

Comisión de Estudio 1 Cuestión 6

Información, protección y derechos del consumidor: leyes, reglamentación, fundamentos económicos, redes de consumidores



Informe de resultados de la Cuestión 6/1 del UIT-D

**Información, protección y
derechos del consumidor:
leyes, reglamentación,
fundamentos económicos,
redes de consumidores**

Periodo de estudios 2018-2021



Información, protección y derechos del consumidor: leyes, reglamentación, fundamentos económicos, redes de consumidores: Informe de resultados sobre la Cuestión 6/1 del UIT-D para el periodo de estudios 2018-2021

ISBN 978-92-61-34623-2 (Versión electrónica)

ISBN 978-92-61-34633-1 (Versión EPUB)

ISBN 978-92-61-34643-0 (Versión Mobi)

© Unión Internacional de Telecomunicaciones 2021

Unión Internacional de Telecomunicaciones, Place des Nations, CH-1211 Ginebra, Suiza

Algunos derechos reservados. Esta obra está autorizada para su uso por el público en virtud de una licencia Creative Commons Attribution-Non Commercial- Share Alike 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 OIG).

Con arreglo a los términos de esta licencia, cabe la posibilidad de copiar, redistribuir y adaptar la obra para fines no comerciales siempre que se cite adecuadamente, como se indica a continuación. Sea cual fuere la utilización de esta obra, no debe sugerirse que la UIT respalda ninguna organización, producto o servicio específico. No se permite la utilización no autorizada de los nombres o logotipos de la UIT. En caso de adaptación, la utilización de la obra resultante debe autorizarse en virtud de la misma licencia Creative Commons o de una equivalente. Si se realiza una traducción de esta obra, debe añadirse el siguiente descargo de responsabilidad junto con la cita sugerida: "Esta traducción no ha sido realizada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). La UIT no se responsabiliza del contenido o la exactitud de esta traducción. La edición original en inglés será la edición vinculante y auténtica". Para más información, sírvase consultar la página

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/>

Cita recomendada: Información, protección y derechos del consumidor: leyes, reglamentación, fundamentos económicos, redes de consumidores: Informe de resultados sobre la Cuestión 6/1 del UIT-D para el periodo de estudios 2018-2021. Ginebra: Unión Internacional de Telecomunicaciones, 2021. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Material de terceros: Si desea reutilizar algún material de esta obra que se atribuya a un tercero, como cuadros, figuras o imágenes, es su responsabilidad determinar si se necesita permiso para esa reutilización y obtenerlo del titular de los derechos de autor. La responsabilidad de las demandas resultantes de la infracción de cualquier componente de la obra que sea propiedad de terceros recae exclusivamente en el usuario.

Descargo general de responsabilidad: Las denominaciones empleadas y la presentación del material en esta publicación no implican la expresión de opinión alguna por parte de la UIT ni de su Secretaría en relación con la situación jurídica de ningún país, territorio, ciudad o zona, ni de sus autoridades, ni en relación con la delimitación de sus fronteras o límites.

La mención de empresas específicas o de productos de determinados fabricantes no implica que la UIT los apruebe o recomiende con preferencia a otros de naturaleza similar que no se mencionan. Salvo error u omisión, las denominaciones de los productos patentados se distinguen mediante iniciales en mayúsculas.

La UIT ha tomado todas las precauciones razonables para comprobar la información contenida en la presente publicación. Sin embargo, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ni expresa ni implícita. La responsabilidad respecto de la interpretación y del uso del material recae en el lector. La UIT no será responsable en ningún caso de los daños derivados de su utilización.

Fotografía de la portada: Shutterstock

Agradecimientos

Las Comisiones de Estudio del Sector de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-D) brindan una plataforma neutral en la que expertos de gobiernos, empresas, organizaciones de telecomunicaciones e instituciones académicas de todo el mundo pueden reunirse y crear herramientas y recursos prácticos para abordar cuestiones de desarrollo. A tal efecto, las dos Comisiones de Estudio del UIT-D se encargan de elaborar Informes, Directrices y Recomendaciones partiendo de las contribuciones recibidas de los Miembros. Las Cuestiones de estudio se determinan cada cuatro años en el marco de la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (CMDT). Los miembros de la UIT, reunidos en la CMDT-17, que se celebró en Buenos Aires en octubre de 2017, decidieron que la Comisión de Estudio 1 se ocupara de siete Cuestiones relacionadas con el "entorno propicio para el desarrollo de las telecomunicaciones/ tecnologías de la información y la comunicación" durante el periodo de estudios 2018-2021.

El presente informe se preparó en respuesta a la **Cuestión 6/1: Información, protección y derechos del consumidor: leyes, reglamentación, fundamentos económicos, redes de consumidores**, bajo la dirección y coordinación generales del equipo directivo de la Comisión de Estudio 1 del UIT-D, encabezado por la Sra. Regina Fleur Assoumou-Bessou (Côte d'Ivoire), en calidad de Presidenta, y con el apoyo de los siguientes Vicepresidentes: Sra. Sameera Belal Momen Mohammad (Kuwait); Sr. Amah Vinyo Capo (Togo); Sr. Ahmed Abdel Aziz Gad (Egipto); Sr. Roberto Hirayama (Brasil); Sr. Vadim Kaptur (Ucrania); Sr. Yasuhiko Kawasumi (Japón); Sr. Sangwon Ko (República de Corea); Sra. Anastasia Sergeevna Konukhova (Federación de Rusia); Sr. Víctor Martínez (Paraguay); Sr. Peter Ngwan Mbengie (Camerún); Sra. Amela Odošić (Bosnia y Herzegovina); Sr. Kristián Stefanics (Hungría) (dimitió en 2018); y Sr. Almaz Tilenbaev (Kirguistán).

El informe fue redactado por las Correladoras para la Cuestión 6/1, Sra. Archana Goyal Gulati (India) y Sra. Elisa Vieira Leonel (Brasil), en colaboración con los siguientes Vicerrelatores: Sra. Caecilia Nyamutswa (Zimbabue); Sr. Mehmet Alper Tekin (Turquía); Sr. Issouf Soulama (Burkina Faso); Sr. Edva Altemar (Haití); Sr. Laith Draghmeh (Estado de Palestina); Sr. Issiaka Alhabibou (Malí); y Sr. Jinqiao Chen (China), que ejerció la función de Relator hasta 2020.

Merecen un agradecimiento especial los coordinadores de los capítulos por su dedicación, su apoyo y su competencia.

El presente informe se ha elaborado con el apoyo de los coordinadores de las Comisiones de Estudio del UIT-D, los editores, el equipo de producción de publicaciones y la secretaría de las Comisiones de Estudio del UIT-D.

Índice

Agradecimientosiii

Resumen ejecutivovii

Capítulo 1 - Protección del consumidor en el ámbito de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): marco institucional..... 1

1.1 Actualizaciones a escala mundial de los mecanismos de protección y empoderamiento de los consumidores en las políticas, leyes y reglamentos 1

1.2 Reformas institucionales a escala internacional, organizaciones y asociaciones internacionales y cooperación mundial y regional: ¿Cuál es su papel a efectos de la protección de los consumidores y cuáles son las novedades? 3

1.3 Reformas institucionales a nivel nacional en varios países en relación con la protección del consumidor. Función de las autoridades de reglamentación nacionales y otras autoridades pertinentes para la protección del consumidor 5

1.3.1 Mecanismos nacionales de supervisión, evaluación y aplicación: Eficacia de estas medidas - ¿Qué pueden hacer las autoridades nacionales de reglamentación? ¿Cómo cooperar con la industria? ¿Qué otros actores deben considerarse?..... 7

1.3.2 Capacitación: Calificaciones digitales y competencias para los reguladores..... 10

1.3.3 Mecanismos de sensibilización a disposición de los responsables políticos y los organismos reguladores (campañas, servicios, etc.) 11

1.3.4 Mirando al futuro: Reglamentación colaborativa entre los responsables políticos y los organismos reguladores, entre los diferentes organismos reguladores, entre los organismos reguladores y la industria, y entre organismos reguladores y asociaciones de consumidores, tanto en el sector de las TIC como los demás sectores 13

Capítulo 2 - Evolución del consumidor: nuevos retos en un mundo digital15

2.1 Introducción..... 15

2.2 Nuevos modelos comerciales (infraestructura, contenidos y aplicaciones) 16

2.3 Evolución de la necesidades en materia de protección del consumidor a tenor del desarrollo de los servicios convergentes..... 17

2.4 Principales retos para el futuro: confianza y seguridad del consumidor..... 18

2.4.1	Privacidad y protección del consumidor (identidad digital, protección de datos personales y cuestiones relativas a la privacidad).....	19
2.4.2	Confianza en la seguridad de la utilización de los servicios digitales ...	23
2.4.3	Aspectos éticos (examen de prácticas idóneas en los sectores público y privado y en nuevos contextos como la IA).....	24
2.5	Conclusión: reglamentación basada en la colaboración, cooperación internacional y formación del consumidor	25

Capítulo 3 - Creación de un nuevo marco para la protección del consumidor de TIC en el ecosistema digital28

3.1	Protección frente a innovación - Cómo proteger a los consumidores mientras se sigue fomentando la innovación.....	28
3.2	Atención al cliente (nuevas tecnologías para facilitar la experiencia del consumidor).....	30
3.3	Cómo resolver los problemas dimanantes de las actividades transfronterizas	34
3.4	Cómo responder a las necesidades de las personas con discapacidad, las mujeres y los niños en un nuevo ecosistema digital (tecnologías, servicios y productos enfocados a la protección del consumidor y la alfabetización digital relacionada con la protección del consumidor)	36
3.5	Usuarios de IA, IoT y otras tecnologías emergentes: Una nueva categoría de actividades y actores que necesita nuevas herramientas.....	39

Capítulo 4 - Promoción del empoderamiento y la sensibilización de los consumidores (competencia, modelos de negocio y precios y transparencia).....41

4.1	¿Cómo puede darse a los consumidores la capacidad de participar en la economía digital?.....	41
4.2	Transparencia como mecanismo de promoción de la competencia en las tarifas y la calidad de servicio	42
4.2.1	Herramientas de comparación para la transparencia y el empoderamiento de los consumidores.....	42
4.2.2	Ejemplos concretos de cómo los reguladores pueden sensibilizar y comunicar a los consumidores los resultados obtenidos en ejercicios de supervisión de la calidad de funcionamiento y en evaluaciones de consumidores (para mantener informados a los consumidores y los usuarios sobre las prestaciones básicas, la calidad, la seguridad y las tarifas de los diferentes servicios ofrecidos por los operadores)	44
4.3	Cómo pueden los consumidores defender sus derechos de una forma más eficaz (ejemplos concretos de mecanismos de protección de los consumidores en cuestiones seleccionadas que les permiten conocer y ejercer sus derechos, utilizar los servicios adecuadamente y tomar decisiones informadas a la hora de contratar servicios).....	46

4.3.1 Medios de prevención de las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales, transparencia y acuerdos de suscripción	46
4.3.2 Prácticas idóneas y herramientas para capacitar a los usuarios/ consumidores y sensibilizarles sobre la manera de gestionar sus datos personales.....	47
4.3.3 Mecanismos/medios establecidos por los reguladores para que los operadores/proveedores de servicio publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre, entre otros, precios, tarifas y gastos relacionados con la cancelación de un contrato, y el acceso y la actualización de los servicios de telecomunicaciones, a fin de mantener a los consumidores informados, y desarrollar ofertas claras y simples, y prácticas idóneas para la educación del consumidor	48
4.3.4 Identificación de prácticas idóneas para reguladores y operadores nacionales en la utilización y gestión de los recursos nacionales de numeración telefónica	48
Capítulo 5 - Conclusiones y directrices.....	50
5.1 Conclusiones	50
5.2 Directrices	51
Annex 1: Summary of contributions submitted to Question 6/1.....	53
Annex 2: Outcomes of the ITU Global Symposium for Regulators in 2018 and 2019 (GSR-18 and GSR-19).....	64
Abbreviations and acronyms	68

Resumen ejecutivo

Este documento contiene los resultados del estudio de la Cuestión 6/1 del Sector de Desarrollo de las Telecomunicaciones (UIT-D) (Información, protección y derechos del consumidor: leyes, reglamentación, fundamentos económicos, redes de consumidores) para el periodo de estudio 2018-2021.

El informe consta de cinco capítulos, que abarcan la evolución del marco reglamentario e institucional para la protección de los consumidores en el sector de las telecomunicaciones/ tecnologías de la información y la comunicación (TIC), incluidas las actualizaciones mundiales y las implicaciones de las reformas a nivel internacional, regional y nacional; la evolución de los consumidores a raíz de los nuevos desafíos del mundo digital; la formulación de un nuevo marco para la protección de los consumidores de las TIC en el ecosistema digital; el fomento del empoderamiento y el compromiso de los consumidores; y las conclusiones y directrices.

El contenido de los capítulos se basa en las contribuciones escritas de los miembros del UIT-D que participaron en las reuniones en el marco de la Cuestión y en las reuniones de la Comisión de Estudio 1 del UIT-D, en representación de los Estados Miembros de la UIT, los Miembros del Sector y las instituciones académicas, así como en el contenido del seminario web organizado el 2 de julio de 2020 en el marco de la citada Cuestión¹, que apoyó la formulación de un producto final anual publicado en diciembre de 2020². Muchas de las contribuciones fueron de tipo estudio de caso. En el Anexo 1 al informe se hace un análisis general de los estudios de caso, respaldado por un análisis más detallado en los capítulos para los que cada estudio de caso resulta especialmente pertinente. En la elaboración del informe se ha intentado aprovechar todas las contribuciones presentadas. El informe formula conclusiones críticas en el Capítulo 5 y ofrece directrices que pueden ser adoptadas por los Estados miembros, los Miembros de Sector y los proveedores de servicios de telecomunicaciones/TIC.

Enseñanzas extraídas

- Las características de la protección del consumidor con respecto a los servicios convergentes han variado y seguirán evolucionando a la par de profundas transformaciones tecnológicas y el surgimiento y la generalización de nuevos servicios.
- El mercado tradicional de las telecomunicaciones se está transformando en un nuevo y complejo mundo digital, en el que la agrupación de productos y servicios de diferentes mercados se está convirtiendo en la norma.
- El nuevo mundo digital exige que las Autoridades Nacionales de Reglamentación (ANR) colaboren estrechamente con otras autoridades, como las instituciones de protección de los consumidores, las agencias de protección de datos, las autoridades de la competencia y todas las demás organizaciones pertinentes del país, a fin de cubrir todos los nuevos servicios digitales e innovadores.
- Los principios y políticas de protección del consumidor, así como las recomendaciones y normas adoptadas a nivel internacional y regional, pueden orientar a los responsables políticos y a los reguladores a nivel nacional, especialmente en un mundo cada vez más interconectado.

¹ UIT-D. Seminario web de la UIT sobre [Comunicaciones comerciales no solicitadas/llamadas molestas: ¿Son los consumidores más vulnerables en la era de la COVID-19?](#) 2 de julio de 2020.

