|  |  |
| --- | --- |
| **Conferencia de Plenipotenciarios (PP-22)** **Bucarest, 26 de septiembre – 14 de octubre de 2022** |  |
|  |  |
|  |  |
| SESIÓN PLENARIA | **Addéndum 21 al Documento 44-S** |
|  | **9 de agosto de 2022** |
|  | **Original: inglés** |
|  | |
| Estados Miembros de la Conferencia Europea de Administraciones de Correos y Telecomunicaciones (CEPT) | |
| ECP 24 – REVISIÓN DE LA RESOLUCIÓN 196: | |
| PROTECCIÓN DEL USUARIO/CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES | |
|  | |

MOD EUR/44A21/1

RESOLUCIÓN 196 (REV. BUCAREST, 2022)

Protección del usuario/consumidor de servicios  
de telecomunicaciones

La Conferencia de Plenipotenciarios de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (Bucarest, 2022),

recordando

*a)* la Resolución 64 (Rev. Kigali, 2022) de la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones sobre protección y apoyo al usuario/consumidor de telecomunicaciones/servicios de información y tecnología de las comunicaciones (TIC);

*b)* el Artículo 4 del Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales;

*c)* la Resolución 84 (Rev. Ginebra, 2022) de la Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones, Estudios relativos a la protección del usuario de los servicios de telecomunicaciones/TIC;

*d)* la Resolución 188 (Rev. Dubái, 2018) de la presente Conferencia sobre la lucha contra la falsificación de dispositivos de telecomunicaciones/TIC;

*e)* la Resolución 189 (Rev. Dubái, 2018) de la presente Conferencia sobre la asistencia a los Estados Miembros para combatir y disuadir el robo de dispositivos móviles,

reconociendo

*a)* las Directrices de las Naciones Unidas para la protección al consumidor revisadas y aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 70/186 de 2015, que establecen las principales características que deben tener las leyes de protección al consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces;

*b)* el § 13 e) del Plan de Acción de Ginebra de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, que 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 las leyes, políticas y prácticas idóneas y adecuadas de protección del consumidor limitan las conductas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales, y que esas medidas de protección revisten la máxima importancia para infundir confianza al consumidor y para establecer una relación más equitativa entre proveedores de servicios y usuarios/consumidores de las telecomunicaciones/TIC;

*b)* que el avance de las telecomunicaciones/TIC hace necesarias la actualización y definición constante de las necesidades de protección de usuarios y consumidores;

*c)* que el desarrollo y avance de las telecomunicaciones/TIC debe ir de la mano del fortalecimiento de los derechos del usuario/consumidor y, para ello, se requieren medidas de política regulatoria así como mecanismos para suministrar mayor y mejor información sobre los productos y servicios;

*d)* que la creación de confianza del consumidor en las telecomunicaciones/TIC debe ir acompañada de un continuo desarrollo de políticas destinadas a garantizar y estimular la prestación de servicios de calidad, así como políticas y mecanismos que brinden información transparente, actualizada y precisa, de tal forma que permitan su fácil acceso y lectura y su entendimiento a fin de poder tomar decisiones sobre los servicios con conocimiento de causa;

*e)* que se debe fomentar la educación y divulgación de información, así como el uso adecuado de productos y servicios de telecomunicaciones/TIC, ya que los usuarios/consumidores esperan poder tener acceso legal al contenido y las aplicaciones de los servicios;

*f)* que el acceso a las telecomunicaciones/TIC debe ser abierto, accesible e inclusivo, prestando especial atención en las personas con discapacidades y a las personas con necesidades específicas y otros grupos vulnerables;

*g)* que la Comisión de Estudio 1 del Sector de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-D) está llevando a cabo actividades por las que se establecen directrices y prácticas adecuadas e idóneas sobre la protección del usuario/consumidor,

resuelve

1 que prosigan los trabajos relativos a la protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones/TIC y la prestación de asistencia a los Estados Miembros en la elaboración de políticas y/o reglamentos en esa esfera;

