de voz, la mensajería instantánea y las videollamadas, sin que exista un marco internacional que garantice la protección del consumidor y la compensación para éste cuando sea necesario.

Historia

Edición	Recomendación	Aprobación	Comisión de Estudio	ID único*
1.0	ITU-T D.1102	2021-12-17	3	11.1002/1000/14730

Palabras clave

Datos personales, empoderamiento del consumidor, proveedores de servicios OTT, protección del consumidor, servicio al consumidor.

* Para acceder a la Recomendación, sírvase digitar el URL <http://handle.itu.int/> en el campo de dirección del navegador, seguido por el identificador único de la Recomendación. Por ejemplo, <http://handle.itu.int/11.1002/1000/11830-en>.

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.

NOTA

En esta Recomendación, la expresión "Administración" se utiliza para designar, en forma abreviada, tanto una administración de telecomunicaciones como una empresa de explotación reconocida de telecomunicaciones.

La observancia de esta Recomendación es voluntaria. Ahora bien, la Recomendación puede contener ciertas disposiciones obligatorias (para asegurar, por ejemplo, la aplicabilidad o la interoperabilidad), por lo que la observancia se consigue con el cumplimiento exacto y puntual de todas las disposiciones obligatorias. La obligatoriedad de un elemento preceptivo o requisito se expresa mediante las frases "tener que, haber de, hay que + infinitivo" o el verbo principal en tiempo futuro simple de mandato, en modo afirmativo o negativo. El hecho de que se utilice esta formulación no entraña que la observancia se imponga a ninguna de las partes.

PROPIEDAD INTELECTUAL

La UIT señala a la atención la posibilidad de que la utilización o aplicación de la presente Recomendación suponga el empleo de un derecho de propiedad intelectual reivindicado. La UIT no adopta ninguna posición en cuanto a la demostración, validez o aplicabilidad de los derechos de propiedad intelectual reivindicados, ya sea por los miembros de la UIT o por terceros ajenos al proceso de elaboración de Recomendaciones.

En la fecha de aprobación de la presente Recomendación, la UIT no ha recibido notificación de la existencia de propiedad intelectual, protegida por patente o derecho de autor, que puede ser necesaria para implementar esta Recomendación. Sin embargo, debe señalarse a los implementadores que puede que esta información no se encuentre totalmente actualizada al respecto, por lo que se les insta encarecidamente a consultar las correspondientes bases de datos del UIT T disponibles en el sitio web del UIT T en <http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>.

© UIT 2022

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

ÍNDICE

	Página
1 Alcance	1
2 Referencias	1
3 Definiciones	1
3.1 Términos definidos en otros documentos	1
3.2 Términos definidos en esta Recomendación	1
4 Abreviaturas y acrónimos	1
5 Convenios	1
6 Transparencia y rendición de cuentas	2
6.1 Velar por la transparencia y la rendición de cuentas	2
7 Protección de datos y privacidad	2
7.1 Acceso a los datos personales y utilización de los mismos	2
7.2 Limitaciones en circunstancias excepcionales	2
7.3 Procedimientos para la recopilación y el tratamiento de los datos	3
8 Servicios de atención al cliente	3
8.1 Acceso a los servicios de atención al cliente	3
9 Cuestiones de competencia	3
9.1 Portabilidad de los datos	3
10 Mecanismos de empoderamiento del consumidor	3
10.1 Educación y sensibilización del consumidor	3
11 Fomento de la utilización responsable de los servicios OTT	3
12 Cooperación regional e internacional	4

Introducción

En la presente Recomendación se proponen mecanismos de compensación para el consumidor y de protección del consumidor, en relación con la prestación y el consumo de servicios OTT. Esto es consecuencia de la creciente utilización de las aplicaciones de servicios superpuestos (OTT) para las llamadas de voz, la mensajería instantánea y las videollamadas. Su interés radica en la comodidad y asequibilidad de dichos servicios para los consumidores.

Recomendación UIT-T D.1102

Mecanismos de compensación para el consumidor y de protección del consumidor para los servicios OTT

1 Alcance

En esta Recomendación se proponen iniciativas que deben adoptar los Estados Miembros, los organismos reguladores y los proveedores de OTT para garantizar a los usuarios de éstos una buena calidad de servicio y la adecuada protección del consumidor.