² Comisión de Estudio 1 del UIT-D. Cuestión 6/1. Producto anual para 2019-2020. [Comunicaciones comerciales no solicitadas – Visión general de los desafíos y estrategias.](#)

- La cooperación institucional e internacional entre las ANR de todo el mundo puede ser un medio importante para reforzar las capacidades de los consumidores digitales mediante el intercambio de experiencias y buenas prácticas. Esto se ha hecho aún más evidente con la respuesta a la COVID-19.
- A medida que aumenta el uso de los servicios de telecomunicaciones, las comunicaciones comerciales no solicitadas o las llamadas molestas se están convirtiendo en un problema transfronterizo, sin que existan en la actualidad estadísticas globales procedentes de fuentes institucionales.
- Los marcos normativos deben basarse en un equilibrio adecuado entre los intereses de los operadores/proveedores de servicios y los de los usuarios en ámbitos como los contratos de suscripción, la protección de los derechos de propiedad intelectual y la gestión de los derechos digitales, sin afectar a los modelos innovadores de cibercomercio.
- Uno de los principales retos para los organismos reguladores es establecer una cultura de seguridad que promueva la confianza en las aplicaciones y servicios de telecomunicaciones/TIC, al tiempo que se hace efectiva la protección de la privacidad y del consumidor.
- Cualquiera que sea el sector económico en el que operen la inteligencia artificial (IA) y la Internet de las cosas (IoT), la transparencia para el consumidor se plantea como una cuestión central. Esta cuestión radica en saber qué datos se recopilan, y cuándo y cómo se utilizarán en el futuro.
- La protección de los datos personales, la privacidad, el derecho a la información, la facturación con arreglo a principios éticos, el establecimiento de cláusulas contractuales equánimes, la portabilidad de números, el acceso universal, la confidencialidad, la resolución eficaz de reclamaciones, la calidad del servicio, la protección contra las radiaciones, la defensa de la infancia en línea, la publicidad equitativa y la utilización segura de Internet constituyen elementos fundamentales de toda legislación que tenga por objeto garantizar la protección del consumidor.
- El despliegue de nuevas tecnologías y la introducción de nuevos servicios han aumentado la demanda de recursos de numeración. Esto ha planteado la necesidad de contar con un plan nacional de numeración adecuado para lograr una competencia efectiva y satisfacer las demandas futuras.
- El enfoque reglamentario en lo que respecta a la asignación, atribución, retirada y uso de números, que hace posible la portabilidad del número y la selección del operador, debería mejorar la competencia en los mercados de telecomunicaciones.

Directrices recomendadas

Algunas de las importantes directrices recomendadas que se desprenden del estudio son:

- La protección de los consumidores frente al fraude en línea y el uso indebido de los datos personales debe formar parte de la política reglamentaria.
- La educación de los consumidores respecto de sus derechos y obligaciones debe estar en el centro de la formulación de las políticas.
- Dado que la economía digital no tiene fronteras, se requiere una cooperación transfronteriza entre los organismos reguladores.
- Los organismos reguladores deben actuar con cautela para no obstaculizar la innovación y el crecimiento de los servicios digitales.
- En la actualidad, la inversión en conectividad en las zonas rurales y distantes es fundamental para permitir la conectividad individual y doméstica, ya que las pandemias y las catástrofes naturales pueden impedir el acceso de la población a los servicios de banda ancha a través de puntos de acceso comunitarios.
- Es necesario crear marcos de protección de datos sólidos si se quiere reducir al mínimo las llamadas no deseadas y las comunicaciones no solicitadas.
- Debe fomentarse la colaboración transversal junto con la revisión de los enfoques reglamentarios, como la corregulación y la autorregulación. Esto podría conducir a nuevas

formas de regulación colaborativa basadas en objetivos comunes, como el bien social y económico y la innovación.

- La política y la reglamentación deben basarse en la consulta y la colaboración. De la misma manera que lo digital es transversal a los sectores económicos, los mercados y las geografías, la toma de decisiones en materia de reglamentación debe englobar las expectativas, las ideas y los conocimientos de todas las partes interesadas y de los actores del mercado, incluyendo las instituciones académicas, la sociedad civil, las asociaciones de consumidores, los científicos de datos, los usuarios finales y los organismos gubernamentales pertinentes de los distintos sectores.
- La política y la reglamentación deben tener una base empírica. La justificación es fundamental para lograr una comprensión cabal de lo que está en juego y para identificar las opciones a seguir, así como para evaluar su repercusión. Unas referencias y unos parámetros adecuados pueden guiar a los organismos reguladores en la elaboración y aplicación de las normas, mejorando la calidad de las decisiones reguladoras.
- La política y la reglamentación deben basarse en los resultados para resolver los problemas más acuciantes, como las barreras del mercado y las sinergias habilitadoras. La justificación de cualquier respuesta reguladora a las nuevas tecnologías debe basarse en sus efectos sobre los consumidores, las sociedades, los actores del mercado y los flujos de inversión, así como sobre el desarrollo nacional en su conjunto.
- La política y la reglamentación deben basarse en los incentivos, recompensando a los actores que promueven la protección de los consumidores.
- Por último, se recomienda la creación de instituciones, como centros de educación de los consumidores, o centros o comisiones dedicadas a la tramitación de reclamaciones de los consumidores, y la creación de tribunales especializados en materia de consumo, con el fin de proteger a los consumidores de forma eficaz.

Capítulo 1 – Protección del consumidor en el ámbito de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): marco institucional

Los profundos cambios en el sector de las telecomunicaciones/TIC como consecuencia de la digitalización y las mejoras tecnológicas han dado lugar a la necesidad de revisar la normativa tradicional sobre derechos de los consumidores basada en los servicios y proveedores básicos de TIC. La transformación digital que está teniendo lugar en las economías y sociedades ha proporcionado a los consumidores una gran cantidad de oportunidades comerciales, al tiempo que ha traído consigo una serie de riesgos nuevos y emergentes. Por ejemplo, en este nuevo entorno de las TIC, los riesgos digitales y la falta de confianza se han convertido en una de las razones más comunes por las que los consumidores con acceso a Internet no utilicen algunas tecnologías y aplicaciones digitales y no realicen transacciones en línea. Asimismo, muchos consumidores temen que su información personal pueda ser utilizada de forma indebida o que puedan ser víctimas de un fraude en línea. Más de la mitad de la población mundial sigue sin tener acceso a Internet.

Sugerir un marco normativo adecuado para facilitar la transformación digital requiere entender claramente las preocupaciones que experimentan los consumidores y la medida en que dichas preocupaciones ya se abordan en la legislación vigente, así como las lagunas del régimen jurídico actual que pueden causar un desequilibrio en perjuicio de los consumidores.

Así pues, en el sector de las telecomunicaciones, las nuevas tecnologías suelen ir acompañadas de retos que solo pueden ser abordados por todos los actores del sector. En consecuencia, los responsables de la política de consumo han reconocido la necesidad de esforzarse por seguir el ritmo del cambio propio de la transformación digital y proporcionar a los consumidores protecciones bien adaptadas y herramientas que les permitan participar eficazmente en la era digital; y los gobiernos de todo el mundo han incluido en sus programas la protección y el empoderamiento de los consumidores en el mundo digital.

1.1 Actualizaciones a escala mundial de los mecanismos de protección y empoderamiento de los consumidores en las políticas, leyes y reglamentos

Hoy en día, la tecnología digital se ha convertido en un elemento central de las economías y las sociedades, y ha transformado la forma en que las personas y las sociedades viven, trabajan e interactúan. Para los consumidores, también ha cambiado la forma de relacionarse con la información y los datos, así como de acceder y beneficiarse de las oportunidades económicas y de hacer negocios. Con la aceleración de la digitalización de las actividades sociales y

económicas, los datos – y especialmente los datos de los consumidores – se están convirtiendo cada vez más en el motor principal de la innovación y la transformación digitales.

El sector de las telecomunicaciones se encuentra en un periodo transitorio, y los servicios digitales están sustituyendo cada vez más a servicios de telecomunicaciones tradicionales como la telefonía de voz y los SMS. Se cree que podrían ser necesarios en un futuro próximo cambios fundamentales en la reglamentación del sector de las telecomunicaciones¹. Sin embargo, los cambios que hemos estado experimentando recientemente también requieren algunos cambios graduales en la propia normativa de telecomunicaciones en vigor.

Con el fin de promover la igualdad de condiciones entre los operadores tradicionales y los nuevos actores de la prestación de servicios (como los OTT) y, al mismo tiempo, ampliar las opciones de los consumidores con precios más bajos, al tiempo que se proporcionan servicios innovadores y de alta calidad, las legislaciones y reglamentos están siendo revisados en muchos países.

Entre otros, la Unión Europea (UE) ha actualizado las normas de la UE para los servicios de comunicación electrónica y ha publicado su nuevo Código Europeo sobre Comunicaciones Electrónicas (CECE)². El CECE y el nuevo Reglamento del ORECE entraron en vigor el 20 de diciembre de 2018. El CECE incluye nuevas normas de protección del consumidor en diferentes áreas, como la no discriminación, la información, la transparencia, el cambio de proveedor, la portabilidad, el servicio universal y la disponibilidad. Además, exige a los proveedores de servicios que proporcionen un resumen de los contratos a los consumidores. Además, el CECE permite a los consumidores rescindir todos los elementos del paquete de servicios cuando haya motivos para rescindir cualquier elemento de un paquete de servicios por falta de conformidad con el contrato o por falta de suministro. Desde el punto de vista de la protección del consumidor, se espera que la nueva normativa permita aumentar la oferta con precios más bajos, mejorar la seguridad y la confidencialidad de las comunicaciones y proporcionar servicios innovadores y de alta calidad.

La reglamentación de los contenidos en línea también ha sido objeto de atención por parte de los gobiernos. Actualmente, se estudian cada vez más medidas reglamentarias, que van desde la adopción de la autorregulación por parte de los intermediarios/plataformas y la aplicación reglamentaria de un código ético, hasta la imposición de responsabilidad legal para filtrar los contenidos nocivos. Se está estudiando si es necesario crear nuevos organismos reguladores para este fin. Estos organismos también recibirían y resolverían los litigios de los consumidores y aplicarían medidas de atribución de responsabilidades³.

También se han abordado las normas de protección de datos en muchos países del mundo. Más de 100 países cuentan ya con leyes de protección de datos, siendo los países africanos los que registran un mayor crecimiento. El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE unifica las leyes de protección de datos en toda Europa, al tiempo que protege y fortalece la privacidad de los datos de los ciudadanos de la UE. El RGPD proporciona un marco y supone un ejemplo para muchos países, aunque en un contexto apropiado y adaptado a las realidades

¹ Centre on Regulation in Europe (CERRE). Informe el evento. [Conclusiones del seminario ejecutivo del CERRRE](#). CERRE Executive Seminar on interpreting and implementing the new Electronic Communications Code. 22 de enero de 2019.

² Unión Europea (UE). EUR-Lex. [Directiva \(UE\) 2018/1972](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de diciembre de 2018 por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas. 17 de diciembre de 2018.

³ Documento [SG1RGQ/151](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por la India.

nacionales, como por ejemplo Brasil, que ha adoptado la LGPD, y el Estado de California, que ha adoptado la CCPA. Otros países como Canadá, Australia y la India, también están estudiando marcos jurídicos y normativos en materia de protección de los datos personales.

A partir de enero de 2012, se adoptaron en la UE tres actos legislativos fundamentales: el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), adoptado el 24 de mayo de 2016, aplicable a partir del 25 de mayo de 2018⁴; una Directiva específica sobre la protección de datos en el ámbito de la policía y la justicia, adoptada el 5 de mayo de 2016 y aplicable a partir del 6 de mayo de 2018⁵; y el Reglamento (UE) 2018/1725 con respecto al tratamiento de datos personales por parte de las instituciones, órganos y organismos de la Unión^{6,7}.

Además de la protección de datos, la Directiva 2002/58/CE sobre privacidad electrónica⁸ establece normas adicionales de protección de datos para las redes de telecomunicaciones y los servicios de Internet, y se está debatiendo actualmente en el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea. Esta nueva normativa debería abarcar los problemas que se plantean en un panorama tecnológico en rápida evolución, como la IoT o M2M.

1.2 Reformas institucionales a escala internacional, organizaciones y asociaciones internacionales y cooperación mundial y regional: ¿Cuál es su papel a efectos de la protección de los consumidores y cuáles son las novedades?

Son muchos los elementos y las partes interesadas que conforman la economía digital y el ecosistema digital. Los principios y políticas de protección del consumidor, así como las recomendaciones y normas adoptadas a nivel internacional y regional, pueden orientar a los responsables políticos y a los organismos reguladores a nivel nacional, especialmente en un mundo cada vez más interconectado.

En un documento para el debate del Simposio Mundial para Organismos Reguladores de la UIT de 2019 (GSR-19) se definen las partes interesadas que participan en la protección de los consumidores en los siguientes términos:⁹

Partes interesadas internacionales: las siguientes partes interesadas internacionales están implicadas en la protección de los consumidores: la Organización para la Cooperación y el

⁴ UE. EUR-Lex. [Reglamento \(UE\) 2016/679](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos). 4 de mayo de 2016.

⁵ UE. EUR-Lex. [Directiva \(UE\) 2016/680](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por parte de las autoridades competentes para fines de prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, y a la libre circulación de dichos datos y por la que se deroga la Decisión Marco 2008/977/JAI del Consejo.

⁶ UE. EUR-Lex. Reglamento (UE) 2018/1725 [Reglamento \(UE\) 2016/679](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2018 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE.

⁷ Para obtener una descripción exhaustiva de la legislación de la UE en materia de protección de datos, véase también Unión Europea Unión Europea. Supervisor Europeo de Protección de Datos. [Legislación](#).

⁸ UE. EUR-Lex. [Directiva 2002/58/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de julio de 2002 relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas).

⁹ UIT. Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR). [Documento para el debate del GSR-19. Building confidence in a data-driven economy by assuring consumer redress](#).

Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la UIT, la New Economics Foundation (NEF), el Banco Mundial (BM), Consumers International (CI), las asociaciones de reguladores regionales (ARR) y la International Ombudsman Association (IOA). La International Competition Network (ICN) tiene como objetivo facilitar una cooperación internacional eficaz en beneficio de los organismos miembros, los consumidores y las economías de todo el mundo.

Partes interesadas regionales: a modo de ejemplo, entre los organismos regionales que cuentan con recomendaciones o directivas detalladas en materia de protección de los consumidores figuran los siguientes:

- i) la Asociación de Naciones de Asia Sudoriental (ASEAN);
- ii) la Organización de los Estados Americanos (OEA);
- iii) la Unión Europea (UE) y la Comisión Europea (CE), y el Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE);
- iv) la Oficina Europea de Uniones de Consumidores (BEUC);
- v) la Unión Africana de Consumidores;
- vi) el Foro Panafricano sobre Protección del Consumidor.

Tras reconocer que la innovación digital y la competencia entre los proveedores de servicios digitales han mejorado el empoderamiento de los consumidores, pero siguen siendo cuestiones complejas, en el plan estratégico 2021-2025 del ORECE, por ejemplo, se destaca la necesidad de implicar a los consumidores en el ecosistema digital, que evoluciona rápidamente, y se subraya el importante papel que desempeñan los organismos reguladores a la hora de velar por la transparencia y las calificaciones digitales de los consumidores. En la estrategia se afirma que el ORECE trata de promover la elección y el empoderamiento de los usuarios finales dando prioridad al trabajo destinado a fomentar la confianza en las TIC y los servicios digitales, y a permitir que los consumidores tomen decisiones mejor informadas.¹⁰

El enfoque del ORECE para capacitar a los usuarios finales se basa en dos pilares: el primero se refiere a la supervisión del sector mediante la inclusión de nuevas disposiciones destinadas a los usuarios finales, como las relativas al modelo de resumen de contrato y las aportaciones a la CE en relación con la revisión de los derechos de los usuarios finales. El segundo pilar se refiere a la transparencia, en la que el ORECE proseguirá su labor en pro de una mayor participación de las partes interesadas, incluidos los representantes de los consumidores, y publicará su trabajo en cumplimiento del reglamento del ORECE. Como parte de su trabajo sobre la transparencia, el ORECE también desarrollará su base de conocimientos sobre la IA y estudiará la manera de proteger a los consumidores frente a posibles riesgos.

Los grupos de defensa, como Consumers International,¹¹ también han demostrado la manera de proteger a los consumidores frente a las amenazas de seguridad y de otro tipo durante la pandemia y han compartido ejemplos al respecto. La International Consumer Protection Enforcement Network (ICPEN)¹² ha realizado campañas en las redes sociales para promover la denuncia por parte de los consumidores de los problemas de protección del consumidor relacionados con la COVID-19.

¹⁰ Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE). [Estrategia del ORECE para 2021-2025](#). Documento BoR (20) 43. 5 de marzo de 2020.

¹¹ Consumers International. [Quiénes somos](#).

¹² International Consumer Protection Enforcement Network (ICPEN). [Protecting consumers worldwide](#).