2 que se establezcan y mantengan establecer y mantener actualizadas prácticas adecuadas e idóneas sobre la protección del usuario/consumidor de los servicios de telecomunicaciones/TIC;

3 que el UIT-D continúe liderando los trabajos sobre el tema a través de sus Comisiones de Estudio en estrecha colaboración con el Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-T) y sus Comisiones de Estudio, según convenga,

encarga al Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones

1 que señale a la atención de los encargados de tomar decisiones y de las autoridades nacionales de reglamentación la importancia de mantener a los usuarios/consumidores informados sobre las características básicas, la calidad, la seguridad y los precios de los diferentes servicios ofrecidos por los proveedores de servicios de telecomunicaciones/TIC, y de otros mecanismos de protección que promueven los derechos del usuario/consumidor;

2 que colabore estrechamente con los Estados Miembros con el fin de identificar las necesidades más acuciantes para el establecimiento de recomendaciones, directrices, políticas y/o marcos regulatorios para la protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones/TIC;

3 que fortalezca las relaciones con otras organizaciones internacionales, incluidos los organismos de normalización, y con entidades que participan en la protección del usuario/consumidor de los servicios de telecomunicaciones/TIC;

4 que dé su apoyo a la organización de foros internacionales y regionales para la divulgación de información sobre los derechos del usuario/consumidor de telecomunicaciones/TIC y el intercambio de experiencias sobre las prácticas adecuadas e idóneas entre los Estados Miembros, y la aplicación de decisiones técnicas basadas en las Recomendaciones del UIT-T, según convenga,

invita a Estados Miembros

1 a fomentar la creación y promoción de políticas y/o reglamentos que garanticen el suministro oportuno de información gratuita, transparente, actualizada y exacta al usuario/consumidor finales sobre los servicios de telecomunicaciones/TIC, las tarifas y precios, incluida la itinerancia internacional, así como las condiciones aplicables relevantes, inclusive sobre la base de los resultados pertinentes de la UIT;

2 a proporcionar insumos a las Comisiones de Estudio del UIT-D y el UIT-T con mandatos pertinentes en cuestiones relativas a la protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones/TIC que permitan difundir las prácticas adecuadas e idóneas y las políticas que han aplicado con objeto de aumentar la capacidad para el desarrollo de políticas públicas relacionadas con las medidas legales, reglamentarias y técnicas a fin de hacer frente a la protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones/TIC, incluida la protección de datos del usuario/consumidor;

3 a compartir las prácticas adecuadas e idóneas y políticas públicas cuyos resultados hayan favorecido al usuario/consumidor de los servicios de telecomunicaciones/TIC con el objetivo de duplicar dichas medidas adaptándolas a las características propias de cada país;

4 a promover las políticas favorables a la prestación de servicios de telecomunicaciones/TIC con una calidad adecuada para el usuario/consumidor de servicios de las telecomunicaciones/TIC, basada en, entre otras cosas, las Recomendaciones UIT-T;

5 a fomentar la competencia en la prestación de servicios de telecomunicaciones/TIC, y se los alienta a formular políticas, estrategias y reglamentos que impulsen precios competitivos;

6 a tomar en consideración prácticas adecuadas e idóneas, mecanismos y recomendaciones para suministrar al usuario/consumidor de información completa y veraz por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones/TIC,

invita a los Estados Miembros, Miembros de Sector y Asociados

1 a participar en el trabajo de las Comisiones de Estudio pertinentes del UIT‑T y del UIT-D para difundir prácticas adecuadas e idóneas y políticas relacionadas con la protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones/TIC;

2 a promover y fomentar un entorno propicio para la protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones/TIC;

3 a fomentar actividades para promover la confianza del usuario/consumidor en la utilización y explotación de los servicios de telecomunicaciones/TIC.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_