2 Referencias

Las siguientes Recomendaciones UIT-T y demás referencias contienen disposiciones que, por referencia a las mismas en este texto, constituyen disposiciones de esta Recomendación. En la fecha de publicación, las ediciones citadas estaban en vigor. Todas las Recomendaciones y demás referencias están sujetas a revisión, por lo que se alienta a los usuarios de esta Recomendación a que consideren la posibilidad de aplicar la edición más reciente de las Recomendaciones y demás referencias que se indican a continuación. Se publica periódicamente una lista de las Recomendaciones UIT-T vigentes. La referencia a un documento en el marco de esta Recomendación no confiere al mismo, como documento autónomo, el rango de Recomendación.

Ninguna.

3 Definiciones

3.1 Términos definidos en otros documentos

Ninguno.

3.2 Términos definidos en esta Recomendación

En la presente Recomendación se definen los siguientes términos:

3.2.1 servicio de atención al cliente: La asistencia y el asesoramiento facilitados por una compañía a los consumidores que utilizan su plataforma o sus servicios.

3.2.2 conocimiento de los medios: Se refiere a la práctica gracias a la cual las personas pueden acceder a los medios, evaluarlos críticamente y crearlos.

4 Abreviaturas y acrónimos

En la presente Recomendación se utilizan las abreviaturas y acrónimos siguientes:

ANR Autoridad Nacional de Reglamentación (*National Regulatory Authority*)

OTT Servicios superpuestos (*Over-the-top*)

5 Convenios

En esta Recomendación:

El uso del verbo "deber" en forma condicional indica un requisito recomendado, que, por ende, no es absolutamente obligatorio. Su cumplimiento no es indispensable para poder declarar la conformidad.

El uso del verbo "poder" indica una condición opcional que es admisible, sin que ello signifique que se recomienda.

Los términos que se utilizan, pero no se definen en la presente Recomendación quedan sujetos a la interpretación de los Estados Miembros.

6 Transparencia y rendición de cuentas

6.1 Velar por la transparencia y la rendición de cuentas

A efectos de la transparencia y la rendición de cuentas, los Estados Miembros, por medio de las autoridades nacionales de reglamentación (ANR), deberían garantizar lo siguiente:

- a) que el lenguaje utilizado en los términos y condiciones sea sencillo y se entienda con facilidad;
- b) que el texto utilizado en los términos y condiciones sea legible y comprensible;
- c) que la información sobre los términos y condiciones, incluidos los cambios introducidos en éstos, se comuniquen a los consumidores puntualmente y de forma precisa y transparente, para que éstos puedan adoptar decisiones racionales con pleno conocimiento de causa.

7 Protección de datos y privacidad

7.1 Acceso a los datos personales y utilización de los mismos

Los abonados a los servicios OTT deberían poder adoptar decisiones bien fundadas sobre el nivel de acceso de un tercero a sus datos y la utilización de dichos datos por parte de terceros. Por esa razón, los Estados Miembros representados por sus ANR deberían esforzarse en garantizar que los consumidores cuyos datos personales obren en su poder tengan derecho a:

- a) acceder a sus datos e informarse de cómo se utilizan;
- b) corregir imprecisiones en sus datos personales;
- c) portar sus datos;
- d) controlar/restringir el tratamiento de sus datos;
- e) retirar el consentimiento para la utilización de sus datos;
- f) solicitar la supresión o desidentificación de sus datos.

7.2 Limitaciones en circunstancias excepcionales

Los derechos de control, acceso, supresión/desidentificación y portabilidad de los consumidores podrán limitarse en circunstancias excepcionales, y sólo en la medida necesaria, si el ejercicio de esos derechos:

- a) pone en peligro la privacidad, seguridad o demás derechos relativos a la información personal de otro consumidor (por ejemplo, cuando el ejercicio de los derechos da a una persona acceso a la información de un tercero);
- b) interfiere con la aplicación de la ley, procedimientos judiciales, investigaciones, obligaciones jurídicas existentes o esfuerzos destinados a prevenir, detectar o investigar actividades malignas, ilícitas o fraudulentas o la ejecución de contratos;
- c) exige un esfuerzo desproporcionado, habida cuenta de la tecnología disponible;
- d) divulga informaciones comerciales o tecnologías patentadas; o
- e) viola las leyes o los derechos y libertades de otros consumidores.

7.3 Procedimientos para la recopilación y el tratamiento de los datos

Los proveedores de servicios OTT deberían seguir procedimientos transparentes de recogida y procesamiento de los datos y crearán la infraestructura necesaria para garantizar el tratamiento correcto de los datos de los consumidores.