La crisis sin precedentes de la COVID-19 ha acelerado la digitalización de muchas empresas y servicios, incluidos los sistemas de teletrabajo y videoconferencia dentro y fuera del lugar de trabajo, el acceso a la asistencia sanitaria, la educación y los bienes y servicios esenciales. La respuesta a la COVID-19 ha hecho patente una mayor necesidad de cooperación interinstitucional, regional e internacional. La plataforma REG4COVID de la UIT¹³ recoge ejemplos de cooperación con competencia o entre los organismos reguladores de las comunicaciones y las agencias de consumo para proteger a los consumidores frente a tarifas excesivas de los servicios de comunicación o frente a las subidas de precios.

1.3 Reformas institucionales a nivel nacional en varios países en relación con la protección del consumidor. Función de las autoridades de reglamentación nacionales y otras autoridades pertinentes para la protección del consumidor

La economía digital es global y no se limita a las fronteras nacionales. Hay muchos movimientos y transacciones internacionales que llevan la protección del consumidor a un nivel global, lo que significa que la coordinación internacional es esencial. Los principios internacionales se consideran necesarios, y un ejemplo de ello son las Directrices de 2016 de las Naciones Unidas para la protección de los consumidores en las actividades comerciales en línea y fuera de línea y en la resolución de conflictos y la compensación.¹⁴ La tecnología digital ha traído consigo nuevos retos y oportunidades para la protección de los consumidores, incluyendo cuestiones relacionadas con el comercio electrónico, la protección de datos, el correo basura y el fraude.

Como se destaca en un documento para el debate del GSR-19 mencionado *supra*, todos los consumidores y proveedores de productos y servicios son partes interesadas en la protección del consumidor. En el documento se identifican las organizaciones que tienen la responsabilidad de supervisar o asesorar en materia de protección del consumidor a nivel nacional, entre ellas:

- i) gobiernos;
- ii) Agencias Reglamentarias Nacionales para los sectores regulados y sus grupos asesores;
- iii) Ombudsman de distintos sectores;
- iv) autoridades de la competencia;
- v) autoridades de consumo;
- vi) asociaciones nacionales de asesoramiento a los ciudadanos y los defensores de los consumidores locales;
- vii) foros de consumidores, industriales y transectoriales;
- viii) tribunales en los que interponer recursos judiciales¹⁵.

En el documento para el debate del GSR también se proporcionan ejemplos de mecanismos nacionales de protección del consumidor:

- i) En **Nueva Zelandia**, el mandato de la Comisión de Comercio incluye la supervisión y reglamentación del sector de las telecomunicaciones/TIC. Otras organizaciones que prestan asistencia a los consumidores en cuestiones relacionadas con las telecomunicaciones/TIC/ Internet incluyen:

¹³ UIT. REG4COVID. [Plataforma mundial para la resiliencia de las redes](#) (#REG4COVID).

¹⁴ Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). [Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor](#). Nueva York y Ginebra, 2016.

¹⁵ UIT. Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR). Documento para el debate del GSR-19. [Building confidence in a data-driven economy by assuring consumer redress](#).

- a) Resolución de Disputas de Telecomunicaciones (TDR) para ayudar a los consumidores a resolver sus quejas sobre problemas de telefonía fija, móvil e Internet. El TDR fue creado por el Foro de Telecomunicaciones (TCF) y está dirigido por los consumidores.
 - b) La Oficina de Asesoramiento a los Ciudadanos (CAB) ayuda a los consumidores a resolver sus quejas con el proveedor. Si una reclamación no se resuelve, se remite al TDR.
 - c) Ministerio de Empresa, Innovación y Empleo - El sitio web de Protección del Consumidor ofrece orientación a los consumidores sobre cuestiones tales como la forma de reclamar por un producto o servicio defectuoso y de identificar, evitar y denunciar las estafas en línea.
- ii) En **Singapur**, se observan los siguientes ejemplos:
- a) La Autoridad para el Desarrollo de los Medios de Información y Comunicación (IMDA) es la ANR y el consejo estatutario del Gobierno de Singapur responsable de regular el sector de los medios de información y comunicación convergentes, de salvaguardar los intereses de los consumidores y de promover una normativa favorable a las empresas y a la protección de datos a través de su Comisión de Protección de Datos Personales.
 - b) La Asociación de Consumidores de Singapur (CASE) es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro encargada de proteger los intereses de los consumidores a través de la información, la educación y la promoción de un entorno de prácticas comerciales justas y éticas.
 - c) La Comisión de la Competencia y los Consumidores de Singapur (CCCS) es responsable de administrar y aplicar la Ley de la Competencia, de administrar la Ley de Protección de los Consumidores, de investigar las prácticas que tienen un efecto adverso sobre la competencia y de hacer cumplir las medidas adoptadas para hacerles frente, de representar a Singapur en lo que atañe a las cuestiones de competencia en el ámbito internacional, y tiene la obligación legal de asesorar en general al gobierno o a las demás autoridades públicas acerca de las necesidades y políticas nacionales en materia de competencia.
- iii) En el **Reino Unido**, la Ofcom es responsable de los medios de comunicación, las telecomunicaciones, los correos y las TIC y ha autorizado:
- a) Servicios del Ombudsman para tratar los litigios relacionados con las comunicaciones y los medios de comunicación. Trabajan con organismos comerciales del sector de las comunicaciones, como la Asociación de Proveedores de Servicios de Internet Inalámbricos del Reino Unido (WiSPA), la Asociación de Proveedores de Servicios de Internet (ISPA) y la Asociación de Proveedores de Servicios de Telefonía por Internet (ITSPA). Los servicios son gratuitos para los consumidores, tal y como exige la Ley de Comunicaciones de 2003. En el caso de los servicios del Ombudsman, la financiación se cubre con la cuota que pagan las empresas inscritas en el plan de solución de controversias por vías alternativas (ADR). Ofcom ofrece orientación a los consumidores acerca de la manera de presentar una reclamación a sus proveedores de comunicaciones.
 - b) El Centro para la Resolución Eficaz de Conflictos (CEDR), que gestiona un sistema de arbitraje para servicios de comunicaciones e Internet (CISAS), está supervisado de forma independiente por un proveedor del sistema de ADR.

- c) Citizens Advice (CA) es una organización caritativa que ayuda a los consumidores y a las pequeñas empresas a resolver sus problemas y a encontrar una solución. En su estrategia de "servicio único" se afirma que "los estudios muestran claramente que la gente quiere y espera cada vez más recibir asesoramiento en persona, por teléfono y a través de una serie de dispositivos digitales, y tener una experiencia fluida. Quieren servicios amables, sencillos e intuitivos". CA ofrece un servicio independiente de defensa del consumidor ante los responsables políticos y los organismos reguladores de los servicios esenciales. Ejercen presión para actuar como defensores independientes en el ámbito de las telecomunicaciones.
- iv) En **Australia**, la Autoridad Australiana de Comunicaciones y Medios de Comunicación (ACMA) cuenta con un foro consultivo de consumidores (CCF) establecido, que es el principal grupo asesor de consumidores de telecomunicaciones de la ACMA. En él participan actores clave, como las organizaciones de consumidores, el sector de las telecomunicaciones y el gobierno, con el objetivo de plantear y debatir cuestiones importantes que afectan a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, móviles, de Internet y de telefonía fija. La ACMA también colabora con la red de acción de consumidores de comunicaciones de Australia (ACCAN), una organización independiente de consumidores de comunicaciones que representa a particulares, pequeñas empresas y grupos sin fines de lucro en calidad de consumidores de productos y servicios de comunicaciones. La ACCAN se centra en los bienes y servicios comprendidos en las esferas convergentes de las telecomunicaciones, la radiodifusión, Internet y los servicios en línea, incluidas las tecnologías actuales e incipientes.
- v) En **Sudáfrica**, la Autoridad Independiente de Comunicaciones de Sudáfrica (ICASA) es el organismo regulador de los sectores de las comunicaciones, la radiodifusión y los servicios postales sudafricanos. Cuenta con un panel consultivo de consumidores integrado por 11 miembros, designados a través de un proceso público, entre los que figuran representantes de personas con discapacidad, mujeres, jóvenes, personas de edad y habitantes de zonas insuficientemente atendidas en lo que respecta a las TIC.
- vi) En los **Países Bajos**, en respuesta a la crisis de la COVID-19, se ha creado una plataforma de apoyo a los consumidores. La Autoridad de Consumidores y Mercados (ACM) sigue de cerca la evolución de la economía y responde a las preguntas de los consumidores respecto a sus derechos y a las de las empresas acerca de la cooperación para combatir la crisis. ACM ConsuWijzer contiene información para los consumidores, por ejemplo, sobre la cancelación de viajes, los vales que las empresas ofrecen ahora para productos o servicios, o las suscripciones que no pueden continuar. También hay herramientas para las empresas en el sitio web¹⁶.

1.3.1 Mecanismos nacionales de supervisión, evaluación y aplicación: Eficacia de estas medidas - ¿Qué pueden hacer las autoridades nacionales de reglamentación? ¿Cómo cooperar con la industria? ¿Qué otros actores deben considerarse?

Los avances actuales en todo el mundo demuestran que muchos países, si no todos, cuentan con leyes generales de consumo. Sin embargo, la ley suele ser lenta a la hora de adaptarse al cambiante abanico de innovaciones tecnológicas, lo que ha hecho que aparezcan productos que no existían o no estaban previstos cuando se promulgaron las leyes. Las principales preocupaciones en el nuevo mundo digital son el fraude, la protección de la privacidad, la prevención de la divulgación no autorizada y los contratos y procedimientos de facturación injustos para el consumidor.¹⁷ Por otra parte, se han realizado esfuerzos en todo el mundo

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Documento [1/336](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Zimbabwe.

para modernizar las leyes de telecomunicaciones a fin de cubrir la IA y la IoT. Todavía están en proceso de elaboración las directrices y la ética relacionadas con la protección de datos, la privacidad y la transparencia, los vehículos autónomos y las armas autónomas.

Debido a los drásticos cambios en el sector de las telecomunicaciones/TIC, las ANR y los responsables políticos nacionales revisan periódicamente sus normativas y políticas en vigor para propiciar las mejoras tecnológicas y adaptarse al nuevo entorno digital. En una contribución de **Zimbabwe** se indica que la pandemia de COVID-19 ha puesto de manifiesto la necesidad de que los organismos reguladores y los responsables políticos vuelvan al punto de partida y propongan políticas que fomenten la inversión en las zonas rurales y distantes, especialmente para la conectividad de último kilómetro. Se sugiere que las soluciones que conectan los hogares individuales se han convertido en una prioridad para las zonas rurales y distantes¹⁸.

La Autoridad Nacional de las TIC de **Papua Nueva Guinea** (NICTA) está tratando de establecer un régimen de medición y supervisión de la calidad de funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones al por menor. La NICTA prevé que, cuando esta información se presente en un formato apropiado, permitirá a los consumidores comprender y comparar mejor la calidad de los servicios entre los distintos proveedores¹⁹. Además, el objetivo principal de la Norma de Protección del Consumidor que entró en vigor el 25 de julio de 2014 es fomentar la participación, el empoderamiento y la confianza del usuario²⁰.

El 4 de julio de 2019, el Gobierno de **Burkina Faso** adoptó el Calendario de Planificación Digital de Burkina Faso. Esta hoja de ruta ayudará a reducir la brecha digital del país en lo relativo al acceso de alta velocidad y banda ancha de muy alta velocidad para 2030. Para garantizar la aplicación de la hoja de ruta, su estrategia incluirá un marco institucional y de organización destinado a promover la coordinación con el sector privado y con otros países de la región²¹.

En la **República Democrática del Congo**, el objetivo de la reforma del marco jurídico, que data de 2002, es dar cabida a considerables oportunidades de mercado, asegurar las inversiones y, a largo plazo, garantizar el desarrollo de una auténtica sociedad digital mediante el despliegue de la red medular nacional de banda ancha.²²

En las **Comoras**, para lograr un marco normativo mejorado, se están considerando proyectos de ley que está previsto presentar a la Asamblea Nacional. Se pretende acelerar la puesta en marcha de proyectos de cibergobierno con vistas a desarrollar una política de gobernanza digital y crear una "ciberacademia", así como mejorar la cobertura de los puntos sin servicio con la ayuda de un fondo de servicio universal.²³

En **Guinea**, el uso masivo de Internet ha aumentado el riesgo de fraude. Para regular estos abusos, el Estado guineano adoptó en 2016 dispositivos legales, en particular una ley relativa a la ciberseguridad y la protección de datos personales, y una ley relativa a las transacciones electrónicas. Se está creando una comisión para la protección de los datos personales²⁴.

¹⁸ Documento [SG1RGQ/326](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Zimbabwe.

¹⁹ Documento [1/329](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Papua Nueva Guinea.

²⁰ Documento [1/111](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Papua Nueva Guinea.

²¹ Documento [SG1RGQ/178](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Burkina Faso.

²² Documento [SG1RGQ/171](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por la República Democrática del Congo.

²³ Documento [SG1RGQ/170](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por las Comoras.

²⁴ Documento [SG1RGQ/TD/5](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Guinea.

Algunas de las medidas que el organismo regulador de la **República Centroafricana** ha tomado para la protección de los derechos de los consumidores con respecto a la Ley N° 18.002 de 17 de enero de 2018 son las siguientes:²⁵

- Crear un servicio de atención al consumidor en el nuevo organigrama del Organismo Regulador de las Comunicaciones Electrónicas y Postales (ARCEP).
- Crear un espacio en línea para los consumidores en el sitio web del ARCEP, denominado "Espacio consumidores".
- Elaborar hojas informativas acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.
- Establecer un acuerdo de colaboración entre las asociaciones de consumidores y el ARCEP.

Las herramientas y procedimientos puestos en marcha por la autoridad reguladora de las comunicaciones electrónicas de **Benin** para reforzar su papel en la mediación institucional pretenden, en particular, mostrar la manera en que las autoridades reguladoras pueden convertirse en verdaderas instancias de mediación para la protección de los consumidores en África. En la solución de las controversias entre consumidores y operadores, corresponde a las autoridades reguladoras elegir los mecanismos que permitan lograr una solución amistosa de las controversias de manera eficaz y eficiente y de acuerdo con las exigencias de la ley²⁶.

En **China**, el Ministerio de Industria y Tecnología de la Información (MIIT) y los organismos locales de gestión de las comunicaciones han creado un sistema de regulación de arriba abajo. En respuesta a las inquietudes de los usuarios en relación con la protección de la información personal, la inadecuada gestión de la información y la baja calidad de los servicios de las empresas de telecomunicaciones, el MIIT ha publicado algunas políticas para estipular las normas de uso de la información personal. El MIIT ha creado una plataforma de tramitación de quejas de los usuarios, así como una agencia encargada de tramitar las quejas de los usuarios de telecomunicaciones. Organizaciones de terceros, como el Comité Nacional de Usuarios de Telecomunicaciones, la Asociación de Empresas de Comunicaciones de China y la Asociación de Internet de China, participan en la formulación de leyes y reglamentos, cooperan en la supervisión e inspección, tramitan las quejas de los consumidores e investigan los conflictos por infracción.²⁷

En **Zimbabwe**, los trabajos para elaborar una legislación refundida han durado más de cinco años, y el proyecto de ley se acaba de presentar a la Comisión Parlamentaria de Industria y Comercio para que lo apruebe el Parlamento. El proyecto de ley pretende:²⁸

- proteger a los consumidores de bienes y servicios mediante la creación de una agencia de protección del consumidor;
- reglamentar las organizaciones de defensa del consumidor;
- derogar leyes obsoletas, como la Ley de Contratos de Consumo.

En **Benin**, como consecuencia de varias denuncias presentadas ante el Organismo Regulador de las Comunicaciones Electrónicas y Correos (ARCEP) en las que se expresaba la oposición a la instalación de emisoras de radio, entró en vigor el Código Digital de la República de Benin.²⁹ El objetivo era facilitar la instalación de equipamientos radioeléctricos en condiciones que tuvieran

²⁵ Documento [1/154](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por la República Centroafricana.

²⁶ Documento [1/179](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Benin.

²⁷ Documento [1/220](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por China.

²⁸ Documento [1/248](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Zimbabwe.

²⁹ Documento [SG1RGQ/169](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Benin.

en cuenta la protección del público frente a las radiaciones no ionizantes, salvaguardando al mismo tiempo el medio ambiente.

Zimbabwe se ha esforzado por aprovechar las mentes innovadoras de los jóvenes e impulsar el desarrollo de las TIC en el país mediante la puesta en marcha de un programa de innovación. Los resultados esperados del programa incluyen la creación de soluciones propias que mejoren la vida económica y social de los zimbabuenses.³⁰

En **Haití**, la Administración creó con los operadores una unidad de seguimiento para proteger el derecho de los consumidores a un servicio de calidad de acuerdo con los términos de referencia de los operadores y, ocasionalmente, en relación con los minutos perdidos y la publicidad no solicitada.³¹

En Brasil, la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel) se encarga de mantener a los brasileños conectados, incluso en momentos como el de la actual pandemia. La Agencia supervisa las medidas establecidas por los proveedores de servicios y discute con ellos, así como con otros organismos, gobiernos locales y la sociedad civil, para encontrar soluciones que respondan a las legítimas preocupaciones de todos.³²

1.3.2 Capacitación: Calificaciones digitales y competencias para los reguladores

Uno de los principales obstáculos para lograr una mayor aceptación en un mundo cada vez más digital es la falta de las calificaciones necesarias para poder utilizar los productos, servicios y contenidos digitales. Del mismo modo, las calificaciones y competencias digitales de los organismos reguladores también deben evolucionar a fin de adaptar y ajustar las políticas en un entorno tecnológico que cambia rápidamente. Los organismos reguladores deben mantenerse al tanto de los nuevos avances tecnológicos, tomar la delantera en la alfabetización digital, educar a los consumidores y aumentar la sensibilización, al tiempo que proporcionan un entorno de TIC seguro que garantice la privacidad de los consumidores. Cada día, la competencia de los organismos reguladores resulta más esencial para el desarrollo de su país. Por esta razón, deben encontrar la mejor manera de desarrollar su capacidad, con el fin de reaccionar oportunamente a la evolución de las TIC y procurar que los consumidores se beneficien de cada nuevo desarrollo en el entorno de las TIC. Hay muchas iniciativas diferentes relacionadas con la mejora de las calificaciones digitales en una sociedad que, en última instancia, afectan a la capacidad y competencia de los organismos reguladores.

La UIT publicó recientemente la *Guía para la evaluación de competencias digitales*, una herramienta integral y práctica para la evaluación paso a paso de las calificaciones digitales a escala nacional.³³ La guía ayuda a los Estados Miembros a determinar la oferta de calificaciones digitales existente en el país, a evaluar la demanda de calificaciones por parte de la industria y de otros sectores, a detectar las carencias en materia de calificaciones, a definir política y a responder a las futuras necesidades de calificaciones digitales.

El Manual de Reglamentación Digital de la UIT y el Banco Mundial es un recurso valioso y completo para guiar a los reguladores a responder a las exigencias de la era digital. En él

³⁰ Documento [SG1RGQ/241](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Zimbabwe.

³¹ Documento [SG1RGQ/143](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Haití.

³² Documento [SG1RGQ/360](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Brasil.

³³ UIT. Academia de la UIT. [Guía para la evaluación de las competencias digitales](#). Ginebra, 2020.

se subraya que "los marcos reglamentarios para la economía digital no deben limitarse a extrapolar a los nuevos actores o a los nuevos temas las leyes y los reglamentos actuales – que posiblemente hayan quedado obsoletos. Por el contrario, los responsables políticos deben adoptar medidas – que pueden incluir la liberalización, la autorregulación o un enfoque de corregulación – que conduzcan a una mayor innovación, faciliten el despliegue de tecnologías nuevas y emergentes, incentiven la inversión y se centren en la inclusión y la colaboración".³⁴

La proliferación de las TIC en el lugar de trabajo no solo está aumentando la demanda de calificaciones genéricas y especializadas en TIC, sino que también está cambiando la forma de trabajar y aumentando la demanda de calificaciones complementarias a las relacionadas con las TIC. Se trata de calificaciones que no están ligadas a la capacidad de utilizar eficazmente la tecnología, sino más bien a la realización del trabajo en el nuevo entorno configurado por las TIC, en efecto, un entorno repleto de tecnología. Aunque existe una conciencia generalizada de que los planes de estudios deben evolucionar para adaptarse a estos cambios, se sabe poco sobre el tipo de calificaciones que deberían adquirir mayor importancia en los planes de estudios.³⁵ En el Manual de Reglamentación Digital se afirma que "el papel del organismo regulador de las TIC incluye el apoyo a los grupos de consumidores de base y regionales o nacionales para que se organicen, para prestar apoyo a las personas con problemas y para recabar las opiniones de los consumidores sobre problemas digitales y que se comprometa con esos grupos, tanto para ayudarles en su educación de los consumidores como para aprender de ellos lo bien que funcionan las políticas vigentes".³⁶

En la UE, el Marco Europeo de Competencia Digital, también conocido como DigComp, ofrece una herramienta para mejorar la competencia digital de los ciudadanos. Hoy en día, ser competente digitalmente significa que las personas deben tener competencias en todas las áreas de DigComp. Los ocho niveles de competencia (utilizando la metáfora "Aprender a nadar en el océano digital") y los ejemplos de uso se pueden encontrar en DigComp 2.1.³⁷ El Marco de Competencia Digital puede contribuir a realizar un seguimiento de las calificaciones digitales de los ciudadanos y a apoyar el desarrollo de los planes de estudio.

Los organismos reguladores deberían controlar sus niveles de competencia digital y actualizar periódicamente las actividades de educación y formación. Por ejemplo, cabría esperar que la IA, al igual que las TIC en general, refuerce la necesidad de nuevas competencias, como programar y desarrollar aplicaciones de IA o ser capaz de aprovechar la IA.³⁸

1.3.3 Mecanismos de sensibilización a disposición de los responsables políticos y los organismos reguladores (campañas, servicios, etc.)

La reglamentación de las telecomunicaciones se centra cada vez más en las medidas que deben adoptarse para incrementar la sensibilización de los consumidores y promover las normas de protección del consumidor. Para proteger a los consumidores de las prácticas engañosas y dotarles de herramientas prácticas para resolver sus problemas, este tipo de mecanismos de

³⁴ Documento [SG1RGO/373](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por los coordinadores de la BDT para las Cuestiones 1/1, 3/1, 4/1 y 6/1.

³⁵ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Biblioteca en línea de la OCDE. [Perspectivas de la OCDE sobre la Economía Digital 2017](#). París, 2017.

³⁶ Documento [SG1RGO/373](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por los coordinadores de la BDT para las Cuestiones 1/1, 3/1, 4/1 y 6/1.

³⁷ UE. EU Science Hub. [DigComp - European Digital Competence Framework](#).

³⁸ OCDE. Biblioteca en línea de la OCDE. [Perspectivas de la OCDE sobre la Economía Digital 2017](#). París, 2017.

sensibilización ha adquirido una importancia vital. Asimismo, deben adoptarse nuevos marcos de protección de los consumidores en el entorno convergente.

El concepto de satisfacción de los consumidores presupone, en la mayoría de los casos, que estos tienen suficientes conocimientos sobre sus productos y servicios, así como sobre sus expectativas al respecto, para poder tomar decisiones que les beneficien. Sin embargo, se alega que es posible que los consumidores no comuniquen su queja o que simplemente cambien de operador, debido a prejuicios como el de mantener el *statu quo*.

Por otro lado, en el entorno digital, se suele recurrir a contratos normalizados entre empresas y consumidores para cumplir de forma eficiente con la distribución masiva de bienes y servicios. Estos contratos tienen la capacidad de engañar o abusar de los consumidores debido al desigual poder de negociación entre las partes. Normalmente, el consumidor no está en condiciones de negociar y modificar las condiciones tipo. Aunque tenga tiempo para leerlos, es poco probable que el comprador entienda el significado y la repercusión de cada uno de los términos en el conjunto del contrato.

Estas nuevas estructuras de mercado hacen que resulte más importante la sensibilización de los consumidores. Para lograr un ecosistema digital más saludable en una era de rápidos avances tecnológicos en la industria de las TIC, los consumidores tienen que entender los límites de su poder y reconocer los intentos de engañarlos o manipularlos. También deben ser conscientes de la aparición de monopolios o de actores dominantes en el mercado, que atrapan a los consumidores en determinadas pautas de consumo restringiendo sus opciones como consumidores.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de **México**, organismo regulador de las telecomunicaciones del país, ha presentado el *Programa de Alfabetización Digital*. A través de cursos de aprendizaje, charlas y kioscos informativos, este programa ayuda a empoderar a los usuarios para que conozcan e identifiquen sus derechos como usuarios de servicios de telecomunicaciones y la forma de hacerlos valer. Esta iniciativa promueve el uso de herramientas digitales que el IFT ha desarrollado, como el "Comparador de servicios de telecomunicaciones", "Mapas de Cobertura Garantizada Móvil", "Calculadora de probabilidades de adopción de las TIC", y "Soy usuario", entre otras.³⁹

Para ayudar a los consumidores a decidir de forma óptima, los reguladores deben encontrar formas de empoderar a los consumidores y de mejorar la educación y la sensibilización de los mismos, por ejemplo, sobre las opciones de productos y servicios disponibles. De este modo, en caso de que un consumidor se enfrente a una infracción, podría conocer sus derechos e informar de la cuestión a las autoridades responsables. Además, dado que el aumento de la sensibilización de los consumidores es cada vez más importante debido al uso de contratos tipo, los gobiernos deben revisar sus políticas de protección de los consumidores, y puede que los reguladores tengan que adoptar reglamentos adecuados para aumentar la sensibilización de los consumidores, de modo que puedan beneficiarse de los avances de las TIC.

³⁹ Documento [1/349](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por México.

1.3.4 Mirando al futuro: Reglamentación colaborativa entre los responsables políticos y los organismos reguladores, entre los diferentes organismos reguladores, entre los organismos reguladores y la industria, y entre organismos reguladores y asociaciones de consumidores, tanto en el sector de las TIC como los demás sectores

A medida que las TIC se han ido situando en el centro de todos los sectores económicos, la colaboración se ha vuelto vital para armonizar los marcos políticos y normativos que han evolucionado de forma independiente en muchos sectores a lo largo de los años. Las perspectivas compartidas y la responsabilidad común, así como el mantenimiento de un sólido equilibrio entre los derechos de las personas y la tecnología que tanto influye en nuestra vida cotidiana, requieren una regulación colaborativa con el fin de acelerar la transformación digital para todos. Esta colaboración debe reunir a un conjunto amplio y diverso de partes interesadas a la hora de elaborar normas o tomar decisiones, teniendo en cuenta su incidencia social y económica.

Los organismos reguladores y los responsables políticos del sector de las TIC desempeñan un papel de liderazgo para poner en contacto a sus homólogos de todos los sectores económicos con el fin de facilitar la transformación digital. Deben seguir un enfoque normativo intersectorial, abierto y altamente colaborativo y tratar de ofrecer una protección adecuada a los consumidores.

La UIT ha definido la noción de la reglamentación basada en la colaboración (reglamentación de quinta generación) con el fin de ayudar a los organismos reguladores y a los responsables políticos. Esta reglamentación de 5ª generación brinda un marco para discutir la evolución de los modelos y las políticas de reglamentación hacia la transformación digital, al tiempo que se traza el camino que deben seguir industria y reguladores como una sola circunscripción. Con el objetivo de reunir a todas las partes interesadas –desde responsables políticos y organismos reguladores unisectoriales e intersectoriales, hasta los actores del mercado de cualquier tamaño– la reglamentación de 5ª generación marca un cambio fundamental en la forma de aplicar la reglamentación en un contexto global e intersectorial.

En el Informe Global ICT Regulatory Outlook 2020 también se ha recogido una nueva herramienta, el *Marco de referencia para la reglamentación colaborativa de la quinta generación*, con el objetivo de crear una norma de referencia para la colaboración entre reguladores. Para aprovechar al máximo la transformación digital, el marco de referencia G5 permite a las partes interesadas acelerar la reglamentación colaborativa e intersectorial. Además, proporciona métodos de medición para evaluar las deficiencias, propone hojas de ruta a través de los cambiantes panoramas normativos y hace un seguimiento de los avances. El objetivo del marco de referencia G5 es ofrecer una visión global y de alto nivel que permita a los organismos reguladores no solo ver claramente el panorama que se les presenta, sino también sus opciones para llegar a la reglamentación G5.⁴⁰

Con arreglo al marco de referencia 5G, hay cuatro elementos fundamentales para avanzar mejor hacia la reglamentación colaborativa:

- Las TIC han rebasado con mucho el mero ámbito de las comunicaciones, y se han convertido en la base de todos los sectores económicos y una condición esencial del funcionamiento de los negocios y el crecimiento nacional.

⁴⁰ UIT. Estudios y trabajos de investigación. [Global ICT Regulatory Outlook 2020: Pointing the way forward to collaborative regulation](#). Ginebra, 2020.

- Las TIC pueden transformar de manera espectacular la educación, la sanidad, la gestión ambiental, la agricultura, el comercio y el emprendimiento, la prestación de servicios de los gobiernos, y muchos otros aspectos. Para que esto pueda suceder, es necesario establecer unos marcos políticos y reglamentarios propicios y desplegar las redes y los servicios adecuados.
- Una reglamentación del sector de las TIC de compartimentos estancos no es viable en el mundo digital. La reglamentación colaborativa reflejará las relaciones entre la infraestructura, los servicios y los contenidos digitales a través de los sectores y las fronteras nacionales. También armonizará las reglas y asegurará una aplicación coherente de los marcos reglamentarios y de políticas que han evolucionado de manera independiente en muchos sectores a lo largo de los años.
- La reglamentación colaborativa es una reglamentación centrada en las personas. Busca la sostenibilidad y los beneficios a largo plazo en oposición a la obtención del máximo beneficio de la industria y un crecimiento económico exclusivo (conectando a las personas marginadas, las personas con discapacidad, las comunidades con ingresos bajos, las comunidades afectadas por el empobrecimiento educativo y las poblaciones aisladas o distantes que pueden también carecer de infraestructura básica como, por ejemplo, la electricidad).

En conclusión, dado que el mercado tradicional de las telecomunicaciones se está transformando en un nuevo y complejo mundo digital, en el que la agrupación de productos y servicios de diferentes mercados se está convirtiendo en la norma, este nuevo mundo digital requiere que las ANR colaboren estrechamente con otras autoridades, como las instituciones de protección de los consumidores, las agencias de protección de datos, las autoridades de la competencia y las demás organizaciones pertinentes del país, a fin de abarcar todos los nuevos servicios digitales e innovadores. Es fundamental colaborar con otras autoridades para proteger los derechos de los consumidores en un mercado en el que las fronteras se difuminan. Por ejemplo, a medida que los proveedores de servicios de Internet (PSI) ofrecen un número creciente de servicios conjuntos con los proveedores de contenidos, resulta más necesaria la salvaguarda de la competencia leal no solo dentro de los mercados de telecomunicaciones, sino también en los mercados adyacentes. Esta preocupación exige que las ANR cooperen con las autoridades de la competencia. Del mismo modo, dado que los consumidores están más preocupados por la privacidad en este nuevo entorno digital que en el de los servicios de telecomunicaciones tradicionales, la colaboración con las agencias de protección de datos se vuelve más vital para aliviar las preocupaciones de privacidad de los consumidores.