Esto puede lograrse:

- a) creando sistemas que permitan grabar de forma precisa y segura todos los datos recogidos;
- b) estableciendo sistemas que permitan tramitar puntual y eficazmente las solicitudes de datos personales, las de supresión de datos y las de divulgación de datos;
- c) obteniendo el consentimiento por mecanismos adaptables, flexibles e independientes de la tecnología, incluidos los mecanismos de inclusión o autoexclusión que otorguen flexibilidad al consumidor para el ejercicio de sus derechos;
- d) creando un programa global de privacidad y seguridad adaptado al tamaño y a la naturaleza de la información recogida y demostrando el cumplimiento de ese programa; e
- e) imponiendo la supervisión de la transferencia de datos.

8 Servicios de atención al cliente

8.1 Acceso a los servicios de atención al cliente

Los consumidores deberían tener acceso a una diversidad de servicios de atención al cliente, entre ellos la atención a través de un chat, correo-e, teléfono y canales de soporte autónomo de conocimientos.

9 Cuestiones de competencia

9.1 Portabilidad de los datos

Los abonados a los servicios OTT deberían tener facilidad para cambiar de proveedor de servicios OTT, portando sin dificultad sus datos siempre que lo deseen y sea técnicamente factible. A tal efecto, se anima a los proveedores de servicios OTT a que faciliten la portabilidad e interoperabilidad de los datos en sus plataformas con el fin de fomentar la libre competencia y ofrecer alternativas a los consumidores de ese mercado. Los proveedores de servicios OTT deberían poder considerar los requisitos de seguridad y protección de datos al diseñar las herramientas para facilitar la portabilidad y decidir con quién interfaccionan, contando con la orientación de los reguladores.

10 Mecanismos de empoderamiento del consumidor

10.1 Educación y sensibilización del consumidor

Se anima a los Estados Miembros, representados por sus ANR, a que desarrollen e implementen programas de capacitación del consumidor relacionados con la utilización de los servicios OTT con campañas de educación y sensibilización, y a que emprendan iniciativas públicas de promoción de estos servicios, entre otras. Los programas pueden dedicarse especialmente a los siguientes temas:

- a) derechos y obligaciones del consumidor que utiliza los servicios OTT; y
- b) perfeccionamiento de los conocimientos sobre los medios.

11 Fomento de la utilización responsable de los servicios OTT

11.1 Se anima a los proveedores de servicios OTT a que adopten medidas que fomenten la utilización responsable de los servicios OTT, entre las que podrían figurar la inserción de características que permitan a los usuarios controlar el tiempo que le dedican a las redes sociales.

12 Cooperación regional e internacional

12.1 Se anima a los Estados Miembros a fomentar la cooperación a nivel regional e internacional para el intercambio de información y experiencias sobre cuestiones relativas a la protección de los consumidores de los servicios OTT.

SERIES DE RECOMENDACIONES DEL UIT-T

Serie A	Organización del trabajo del UIT-T
Serie D	Principios de tarificación y contabilidad y cuestiones económicas y políticas de las telecomunicaciones/TIC internacionales
Serie E	Explotación general de la red, servicio telefónico, explotación del servicio y factores humanos
Serie F	Servicios de telecomunicación no telefónicos
Serie G	Sistemas y medios de transmisión, sistemas y redes digitales
Serie H	Sistemas audiovisuales y multimedia
Serie I	Red digital de servicios integrados
Serie J	Redes de cable y transmisión de programas radiofónicos y televisivos, y de otras señales multimedia
Serie K	Protección contra las interferencias
Serie L	Medio ambiente y TIC, cambio climático, ciberdesechos, eficiencia energética, construcción, instalación y protección de los cables y demás elementos de planta exterior
Serie M	Gestión de las telecomunicaciones, incluida la RGT y el mantenimiento de redes
Serie N	Mantenimiento: circuitos internacionales para transmisiones radiofónicas y de televisión
Serie O	Especificaciones de los aparatos de medida
Serie P	Calidad de la transmisión telefónica, instalaciones telefónicas y redes de líneas locales
Serie Q	Conmutación y señalización, y mediciones y pruebas asociadas
Serie R	Transmisión telegráfica
Serie S	Equipos terminales para servicios de telegrafía
Serie T	Terminales para servicios de telemática
Serie U	Conmutación telegráfica
Serie V	Comunicación de datos por la red telefónica
Serie X	Redes de datos, comunicaciones de sistemas abiertos y seguridad
Serie Y	Infraestructura mundial de la información, aspectos del protocolo Internet, redes de próxima generación, Internet de las cosas y ciudades inteligentes
Serie Z	Lenguajes y aspectos generales de soporte lógico para sistemas de telecomunicación