Capítulo 2 - Evolución del consumidor: nuevos retos en un mundo digital

2.1 Introducción

Las comunicaciones digitales han acercado al mundo de muchas maneras. Habida cuenta de su carácter transnacional, han repercutido en casi todos los aspectos de la vida humana al propiciar una drástica transformación de la economía, facilitar la prestación de servicios de gran utilidad para los consumidores, fomentar el intercambio de información y opiniones, y mejorar las condiciones de vida humana de un modo que no tiene precedentes. Por otro lado, el aumento de la cantidad de usuarios que llevan a cabo actividades en línea y la generalización de estas provoca una inquietud cada vez mayor por aspectos que guardan relación con la protección del consumidor, en particular en materia de seguridad, competencia y derechos. Ello ha dado lugar a la aplicación de medidas de reglamentación diferentes en cada jurisdicción. Sin embargo, la adopción de enfoques de reglamentación dispares puede dificultar el desarrollo y la innovación, actividades que revisten suma importancia. Las tecnologías basadas en las comunicaciones digitales abarcan varios sectores económicos y su alcance es internacional, de ahí que sea necesario revisar los acuerdos institucionales en vigor con objeto de reglamentar las actividades en línea y garantizar la protección de los consumidores.

La reglamentación digital plantea nuevos retos que exigen la adopción de medidas tecnológicas innovadoras y la aplicación de modernos enfoques a nivel regulatorio. Con objeto de afrontar esos retos, es necesario que los reguladores del sector colaboren mutuamente, así como con las empresas tecnológicas. Estas deben mejorar su autorregulación y promover soluciones tecnológicas que eviten riesgos asociados a las actividades en línea.

En todo el mundo, los gobiernos se esfuerzan en general en la defensa de los intereses de los ciudadanos y las economías, tratando de equilibrar las medidas que permitan garantizar la privacidad de los consumidores y la seguridad de la información y las comunicaciones digitales, sin perjuicio de fomentar la innovación y la competencia. Los organismos de reglamentación y los responsables de la formulación de políticas han de aunar esfuerzos a escala internacional para que la revolución digital siga redundando en beneficio de todas las partes interesadas, al tiempo que se respeta la jurisdicción de los Estados Miembros. Esa necesidad obedece al carácter transnacional de las actividades en línea y a su repercusión a escala mundial. Habida cuenta de ello, ha de alentarse la colaboración internacional y crear capacidad en relación con diversos aspectos de la reglamentación digital.

Ello permitiría establecer un sistema de reglamentación eficaz que:

- 1) garantice la protección del consumidor y, por ende, mantenga la confianza de este en los servicios de comunicaciones digitales;
- 2) no cree conflictos en términos de requisitos de cumplimiento.

Ambas condiciones deben cumplirse para no frenar el ritmo de innovación ni menoscabar las ventajas que brindan al consumidor las oportunidades específicas asociadas a la innovación y a las tecnologías digitales.⁴¹

2.2 Nuevos modelos comerciales (infraestructura, contenidos y aplicaciones)

Si bien existen muchas formas de abordar el análisis de la convergencia digital, por lo general se reconoce que es el resultado de la migración a redes IP combinada con la proliferación del acceso de banda ancha de alta velocidad y de dispositivos multimedia que incorporan funciones de comunicación y computación. Ello brinda la oportunidad a los proveedores de aplicaciones y de servicios de mejorar su oferta de servicios al consumidor. Ha desembocado en el desarrollo de nuevos modelos comerciales sobre la base de innovaciones que no se rigen necesariamente por marcos reglamentarios en vigor, ni guardan relación con los proveedores de servicios de red. Según se desprende de un informe de la OCDE sobre convergencia, la relación entre "redes, aplicaciones y nuevos dispositivos" ha dado lugar a una "nueva cadena de valor" propiciada por el "desarrollo de las plataformas digitales", que ha permitido a proveedores que prestan servicios a una gran variedad de consumidores y mercados⁴² en distintas esferas de las redes de comunicaciones digitales aprovechar "activos específicos (por ejemplo, con respecto al contenido, las redes o los motores de búsqueda)". El surgimiento de nuevos modelos comerciales no solo repercute en las comunicaciones digitales, sino en la economía en su conjunto. De una parte, los servicios inalámbricos han servido de complemento o sustituido al servicio fijo. De otra, los servicios superpuestos (OTT) o las aplicaciones como WhatsApp o Skype compiten con los servicios tradicionales de voz y SMS. Por otro lado, los proveedores de servicios OTT, como Uber y Airbnb, compiten con las empresas dotadas de infraestructuras físicas. También se han registrado cambios en el ámbito de los dispositivos, donde los terminales móviles se convierten en dispositivos convergentes con capacidad para conectarse a diversos tipos de redes, entre ellas redes Wi-Fi, celulares y Bluetooth, y ofrecer una amplia variedad de servicios. Las nuevas tecnologías de la comunicación, en particular las de Quinta Generación (5G), fomentarán el desarrollo de las comunicaciones IoT/M2M en los ámbitos sanitario, educativo y agrícola, así como en las ciudades inteligentes y el sector industrial, y seguirán transformando el mercado por medio de la creación de nuevos modelos comerciales que determinarán la configuración de las redes de comunicaciones digitales subyacentes y la prestación de servicios en diversos sectores económicos.

Ello permitirá a los proveedores de servicios de las TIC ampliar su oferta de servicios para que esta no solo abarque la conectividad de red. A raíz de la innovación que ha tenido lugar en las tecnologías de la información, cada vez hay más tipos de productos de información. Los soportes físicos de red inteligentes e interactivos han transformado la evolución de dichos productos. Los operadores de telecomunicaciones mejoran paulatinamente la oferta de productos inteligentes para el hogar, tales como pasarelas y altavoces inteligentes, entre otras aplicaciones domésticas, por medio de la prestación de servicios "IPTV + OTT + Servicios para el hogar". La utilización de datos personales, antaño restringida a ámbitos específicos, tiene actualmente alcance mundial, por ejemplo, para la adquisición de bienes como prendas de

⁴¹ Documento [SG1RGQ/151 de la CE 1 del UIT-D, presentado por la India](#).

⁴² OCDE. Biblioteca en línea de la OCDE. Documentos sobre economía digital de la OCDE. [Digital Convergence and Beyond: Innovation, Investment and Competition in Communication Policy and Regulation for the 21st Century](#). 7 de junio de 2016.

vestir, alimentos, bienes inmuebles o servicios de transporte. La convergencia de las aplicaciones de pago móvil, mensajería instantánea, comercio electrónico y vídeo ha propiciado un rápido desarrollo de servicios conexos a nivel comercial.⁴³

Todo ello plantea nuevos retos en materia de reglamentación para garantizar la protección del consumidor y la conformidad de los servicios que prestan los operadores. Por ejemplo, la computación en la nube es una aplicación de las TIC que fomenta en gran medida los servicios digitales sobre la base de la utilización y modificación de la información, sin perjuicio de observar las normas establecidas para garantizar la privacidad y la seguridad de los datos personales. El acceso dinámico a Internet a través de ordenadores y dispositivos móviles permite a muchas empresas recabar una gran cantidad de datos sobre la vida privada de los usuarios, en particular sobre desplazamientos, ubicaciones, preferencias de consumo y pautas personales. Ello ha propiciado el desarrollo de metodologías e instrumentos de mercadotecnia que ofrecen una comprensión muy cabal de las necesidades de los usuarios y brindan nuevas oportunidades comerciales. De ahí que exista la imperiosa necesidad de definir directrices adecuadas para garantizar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos por la que han de regirse las aplicaciones de los servicios de computación en la nube.⁴⁴ Habida cuenta de las dificultades que deben afrontar los proveedores de dichos servicios en materia de conformidad, la existencia de enfoques regulatorios de índole diversa podría dificultar enormemente la prestación de servicios a escala internacional.

2.3 Evolución de la necesidades en materia de protección del consumidor a tenor del desarrollo de los servicios convergentes

Las características de los servicios de las TIC en el plano digital evolucionan ininterrumpidamente. Cada vez hay más consumidores de servicios de telecomunicaciones y TI a raíz del surgimiento de nuevas aplicaciones. Según la UIT, casi la mitad de la población mundial, a saber, más de 3 400 millones de personas, poseía teléfonos inteligentes en 2018, y a finales de 2017 había más de 4 200 millones de abonados activos de servicios banda ancha móvil en todo el mundo.⁴⁵

En una contribución reciente de China se pone de manifiesto que el consumo de información en dicho país ha aumentado a un ritmo muy rápido. La capacidad de consumo de su población es mucho mayor, al igual que el alcance de ese consumo, al conjugarse innovación con una clara convergencia de servicios de varios sectores industriales y un aumento paulatino de la capacidad de red, y ello ha constituido uno de los principales motores de desarrollo económico en China. Por otro lado, el consumo de servicios de información sigue aumentando y los grupos de consumidores son cada vez más diversos, lo que plantea nuevos requisitos y retos en materia de protección de los derechos e intereses de los consumidores. Las aplicaciones que propician un aumento del tráfico de datos al acceder a servicios de Internet móvil, en particular la radiodifusión en directo, los vídeos de corta duración, los juegos, y los servicios de formación infantil, han dado lugar a un rápido aumento del consumo de datos y del gasto de la población en servicios de telecomunicaciones, que progresivamente han pasado de ser servicios de voz tradicionales a servicios de datos.

⁴³ Documento [1/220](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por China.

⁴⁴ Documento [SG1RGO/35](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Proge Software (Italia).

⁴⁵ UIT. Informes temáticos. Entorno de reglamentación y mercado. [Powering the digital economy: Regulatory approaches to securing consumer privacy, trust and security](#). Ginebra, 2018.

En consecuencia, las características de la protección del consumidor con respecto a los servicios convergentes han variado y seguirán variando a causa de la rápida evolución tecnológica, el surgimiento de nuevos servicios y su adopción generalizada. Internet comprende actualmente varias redes desplegadas en medios de índole diversa, propiedad de entidades diferentes. Ello nos ofrece una gran variedad de servicios y aplicaciones que abarcan la economía en su conjunto. Los servicios convergentes en la economía digital comprenden, en particular, las telecomunicaciones, Internet, los servicios OTT, los medios de comunicación, la elaboración de contenidos, los servicios financieros digitales (DFS, por sus siglas en inglés) y el comercio electrónico.⁴⁶ La situación se caracteriza por la generalización, el dinamismo tecnológico y el aumento general de la productividad.⁴⁷ Si bien las medidas de protección de los consumidores solían centrarse en aspectos relacionados con la seguridad pública, el establecimiento de unas condiciones contractuales equitativas y justas, y la defensa de los consumidores vulnerables, a raíz del surgimiento de nuevas aplicaciones y modelos comerciales, como se ha descrito anteriormente, cabe la posibilidad de que el actual marco de protección de los consumidores ya no sea suficiente. En particular, a raíz de los nuevos retos planeados en los ámbitos de la privacidad, la seguridad de la información y la competencia.

Habida cuenta de la gran variedad de servicios y aplicaciones, ya no cabe adoptar un enfoque uniforme en materia de reglamentación, al no ser viable la aplicación de una solución global en todos los casos. Los organismos de reglamentación han de actuar con cautela para no dificultar la innovación y el desarrollo de los servicios digitales, al tiempo que se garantizan aspectos tan importantes como la seguridad y la confianza del consumidor para no influir adversamente en el actual ritmo de desarrollo. Cabe destacar asimismo que la reglamentación de los servicios y contenidos en línea deberá ajustarse al alcance internacional de las nuevas empresas y, por ende, a un contexto más complejo que conlleva dificultades jurisdiccionales respecto de la reglamentación y la protección del consumidor.

En el documento de debate del GSR-19 ("*Fomento de la confianza en una economía impulsada por los datos*") se pone de manifiesto la complejidad de la economía digital y se destaca que esta "únicamente podrá llegar a buen término si los gobiernos adoptan a escala nacional normas internacionales que promuevan la interoperabilidad, así como principios, políticas, recomendaciones y normas internacionales que favorezcan la protección del consumidor". También se subraya la necesidad de contar con ANR que lleven a cabo una labor de supervisión regulatoria, y de promover una reglamentación conjunta sobre protección del consumidor, con inclusión de las medidas reparadoras pertinentes, que abarque los servicios convergentes.

2.4 Principales retos para el futuro: confianza y seguridad del consumidor

Los responsables políticos y los organismos reguladores de las TIC han desempeñado un papel importante en la conexión de la población, mediante la creación de un entorno propicio, el fomento de la inversión y la promoción del desarrollo de la conectividad de alta velocidad, así como de los servicios, las aplicaciones y otros elementos constitutivos de Internet. Ello ha

⁴⁶ UIT. Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR). Documento para el debate del GSR-19. [Building confidence in a data-driven economy by assuring consumer redress](#).

⁴⁷ OCDE. Biblioteca en línea de la OCDE. Documentos sobre economía digital de la OCDE. [Digital Convergence and Beyond: Innovation, Investment and Competition in Communication Policy and Regulation for the 21st Century](#). 7 de junio de 2016.

fomentado la competencia entre PSI y plataformas digitales, y ha estimulado la economía digital.⁴⁸

La promoción de un entorno propicio basado en reglamentación y legislación adecuadas alentará la inversión en infraestructuras y servicios. Pese al enorme potencial comercial de los servicios digitales, es muy importante determinar si los derechos e intereses de los usuarios están debidamente protegidos en ese entorno en evolución.⁴⁹ Habida cuenta de ello, todas las partes interesadas deben desplegar mayores esfuerzos para garantizar la protección de los consumidores a tenor de la evolución de las necesidades del mercado de las TIC, así como la prestación de servicios de forma satisfactoria, en particular en el ámbito comercial. En el informe de las Naciones Unidas "*The Age of Digital Interdependence*"⁵⁰ ("La era de la interdependencia digital") se destaca que la privacidad conlleva el requisito de que las personas puedan decidir quién consulta o utiliza sus datos personales, y la seguridad ha de garantizar la protección de dichos datos en servidores y redes adecuados. Ambos requisitos son necesarios para garantizar la confianza de los consumidores en los servicios digitales, puesto que la falta de seguridad restringiría la privacidad.

2.4.1 Privacidad y protección del consumidor (identidad digital, protección de datos personales y cuestiones relativas a la privacidad)

El formidable desarrollo de los servicios digitales e Internet ha dado lugar al surgimiento de nuevos mercados en los que se recopilan, clasifican y procesan datos personales, ya sea de forma directa o a través de elementos clave de modelos de negocio conexos. La identificación en el marco de la conectividad móvil reviste suma importancia en la actualidad. La identidad digital facilita la inclusión en los planos digital, financiero y social. La recopilación y el análisis de datos de los usuarios permite a empresas y gobiernos mejorar la prestación de servicios. Al mismo tiempo, las amplias mejoras introducidas en las tecnologías de vigilancia y la disponibilidad, la recopilación y el análisis de datos personales en línea, así como los avances registrados en el estudio de macrodatos, han planteado el reto de política pública de alcanzar un equilibrio entre los beneficios que brinda la utilización de macrodatos y el riesgo que ello conlleva respecto del derecho a la privacidad. Esto se ha puesto de manifiesto durante la reciente pandemia de COVID-19, durante la cual muchos gobiernos han utilizado aplicaciones móviles de rastreo de contactos (herramientas digitales para mapear la proximidad entre individuos, como indicador del riesgo de infección) para contener y revertir la propagación de la COVID-19. Sin embargo, incluso en tiempos de crisis esto puede equilibrarse con los derechos de los consumidores. Por ejemplo, los Estados miembros de la UE están convergiendo hacia soluciones eficaces de aplicaciones que minimizan el tratamiento de datos personales, y reconocen que la interoperabilidad entre estas aplicaciones puede ayudar a las autoridades de salud pública.⁵¹ Las directrices de la UE a este respecto destacan la importancia de la aplicación de principios como la limitación de la finalidad, la proporcionalidad, la utilización de un mínimo de datos y la transparencia, para salvaguardar la privacidad de los consumidores.⁵² También la industria se

⁴⁸ Documento [SG1RGQ/153+Annex](#) de la UIT, presentado por el coordinador de la BDT para la Cuestión 6/1.

⁴⁹ Documento [SG1RGQ/34](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por la India.

⁵⁰ Naciones Unidas. [The Age of Digital Interdependence](#). Informe del Grupo de Alto Nivel del Secretario General de las Naciones Unidas sobre cooperación digital. Junio de 2019.

⁵¹ UIT. REG4COVID. [La UE presenta un conjunto de herramientas para que las aplicaciones móviles faciliten el rastreo de contactos en la lucha de la UE contra la COVID-19](#). 15 de abril de 2020

⁵² Comité Europeo de Protección de Datos (CEPD). Directrices. [Directrices 04/2020 sobre el uso de datos de localización y herramientas de rastreo de contactos en el contexto de la pandemia de COVID-19](#). 21 de abril de 2020

ha esforzado por elaborar directrices de forma proactiva. Un ejemplo de ello son las Directrices de la GSMA sobre el intercambio de datos de los operadores de redes móviles para el rastreo de contactos durante la pandemia. Estas directrices hacen hincapié en la cooperación con los gobiernos, así como en la importancia de la legalidad, el anonimato, la seguridad y la privacidad de los consumidores.⁵³

De ahí que en un entorno de vigilancia generalizada y tecnologías intrusivas sea necesario ampliar la protección de los derechos de los consumidores en materia de privacidad en los planos legislativo y reglamentario, aumentar la concienciación del público y fomentar la demanda de garantías. La reglamentación relativa a la información personal también es muy útil para garantizar la seguridad y la protección del consumidor, en particular frente a los programas informáticos malignos y la ciberdelincuencia.

Con respecto a la protección del consumidor, conviene adoptar legislaciones y reglamentos sobre protección de datos que permitan defender los intereses de los ciudadanos, puesto que ciertos avances tecnológicos basados en tecnologías como M2M/IoT, IA y 5G requieren la recopilación y utilización de cantidades de datos cada vez mayores. Según un informe de la OCDE, la recopilación de datos personales a través de plataformas digitales puede dar lugar a situaciones muy dispares en materia de información, en las que aunque la plataforma disponga de gran cantidad de información acerca del consumidor, este desconoce las pautas de funcionamiento de la plataforma.⁵⁴

La protección de los datos se justifica asimismo en el plano comercial para fomentar la confianza del consumidor respecto de aplicaciones o servicios de las nuevas tecnologías que, de otro modo, se considerarían intrusivos. Si la confianza en la seguridad de esas aplicaciones y tecnologías no se garantiza, no cabe esperar que las nuevas tecnologías se desarrollen e implanten plenamente en el mercado. Por ejemplo, en una nota de la UNCTAD⁵⁵ sobre "Fortalecimiento de la protección del consumidor y la competencia en la economía digital" se ha destacado el fuerte aumento de la preocupación de los consumidores por la privacidad en línea. Según una encuesta realizada en 2019 sobre seguridad y confianza en Internet, el 78 por ciento de los encuestados estaba preocupado por la privacidad en línea, y más de la mitad (53 por ciento) estaba más preocupado que un año antes. Y, en las economías de África y Oriente Medio, la desconfianza con respecto a las plataformas de comercio electrónico era la que más había aumentado de un año a otro (+9 puntos). Su desarrollo sostenido depende asimismo del fomento de la competencia por medio de un intercambio seguro de datos entre entidades (reglas sobre portabilidad de datos) y a escala internacional (aspectos de seguridad de datos y localización). Por último, la reglamentación también ha de garantizar que no se menoscaben la competencia y la innovación, habida cuenta de los beneficios que brindan al consumidor.

⁵³ Asociación GSM (GSMA). Políticas públicas. [Guías de privacidad de la GSMA en relación con el COVID-19](#). 6 de abril de 2020.

⁵⁴ OCDE. [Toolkit for protecting digital consumers: A resource for G20 policy-makers](#). OCDE, 2018

⁵⁵ UNCTAD. [Fortalecimiento de la protección del consumidor y de la competencia en la economía digital](#). Nota de la secretaría de la UNCTAD. *Octava Conferencia de las Naciones Unidas Encargada de Examinar Todos los Aspectos del Conjunto de Principios y Normas Equitativos Convenidos Multilateralmente para el Control de las Prácticas Comerciales Restrictivas* (Ginebra, 19-23 de octubre de 2020). Documento TD/RBP/CONF.9/4 de 29 de julio de 2020.

Así lo reconoce la UIT, como puede observarse en el texto que figura a continuación, incluido en el Plan de Acción de Buenos Aires de 2017:⁵⁶

"Frente a la rápida evolución de las tecnologías y la aparición en el mercado de equipos más sofisticados que nunca, los consumidores que no son expertos de las telecomunicaciones/ tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden encontrarse desorientados. En consecuencia, la información al consumidor y los derechos del consumidor se han convertido en una prioridad... Dada la rápida evolución de las telecomunicaciones/TIC, las entidades de protección del consumidor (reguladores, entidades gubernamentales o privadas) deben modificar periódicamente los marcos reglamentarios con el fin de establecer un equilibrio entre los intereses de los proveedores y de los usuarios, en ámbitos como los contratos de abono, la protección de los derechos de la propiedad intelectual y la gestión de los derechos digitales, sin perjudicar los innovadores modelos del comercio electrónico...".

La observancia de los derechos de los usuarios en materia de protección de datos reviste suma importancia en un entorno tan dinámico. La intervención de los organismos de reglamentación en aspectos relacionados con la protección de datos no debería ser necesaria en los casos en los que se cuente con el consentimiento pertinente del consumidor. También es preciso que se informe debidamente al consumidor de antemano y que este disponga de varias opciones. Los reguladores sectoriales podrían intervenir si surgieran problemas relativos al precio o a la calidad del servicio, o la protección del consumidor. Puesto que la privacidad es un requisito fundamental en las transacciones de servicios, la obtención de demasiados datos personales en las transacciones digitales podría asociarse a una calidad de servicio deficiente, y habida cuenta de que los consumidores pagan el costo de los servicios digitales proporcionando sus datos personales, la privacidad podría equipararse al precio de esos servicios, de ahí que los macrodatos guarden relación directa con la calidad o el precio del servicio, en particular con respecto a las aplicaciones en línea gratuitas.

Los actores digitales ofrecen habitualmente servicios gratuitos. A tal efecto, recaban datos personales muy útiles para ofrecer servicios personalizados y publicidad selectiva. Mientras exista competencia de mercado y el uso de los datos pueda desembocar en innovaciones que beneficien a los consumidores, es posible que ello no resulte perjudicial. No obstante, el efecto de red y las economías de escala asociados a los macrodatos, incluido su alcance, pueden ejercer una influencia en el mercado y ofrecer ventajas competitivas a largo plazo. Dicha influencia también puede ocasionar costos asociados a un cambio de proveedor si los clientes solo pueden contratar los servicios (de una pequeña cantidad) de proveedores que dominan el mercado, pese a la inquietud que pudieran tener por la privacidad de sus datos personales (o la recepción de publicidad indeseada). En tanto en cuanto la reglamentación no vaya a la par de la evolución tecnológica, las lagunas regulatorias podrían repercutir adversamente en los intereses de los consumidores y en las condiciones de competencia del mercado. Por tanto, es indispensable que los organismos reguladores hagan todo lo posible por adquirir una comprensión cabal de la situación, cooperar y coordinarse, con el objetivo de aplicar medidas correctivas y de protección.⁵⁷ En una contribución de la **India** se describe la reglamentación del comercio electrónico de ese país, cuyo objetivo es promover la competencia y proteger a los consumidores en los mercados en línea. Destaca que, para garantizar la protección de

⁵⁶ UIT. Plan de Acción de Buenos Aires. [Informe final de la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones](#) (Buenos Aires, 2017) (CMDT-17). Buenos Aires, Argentina, 9-20 de octubre de 2017. pág. 693.

⁵⁷ Documento [1/198](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por la India.

los consumidores, es necesario combinar el fomento de la autorregulación por parte de los agentes del mercado y la regulación estatal.⁵⁸

Uno de los problemas que podrían surgir es la fijación de precios diferenciales. Los vendedores pueden utilizar los macrodatos y el procesamiento algorítmico de datos personales para ofrecer servicios específicos a los consumidores que satisfagan características emocionales determinadas, con objeto de fomentar el consumo de estos de forma general. Por otro lado, el aumento de la cantidad de minoristas que personalizan sus precios y ofertas de productos en línea dificulta a los consumidores la comprensión del precio de mercado general y la evaluación de otras opciones, y provoca discriminación selectiva a largo plazo. A medida que los consumidores aceptan una rápida fluctuación de precios (por ejemplo, de billetes de avión u hoteles), esperan una menor uniformidad de precios en los servicios de los competidores y no pueden diferenciar los precios dinámicos de los discriminatorios. Además, la dependencia cada vez mayor de intermediarios como motores de búsqueda y asistentes digitales para la adquisición de productos y servicios en línea aumenta sustancialmente la vulnerabilidad de los consumidores frente a la discriminación de precios que se realiza con arreglo a características personales. No obstante, este problema va más allá del alcance de los reguladores sectoriales o de la competencia.

Los organismos de reglamentación de todo el mundo hacen hincapié en la privacidad y la protección de los datos. La **Unión Europea** ha puesto en marcha un sistema integral a través del RGPD,⁵⁹ que regula la recogida, el tratamiento y el uso de los datos de los consumidores en la UE y es vinculante para todos los comerciantes en línea cuando venden en línea en el mercado de la Unión.⁶⁰ Ha sido ampliamente reproducido por otras naciones.

La **India** ha formulado un proyecto de Ley de Protección de Datos Personales en virtud del cual se faculta a los consumidores, sobre la base del reconocimiento de su derecho a la privacidad, a ejercer control de sus datos personales. Dicho proyecto de Ley se rige por principios establecidos para el tratamiento de datos personales, en particular el consentimiento del mismo, la restricción de su alcance y almacenamiento, y la minimización de la cantidad de datos recabados.

Brasil ha aprobado una legislación relativa a la protección de datos personales en 2018. La Ley N° 13.709 fue aprobada el 14 de agosto de 2018, tras un largo periodo de discusión en el Congreso brasileño. Esta ley fue modificada por la Ley N° 13.853, aprobada el 8 de julio de 2019, y entró en vigor en febrero de 2020. Dicha legislación se basa en gran medida en el enfoque adoptado en Europa, si bien difiere de este en varios aspectos; por ejemplo, en la legislación aprobada en Brasil se han establecido diez fundamentos jurídicos a los efectos de tratamiento de datos personales (el RGPD únicamente incluye seis), que abarcan, en particular, el consentimiento y los intereses legítimos del usuario en relación con sus datos personales. Un aspecto de interés que cabe destacar en la legislación de Brasil es que es aplicable a todas las actividades de tratamiento de datos que lleven a cabo personas físicas o entidades públicas o privadas (independientemente del país o del lugar en que se almacenen los datos), ya se hayan recogido los datos en Brasil o si el objeto de la actividad de procesamiento es ofrecer o proporcionar bienes y servicios en Brasil, o procesar datos de individuos ubicados en Brasil. Un elemento fundamental de la citada legislación es el establecimiento de la Autoridad Nacional

⁵⁸ Documento [1/344](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por la India.

⁵⁹ UE. EUR-Lex. [Reglamento \(UE\) 2016/679](#). (op. cit.)

⁶⁰ [UNCTAD. Fortalecimiento de la protección del consumidor y de la competencia en la economía digital](#). Nota de la secretaría de la UNCTAD. (op. cit.)

de Protección de Datos, a raíz de la enmienda aprobada en virtud de la Ley N° 13.853. Muchas disposiciones jurídicas aún deben ser objeto de interpretación y mayor reglamentación.⁶¹

Tras un periodo de dos años, la Ley general de protección de datos personales de Brasil (*Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais* - LGPD) (Ley N° 13.709 de 14 de agosto de 2018) entró finalmente en vigor el 18 de septiembre de 2020, a excepción de los artículos 52, 53 y 54. Dichos artículos guardan relación con la aplicación de sanciones administrativas, han sido enmendados en virtud de la Ley N° 14.010, de 12 de junio de 2020, y entrarán en vigor el 1 de agosto de 2021.

La estructura de la Autoridad Nacional de Protección de Datos (*Autoridade Nacional de Proteção de Dados* - ANPD) se aprobó con arreglo al Decreto Presidencial N° 10.474, de 26 de agosto de 2020. El decreto condicionó su entrada en vigor a la publicación, en el Boletín Oficial de la Unión, del nombramiento del Director-Presidente de la Autoridad, lo que tuvo lugar el 6 de noviembre de 2020, junto con el nombramiento de los demás directores que componen el Consejo de Administración de la Autoridad.

El 28 de enero de 2021, la ANPD publicó su agenda reglamentaria para 2021-2022.

China informa que se han registrado avances notables con respecto a la protección de los derechos y los intereses de los consumidores por medio del establecimiento de un sistema de supervisión y protección coordinado a nivel gubernamental, en el que colaboran varias partes interesadas. No obstante, aún deben abordarse los nuevos problemas que plantea la integración de los derechos e intereses de los usuarios en diversos sectores industriales. A medida que se desarrollan los mercados, es necesario mejorar continuamente los sistemas de supervisión y protección ha de mejorarse continuamente a fin de proteger de forma eficaz los derechos e intereses legítimos de los usuarios,⁶² a tenor de la evolución del mercado. Además, según el rastreador de ciberlegislación de la UNCTAD, solo el 58 por ciento de los países dispone de leyes de privacidad que se aplican al contexto en línea.⁶³

2.4.2 Confianza en la seguridad de la utilización de los servicios digitales

Pese a que la evolución de las TIC ha propiciado desarrollo económico y social, también ha dado lugar a riesgos de índole diversa, en particular en relación con la pérdida de información, la suplantación de identidad y el fraude.

Cabe citar el caso de **México**, en el que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), órgano de reglamentación de las telecomunicaciones de dicho país, lleva a cabo frecuentes análisis y estudios para determinar las pautas de consumo de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, incluido su grado de satisfacción y la calidad que perciben al utilizar esos servicios, y promover los intereses, derechos y comportamientos de los usuarios en la formulación de políticas sobre reglamentación.⁶⁴ También contribuye a analizar la percepción de los usuarios de servicios fijos o móviles de Internet con respecto a la ciberseguridad, y a establecer si han sido víctimas de algún caso de fraude, suplantación de identidad o utilización

⁶¹ Documento [SG1RGO/215](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Brasil.

⁶² Documento [1/220](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por China.

⁶³ UNCTAD. [Fortalecimiento de la protección del consumidor y de la competencia en la economía digital](#). Nota de la Secretaría de la UNCTAD. (op. cit.)

⁶⁴ Documento [1/194](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por México.

indebida de datos personales y, en ese caso, determinar si el usuario conoce las medidas que puede adoptar.

Según destaca la OCDE, la utilización indebida de datos personales, ya sea de forma accidental o deliberada, puede ser muy perjudicial, y llegar a provocar angustia y menoscabo de reputación. La pérdida de reputación de la organización en la que se produce una vulneración de la seguridad de la información puede acarrear graves consecuencias, tanto por las formas en las que se produce, como por la pérdida de confianza general que conlleva con respecto a la utilización de servicios digitales. Ello puede repercutir ampliamente también en la propia organización. Habida cuenta de ello, la seguridad de los datos personales suscita actualmente un gran interés para gobiernos, empresas y particulares. Entre las prácticas idóneas para evitar la citada pérdida de confianza cabe destacar la implantación de métodos de certificación, en particular para garantizar la privacidad.⁶⁵

Según un estudio de la UIT, la privacidad y la ciberseguridad deben tenerse en cuenta en cada oferta de servicios y actividad de innovación que tenga lugar en el sector de las TIC. En el informe de la UIT en cuestión, también se subraya la necesidad de que los organismos de reglamentación "tengan una comprensión cabal de la economía digital, los avances tecnológicos y los retos que deben afrontar los consumidores y las empresas".⁶⁶ La capacitación de los consumidores y los organismos de reglamentación reviste asimismo suma importancia, dado que diversos estudios indican que los nuevos usuarios de Internet, en particular en economías emergentes como China o la India, confían más en los servicios digitales que los usuarios con mayor experiencia en la utilización de Internet.⁶⁷ Ello podría constituir un riesgo para millones de personas, aun si estas perciben los beneficios que brinda la conectividad digital.

En un informe de las Naciones Unidas sobre cooperación digital se sugiere que los gobiernos colaboren activamente con la industria y la sociedad civil para debatir la reglamentación, articular los valores relacionados con el desarrollo y la utilización de la tecnología, promueve la transparencia en materia de vulnerabilidad o deficiencias de la privacidad de los datos personales, y alentar el genuino consentimiento, la privacidad y la seguridad.

2.4.3 Aspectos éticos (examen de prácticas idóneas en los sectores público y privado y en nuevos contextos como la IA)

La IoT y la IA son las nuevas tecnologías más importantes que tienen el potencial de introducir un cambio importante en la vida cotidiana de los consumidores. Permiten la comunicación entre máquinas, equipos y cosas de uso cotidiano, sustituyendo a los humanos. Las repercusiones de la IoT y la IA afectan a muchos campos, como la salud, la educación, la logística y la agricultura, y hacen que la Industria 4.0 sea una realidad. Estas tecnologías se han concebido para afectar positivamente a la vida de los consumidores y facilitar sus necesidades cotidianas. Sin embargo, debido a su omnipresencia, es necesario un alto nivel de seguridad en las aplicaciones y los sistemas para tranquilizar a los consumidores.

También es necesario un debate sobre la ética que implican las nuevas aplicaciones relacionadas con la IoT y la IA, incluida la robótica, para garantizar que no afectarán negativamente a la vida de los consumidores. Tanto los organismos reguladores como los proveedores de servicios

⁶⁵ OCDE. [Toolkit for protecting digital consumers: A resource for G20 policy-makers](#). OCDE, 2018.

⁶⁶ UIT. Informes temáticos. Entorno de reglamentación y mercado. [Powering the digital economy: Regulatory approaches to securing consumer privacy, trust and security](#). Ginebra, 2018.

⁶⁷ Ibid.

deben centrarse en la incorporación de la privacidad y la ética a través del diseño y de la sensibilización de los consumidores.

Para hacer frente a estos desafíos únicos se necesitan en los Estados Miembros unos mecanismos institucionales adecuados que se mantengan al corriente de las últimas tecnologías y asesoren acerca de la legislación y la reglamentación intersectorial, incluidos los ámbitos de la sensibilización y la protección de los consumidores. También es necesario el consenso y la cooperación internacional en materia de normas, ética y protección del consumidor. Al igual que ocurre con otras cuestiones relativas a la protección del consumidor en la era digital, los problemas derivados del uso de la IA también requerirán de la colaboración normativa y la creación de capacidad en los planos nacional e internacional. El fin último consiste en aprovechar los beneficios de la tecnología, garantizando al mismo tiempo la protección contra los posibles daños.

Entre las prácticas óptimas recomendadas figura la elaboración por los gobiernos de un plan nacional de IA con miras a esbozar estrategias clave a efectos de la preparación para la IA. Por ejemplo, el Instituto Nacional para la Transformación de la **India** ha publicado un exhaustivo documento de debate titulado *AI for All* (IA para todos), en el que se sientan las bases de la Estrategia Nacional de inteligencia artificial.⁶⁸ En este documento se destacan las cuestiones antes mencionadas de la privacidad y la seguridad, incluida la falta de reglamentación oficial en torno a la anonimización de los datos, entre los obstáculos para la adopción de la IA. Se reconoce que los datos son uno de los principales vectores de las soluciones basadas en la IA y que una gestión adecuada de los datos, que garantice la privacidad y la seguridad, es de vital importancia. Entre los desafíos detectados figuran la utilización de datos sin consentimiento, el riesgo de identificación de individuos a través de ciertos datos, el sesgo en la selección de datos y la consecuente discriminación en modelos de IA, así como la asimetría en la agregación de datos. En el documento se propone la creación de marcos de protección de datos y marcos reglamentarios sectoriales adecuados, así como la adopción de normas internacionales.⁶⁹

2.5 Conclusión: reglamentación basada en la colaboración, cooperación internacional y formación del consumidor

Habida cuenta del ritmo al que cambian las telecomunicaciones/TIC, las instituciones y los organismos reguladores responsables de la protección de los consumidores (reguladores, organismos públicos y privados) deben modificar periódicamente sus marcos normativos para tratar de lograr un equilibrio adecuado entre los intereses de los operadores/proveedores de servicios y de los usuarios en ámbitos como los acuerdos de suscripción, la protección de los derechos de propiedad intelectual y la gestión de los derechos digitales, sin que ello afecte a los modelos de comercio electrónico innovadores. Uno de los principales retos para los reguladores es instaurar una cultura de seguridad que promueva la confianza en las aplicaciones y servicios de telecomunicaciones/TIC, al tiempo que se hace efectiva la protección de la privacidad y del consumidor. De ahí que sea indispensable aplicar leyes, políticas y disposiciones reglamentarias e impulsar mecanismos transparentes y eficaces de protección del consumidor que permitan promover esa confianza y seguridad.⁷⁰ Tal y como se destaca en las *Directrices de prácticas óptimas para reguladores digitales del GSR-20*, se requiere

⁶⁸ Gobierno de la India. NITI Aayog. [Estrategia nacional en materia de inteligencia artificial](#). Junio de 2018

⁶⁹ Documento [1/307](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por la India.

⁷⁰ Documento [SG1RGQ/34](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por la India.

un ecosistema reglamentario adaptable, resiliente, colaborativo y acorde con sus objetivos prioritarios, para que los mercados digitales abiertos y competitivos prosperen, produzcan resultados positivos para los consumidores y sienten así las bases de la transformación digital. En las directrices se afirma que el interés del consumidor y la equidad son fundamentales para la reglamentación digital, y que todas las decisiones reglamentarias deben tomarse teniendo en cuenta a los consumidores.⁷¹

Los usuarios deben adoptar asimismo las precauciones pertinentes. Deben leer atentamente las condiciones de servicio estipuladas, instalar antivirus y actualizarlos, modificar contraseñas, realizar copias de seguridad de la información periódicamente y utilizar redes públicas seguras, etc.⁷² Un aspecto fundamental de la protección del consumidor es la alfabetización digital. Los propios consumidores deben conocer sus derechos en materia de datos personales y prestar atención a la seguridad, la privacidad y otros problemas que pueden surgir en el marco de las comunicaciones en línea. Los organismos de reglamentación deberían fomentar la concienciación de los consumidores. La protección de la infancia en línea constituye un elemento fundamental de la formación digital. En el documento de debate del GSR-19 "*Fomento de la confianza en una economía impulsada por los datos*" se pone de manifiesto que "la manera más eficaz de promover la autonomía y protección de los consumidores es velar por que estos posean los conocimientos necesarios en el plano digital, sin perjuicio de garantizar la protección reglamentaria y legislativa pertinente en aras de la defensa de los intereses de los consumidores".⁷³

Pese a la evolución de varios modelos de reglamentación a escala internacional en la actualidad, en última instancia, el enfoque normativo más apropiado a los efectos de protección del consumidor en el plano digital se basará probablemente en la aplicación de normas gubernamentales, la autorregulación del sector industrial y la adopción de medidas de reglamentación conjunta. Por otro lado, conviene que el sector industrial, los organismos de reglamentación y el sector académico aúnen esfuerzos para alcanzar los objetivos que se fijan en materia de protección de datos, privacidad, competencia y seguridad, y en particular, velar por el desarrollo ininterrumpido de los servicios digitales para que redunden en beneficio de todas las partes interesadas.

La elaboración de un marco reglamentario adecuado que constituya el punto de partida para el establecimiento de prácticas comerciales idóneas y de salvaguardias adecuadas para los consumidores requiere colaboración y cooperación a escala internacional. En el reciente informe de las Naciones Unidas sobre *Cooperación digital "The Age of Digital Interdependence"* (*La era de la interdependencia digital*) se subraya la necesidad de contar con normas compartidas, reglamentaciones y valores que fomenten la cooperación digital. Entre esos valores cabe destacar la inclusión, el respeto, la adopción de enfoques centrados en el ser humano que faciliten la prosperidad de este, la transparencia, la colaboración, la accesibilidad, la sostenibilidad y la armonía. También se subraya la necesidad de revisar aspectos clave de las políticas económicas en las esferas de la tarificación, el comercio, la protección del consumidor

⁷¹ Documento [SG1RGO/374](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por los coordinadores de la BDT para las Cuestiones 1/1, 3/1, 4/1 y 6/1.

⁷² Documento [1/194](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por México.

⁷³ UIT. Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR). Documento para el debate del GSR-19. [Building confidence in a data-driven economy by assuring consumer redress](#).

y la competencia para facilitar la armonización de la reglamentación y, en particular, promover la economía digital.⁷⁴

El aumento de la cooperación y la creación de capacidad podrían facilitar la adopción de enfoques eficaces a escala nacional y el intercambio de experiencias, que en última instancia permitirían alcanzar acuerdos de cooperación multilateral a escalas regional y mundial.⁷⁵

⁷⁴ Naciones Unidas. [The Age of Digital Interdependence](#). Informe del Grupo de Alto Nivel del Secretario General de las Naciones Unidas sobre cooperación digital. Junio de 2019.

⁷⁵ Documento [SG1RGQ/151](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por la India.

Capítulo 3 - Creación de un nuevo marco para la protección del consumidor de TIC en el ecosistema digital

3.1 Protección frente a innovación - Cómo proteger a los consumidores mientras se sigue fomentando la innovación

La innovación forma parte de actividades cotidianas, tales como ver vídeos a la carta en el móvil, utilizar un sistema de geolocalización o interactuar con un asistente virtual para buscar información sobre un determinado producto o servicio. La dinámica del sector evoluciona a gran velocidad y repercute en las costumbres y necesidades de los consumidores. En este contexto, cabe tener en cuenta que la innovación aporta beneficios a los usuarios finales, para garantizar un uso significativo y seguro de las TIC, promover la innovación positiva y fomentar una interacción social saludable en un entorno seguro, así como una economía digital sólida.

La creación de un entorno propicio a la innovación sostenible guarda una relación directa con el papel de la reglamentación gubernamental. Las decisiones públicas referentes a la necesidad de prestar apoyo gubernamental o adoptar normas o directrices específicas tienen una repercusión directa en la innovación. Esto mismo sucede en el marco de la política de protección de los consumidores, en el que un enfoque desacertado puede obrar a favor o en contra de un conjunto de tecnologías o métodos, alterando así el resultado social final en términos de competencia, bienestar, creación de empleo, etc.

En este contexto, el debate no debe limitarse al número de normas, sino también a la calidad y la repercusión de las mismas, habida cuenta de otros factores relevantes. Al fin y al cabo, los beneficios de la reglamentación deben ser pertinentes para los ciudadanos. Asimismo, cabe tener en cuenta no solo que los gobiernos y los organismos reguladores desempeñan un papel concreto en la superación de dos retos de envergadura, como son la promoción de la innovación y la protección de los consumidores, sino también que el éxito de cualquier enfoque pasa por el establecimiento de un diálogo permanente entre los gobiernos y otras partes interesadas nacionales e internacionales, incluidas empresas privadas, entidades de la sociedad civil y organizaciones internacionales.

En ese sentido, la innovación debe formar parte tanto de las aplicaciones, los servicios y la tecnología, como, principalmente, de las relaciones que mantienen empresas, gobiernos y usuarios finales para beneficiarse de la tecnología y salvaguardar sus derechos.

La OCDE apoya la realización de evaluaciones de impacto desde el inicio de todo procedimiento reglamentario, con miras a detectar depósitos de información, evaluar mejor los costes y beneficios de las posibles intervenciones y considerar medios alternativos para alcanzar los objetivos fijados. En consecuencia, organismos reguladores de todo el mundo han empezado a utilizar, a título experimental, técnicas y métodos de observación minuciosa y análisis de

las pautas conductuales de los consumidores, a fin de poner a prueba sus intervenciones en entornos más o menos controlados con miras a obtener resultados más rentables en menos tiempo.

En el documento de debate del GSR-19, titulado *Building confidence in a data-driven economy by assuring consumer redress* (Fomento de la confianza en una economía impulsada por los datos garantizando el resarcimiento del consumidor), se esbozan principios y recomendaciones de alcance internacional.⁷⁶ Uno de ellos versa sobre temas relacionados con la protección del consumidor en las estrategias nacionales, en las que cabría considerar:

- i) el fomento de la confianza de los consumidores;
- ii) las prácticas éticas de los proveedores de servicios y productos, incluidas la concesión de un trato justo y equitativo, la protección de la privacidad, la divulgación y la transparencia;
- iii) la elaboración de mecanismos justos, eficaces, transparentes e imparciales para atender las reclamaciones de los consumidores a través de mecanismos administrativos, judiciales y de solución de controversias por vías alternativas, incluso en casos transfronterizos;
- iv) el establecimiento de medidas jurídicas y/o administrativas, que permitan a consumidores y organizaciones obtener una reparación por daños en caso de que el bien o servicio adquirido resulte defectuoso, dañe su dispositivo o no cumpla los criterios de calidad anunciados, o se observen problemas en la entrega o prácticas inadecuadas que impliquen transacciones no monetarias;
- v) la instauración de vías de recurso oficiales u oficiosas, que sean rápidas, justas, transparentes, poco costosas y accesibles, no impongan costes, retrasos o cargas indebidas sobre el valor económico en cuestión y, al mismo tiempo, no supongan un lastre excesivo o indebido para la sociedad y las empresas; estos procedimientos deben tener especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos;
- vi) el establecimiento de mecanismos de correulación entre los organismos gubernamentales, las industrias del sector y las organizaciones de consumidores, a fin de que las autoridades en materia de protección de los consumidores que se encargan de atender las reclamaciones de estos últimos puedan adoptar medidas y conceder o facilitar la reparación de los consumidores, incluidas reparaciones pecuniarias, al tiempo que fomentan la competencia y eliminan los obstáculos a la misma allí donde surgen;
- vii) la constitución de foros independientes de defensa del consumidor, que cuenten con la debida financiación y permitan debatir las prioridades generales a efectos de la protección del consumidor;
- viii) la necesidad de que los consumidores -en particular los desfavorecidos- se beneficien de las nuevas tecnologías y de los nuevos modelos de negocio, y de que la competencia y la regulación trabajen de consuno en favor de los consumidores;
- ix) el desarrollo de programas de educación, concienciación y capacitación digital, con la participación de las partes interesadas de los sectores privado, público y benéfico, incluida la coordinación de esfuerzos para que las personas puedan beneficiarse de forma segura de la economía digital;
- x) la utilización de edificios públicos, como bibliotecas e instalaciones de administraciones locales, a fin de crear una red fidedigna de locales accesibles con personal cualificado y voluntario, Wi-Fi gratuito, ordenadores y otras tecnologías, así como acceso digital asistido;
- xi) la creación de un sistema de puntuación del rendimiento de los proveedores, junto con herramientas de comparación de tecnologías digitales en mercados regulados, para que estos rindan cuentas de los resultados que producen; y

⁷⁶ Documento [SG1RGQ/153+Annex](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por el coordinador de la BDT para la Cuestión 6/1.

- xii) la creación de un entorno que garantice que las prioridades locales tengan cabida en el marco nacional.

Aunque estos principios van especialmente dirigidos a los gobiernos, algunos pueden aplicarse igualmente a las empresas del sector privado que se dispongan a definir su misión, su visión y sus estrategias comerciales.

Es preciso recordar que, en un mundo dinámico y regido por la innovación, es imposible establecer un marco normativo que cubra todos los pormenores de la protección del consumidor. Por tanto, todas las partes interesadas deben observar una serie de principios fundamentales, entre los que cabe destacar la "confianza del consumidor", las "prácticas éticas" y el "fomento de la transparencia".

En ese sentido, cabe plantearse en qué modo están los operadores de telecomunicaciones organizando sus procedimientos y actividades para adecuar la utilización de las tecnologías, herramientas y aplicaciones disponibles a dos objetivos principales, a saber: mejorar la eficiencia de los operadores y afianzar la confianza de los usuarios finales. Las llamadas automáticas y el uso de llamadas robotizadas con fines comerciales podrían constituir un ejemplo en la materia. Si bien no es razonable prohibirlas, su abuso y utilización incontrolada pueden resultar perjudiciales para los usuarios finales, ya sea porque dichas llamadas son molestas o, lo que es más grave, porque se utilizan para perpetuar fraudes. **Brasil** presentó una contribución con un estudio de caso, al respecto. Tras reconocer que las llamadas no deseadas suponían un problema cada vez grave, se aplicó un enfoque innovador basado en una autorregulación estricta. En este caso, se estableció un código de conducta y una lista de "no llamar", que permite a los usuarios finales bloquear las llamadas de telemercadeo.⁷⁷

3.2 Atención al cliente (nuevas tecnologías para facilitar la experiencia del consumidor)

Muchos países han estipulado en su marco jurídico que los proveedores deben brindar asistencia telefónica a los clientes. En América Latina, Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México exigen a los proveedores de servicios de voz y datos fijos y móviles que pongan a disposición de los usuarios servicios de asistencia técnica. Argentina, Brasil, Colombia y México también han regulado el tiempo de respuesta y velan por que dichos servicios de asistencia estén disponibles de forma gratuita. En Europa, Italia ha regulado tanto la disponibilidad del servicio de asistencia técnica como el tiempo de respuesta. El hecho de que los usuarios dispongan de canales de contacto de atención al cliente, a los que pueden acceder en cualquier momento, no implica que todos vayan a hacer uso de ellos.⁷⁸

De hecho, de diversas encuestas realizadas en **México**⁷⁹ se desprende que la mayoría de los usuarios no se pone en contacto con su proveedor por ningún motivo (quejas, dudas, fallos, etc.). Únicamente entre el 10 y el 30 por ciento, dependiendo del servicio, reconoce haber contactado con su proveedor. En lo que atañe a las quejas, el 90 por ciento afirma no haber presentado nunca ninguna.

Las encuestas realizadas en México y Brasil muestran que los clientes que sí contactan con su proveedor siguen prefiriendo la asistencia telefónica y presencial.

⁷⁷ Documento [SG1RGO/206](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Brasil.

⁷⁸ Documento [SG1RGO/311\(Rev.1\)+Anexos](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Brasil.

⁷⁹ Documento [1/186](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por México.

Según una encuesta brasileña,⁸⁰ alrededor del 25% de las reclamaciones presentadas ante el organismo regulador de las telecomunicaciones (Anatel) guarda relación con la incapacidad de los operadores de telecomunicaciones de proporcionar servicios de atención al cliente adecuados y oportunos. La insatisfacción de los consumidores con los servicios prestados por los centros de llamadas podría figurar entre los motivos por los que estos centros reciben puntuaciones bajas en las encuestas brasileñas año tras año. En México, las encuestas han permitido detectar oportunidades de mejora de los servicios de atención al cliente, cuyos usuarios han de lidiar con largos periodos de espera para contactar con operadores telefónicos o recibir visitas técnicas, horarios de atención cortos o limitados, y personal no cualificado que ofrece información incompleta.

Por otro lado, las encuestas brasileñas también apuntan a una evolución del comportamiento de los consumidores, así como a una creciente demanda de "autoservicios" a través de los canales de servicios digitales.⁸¹ La tendencia a la digitalización de los servicios de atención al cliente alberga esperanzas positivas en lo que respecta a la satisfacción de los usuarios, la evaluación de la calidad y el ejercicio de los derechos de los consumidores. Gracias a la generalización de los dispositivos móviles, las aplicaciones se han convertido en uno de los canales más utilizados por los consumidores para expresar sus inquietudes.

En este contexto, tecnologías como los bots conversacionales y los asistentes virtuales, a las que puede aplicarse la IA, desempeñan un papel propio en la gestión de la mayoría de las demandas ordinarias y voluminosas. Los desarrolladores tratan de adaptar estas tecnologías al lenguaje natural, mejorando la fluidez de la conversación y buscando vínculos con los usuarios. Estas interacciones también generan grandes cantidades de datos sobre los consumidores, que proporcionan a los operadores una información crucial para futuras interacciones y allanan el camino a una mayor personalización de la atención al cliente.

El proceso de digitalización también podría brindar resultados positivos a los reguladores que tratan de adoptar ciertas tecnologías para difundir información y llevar a cabo campañas de sensibilización. Entre estas tecnologías figuran las plataformas digitales para la gestión de reclamaciones, que incluyen funciones de presentación y respuesta en un entorno digital controlado, además de la ulterior publicación de los resultados de la atención prestada. Todo ello permite mejorar la transparencia y reducir la incidencia de las controversias.

Sin embargo, todas las ventajas inherentes al proceso de digitalización que han emprendido numerosos países no han bastado, hasta la fecha, para prescindir de la necesaria intervención del regulador como mediador entre consumidores y proveedores.

En general, los reguladores reciben las quejas y fijan los plazos para la resolución de las demandas. Hay quienes optan por mediar en los conflictos de forma individual, y quienes remiten las quejas a los proveedores para que estos respondan directamente a los consumidores en un plazo determinado. Las quejas en cuestión pueden formularse por conducto de llamadas telefónicas, formularios online, cartas, correos electrónicos, aplicaciones y contactos personales. A efectos de la consolidación de los datos, es preferible que todas las reclamaciones, con independencia del canal de recepción, se sistematicen en una única plataforma. Conviene asimismo publicar los datos conexos, para garantizar la transparencia y permitir que los usuarios finales efectúen comparaciones entre distintos proveedores de servicios. Además de tratar de

⁸⁰ Documento [1/219](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Brasil.

⁸¹ Documento [SG1RGQ/310](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Brasil.

resolver los conflictos de los consumidores a título individual, los reguladores también pueden adoptar procedimientos de acción colectiva encaminados, por ejemplo, a detectar las causas principales de las reclamaciones y, de esta forma, realizar un seguimiento, modificar/adaptar los marcos e invocar medidas punitivas si se detectan irregularidades.

En **Benin**, el ARCEP ejerce las veces de mediadora entre consumidores y operadores en el marco de procesos cuya duración no debe exceder los 30 días. Las reclamaciones se formulan por teléfono o a través del sitio web del organismo regulador y se registran directamente en una plataforma de gestión de reclamaciones. Este sistema permite gestionar automáticamente las reclamaciones de los consumidores, así como los procedimientos y las condiciones de gestión de las reclamaciones por parte de los mediadores internos, de forma transparente, eficaz y profesional. El objetivo del regulador es resolver las controversias. Como resultado de la mediación, puede imponerse a los proveedores el cumplimiento de las obligaciones jurídicas/reglamentarias aplicables, la compensación de los daños causados o la adopción de otras medidas correctivas.⁸²

En **Brasil**, la Anatel recibe aproximadamente 3 millones de quejas anuales contra proveedores de servicios de telecomunicaciones. Actualmente, su página web, su aplicación y su centro de llamadas son los canales que permiten presentar reclamaciones de forma gratuita. Si el problema no se resuelve tras contactar directamente con el operador, el consumidor puede presentar una queja ante Anatel. Tras recibir la queja, Anatel la remite al proveedor interesado. El operador, y no Anatel, es el responsable de tramitar la solicitud y de contactar directamente con el consumidor para resolver la controversia en un plazo de 10 días. Una vez que el operador da una respuesta concluyente, el consumidor tiene 10 días para evaluar o reabrir el caso si la solución no le satisface. Si el consumidor no evalúa ni reabre el caso en el plazo estipulado, este se considera cerrado y el sistema lo clasifica como "resuelto".

Anatel se sirve de las quejas de los consumidores para:

- i) evaluar el funcionamiento del servicio de atención de reclamaciones y divulgar información;
- ii) detectar los principales problemas de los operadores y tomar medidas preventivas, o incluso mejorar las normas existentes; y
- iii) realizar inspecciones y adoptar medidas de seguimiento y control, en su caso.

En 2013, el centro de llamadas de Anatel fue el canal más utilizado y permitió recibir el 92,54% de las demandas registradas. Ese mismo año, Anatel decidió invertir en la digitalización como medida de innovación tecnológica. En julio de 2020 se aplicó una estrategia de migración y, actualmente, los canales digitales comprenden el 61% del total de registros.⁸³

Dada la evolución del comportamiento de los consumidores, los servicios de atención al cliente deben adaptar y renovar su forma de proceder. A efectos de la digitalización de los servicios de asistencia técnica, es fundamental obtener más información sobre la experiencia de los consumidores y la trayectoria que recorren las reclamaciones. La puesta a disposición de herramientas digitales sencillas es una medida esencial para que estos canales puedan utilizarse eficazmente.

De acuerdo con la OCDE, 327 millones menos de mujeres que de hombres tienen un teléfono inteligente con acceso a servicios de Internet móvil y, en promedio, las mujeres tienen un

⁸² Documento [1/179](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Benin.

⁸³ Documento [SG1RGQ/309](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Brasil.

26% menos de probabilidades de poseer un teléfono inteligente que los hombres. Según la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), la proporción de usuarias de Internet es inferior a la usuarios en dos tercios de todos los países del mundo. El acceso a Internet sigue viéndose limitado por las restricciones que imponen factores tales como el género, la edad, la discapacidad y el nivel educativo, de los que el proceso de innovación y digitalización debería ser consciente.

En otras palabras, esta confluencia de intereses conlleva la necesidad de abordar los desafíos correspondientes, puesto que, de lo contrario, los consumidores no podrán adoptar las herramientas digitales de atención al cliente. De hecho parece que, durante los próximos años, la tecnología y la interacción humana deberán combinarse a efectos de la resolución de las demandas en materia de atención al cliente. En este contexto, se conjugará la capacidad humana de crear vínculos emocionales con las poderosas tecnologías de procesamiento de datos y aprendizaje automático. En ese sentido, se espera que el organismo regulador ejerza una serie de funciones encaminadas tanto a la reglamentación como al fomento de la confianza y las relaciones éticas entre todas las partes.

Aunque es difícil ver la historia reciente desde la perspectiva adecuada, no se puede ignorar el hecho de que la pandemia de COVID-19 ha tenido unas repercusiones críticas en los servicios de atención al cliente. A raíz de lo sucedido, la infraestructura de telecomunicaciones se ha erigido en piedra angular de todos los sectores. Los desafíos son colosales y requieren soluciones que pueden variar en función de las complejidades a las que se enfrenta cada país.

En lo que atañe a estos desafíos, resulta evidente que las quejas y necesidades de los consumidores deben gestionarse de una forma más proactiva y que los proveedores deben obrar en favor de la accesibilidad y la calidad de los servicios de suscripción. En este contexto, los reguladores, los proveedores y los consumidores se han visto obligados a utilizar las TIC para comunicarse y resolver problemas.

En el **Estado de Palestina**, que participa en los trabajos de la UIT conforme a lo dispuesto en la Resolución 99 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios, el Ministerio ha utilizado WhatsApp y Facebook como canales para la presentación de quejas y el acceso a distancia a consultas de funcionarios. Hasta el momento, los abonados tenían que acudir a la tienda de la compañía para obtener servicios e información conexas; no obstante, a raíz de la limitación de los desplazamientos y los cierres impuestos por la pandemia, los contratos han de tramitarse a distancia con ayuda de la tecnología. Si bien no pretende sustituir a los contratos en papel, este sistema se considera una solución que permite la prestación de servicios sin contratiempos para ninguna de las partes.⁸⁴

En **Brasil**, con motivo del aislamiento social y la necesidad de proponer opciones sin contacto, los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones notificaron un crecimiento de los canales digitales, con un énfasis especial en el uso de sus propias aplicaciones, WhatsApp y diversos asistentes virtuales.⁸⁵ Además, Anatel creó un comité de crisis para supervisar y controlar las repercusiones de la COVID-19. En marzo de 2020, el organismo y los proveedores de telecomunicaciones se comprometieron públicamente a:

- i) mantener los servicios en funcionamiento;
- ii) prestar un apoyo especial a los servicios de salud y seguridad pública;

⁸⁴ Documento [SG1RGQ/307+Anexo](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por el Estado de Palestina.

⁸⁵ Documento [SG1RGQ/360](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Brasil.

- iii) tener en cuenta las dificultades de los consumidores; y
- iv) mantener a la población bien informada.

Considerando las acciones individuales de los cinco principales proveedores de servicios, se pusieron en práctica unas 100 iniciativas encaminadas a facilitar el acceso a distintos métodos de pago, incluidas asignaciones adicionales de datos en la banda ancha móvil y fija, asignaciones adicionales de datos para la recarga de servicios de prepago y la posibilidad de acceder a diversos contenidos sin límites de datos (entre ellos la aplicación del Ministerio de Salud sobre el coronavirus, en virtud del compromiso público suscrito con Anatel y la aplicación de beneficios sociales del gobierno).

Muchos países, si no todos, cuentan con una legislación general en materia de consumo, que abarca una gran variedad de productos de consumo. Sin embargo, la actualización de dicha legislación no suele ir a la par de la rápida evolución tecnológica, que ha propiciado el surgimiento de nuevos productos, o de productos cuyo desarrollo no se había previsto en el momento en que se promulgaron las leyes en cuestión. El reto al que se enfrentan los marcos jurídicos actuales consiste en proteger a los consumidores, promover la innovación, mejorar la atención al cliente, resolver los problemas transfronterizos, reducir las disparidades en materia de protección digital, sentar las bases para la llegada de la IoT y la IA, y facilitar la comunicación y las transacciones en línea. Si bien al elaborarse la mayoría de las citadas legislaciones generales no se previó que tuvieran que abarcar los servicios de banda ancha, algunos de los problemas en torno a los cuales se articularon ya existían antes de la era digital y siguen presentes hoy en día; de ahí que sigan siendo pertinentes y eficaces en la economía digital. Dan prueba de ello las leyes de 12 países, que se examinaron en el marco de una contribución a la Comisión de Estudio y se debatieron durante una de las reuniones de los Grupos de Relator de febrero de 2020.⁸⁶

3.3 Cómo resolver los problemas dimanantes de las actividades transfronterizas

El desafío que plantean las actividades transfronterizas ha adquirido un carácter aún más estratégico en el contexto de la economía digital mundial.

La economía digital no conoce fronteras y engloba una ingente suma de transacciones internacionales. Por ello, la protección y el resarcimiento de los consumidores deben coordinarse a escala internacional. Los Estados Miembros de la ONU, la OCDE y la UIT han estado trabajando en favor de ese objetivo. Las *Directrices para la protección del consumidor* en el marco de las actividades comerciales en línea y fuera de línea, la solución de controversias y la compensación,⁸⁷ elaboradas por las Naciones Unidas en 2016, son una herramienta fundamental para la protección de los consumidores en esta esfera.⁸⁸ Parece existir un consenso internacional con respecto tanto a la conveniencia de que los principios sean neutrales desde un punto de vista tecnológico, como a la necesidad de prestar una mayor atención a cuestiones tales como el pedido de bienes y servicios en línea, la protección de datos, el correo basura y el fraude.

⁸⁶ Documento [1/336](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Zimbabwe.

⁸⁷ UNCTAD. [Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor](#). Nueva York y Ginebra, 2016.

⁸⁸ Documento [SG1RGQ/153+Annex](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por el coordinador de la BDT para la Cuestión 6/1.

Habida cuenta de sus dimensiones y su alcance, la UE puede considerarse un paradigma útil para la resolución de algunos de los problemas relacionados con las actividades transfronterizas. En junio de 2017, la UE puso fin a las tarifas de itinerancia, una medida que ha servido de ejemplo a otras jurisdicciones. Las facturas exorbitantes constituyen otro problema recurrente en el ámbito de la itinerancia, que la política europea trata de evitar centrándose en los viajes temporales ("roam like at home" o itinerancia a tarifas nacionales).

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) es fruto de otra iniciativa, que ha permitido a la Unión Europea demostrar los beneficios de la aplicación de un enfoque común a las actividades transfronterizas. El Reglamento contempla la necesidad de informar a los usuarios de eventuales flujos internacionales de datos, creando así un derecho personal a la información sobre el uso de los datos personales.

Las comunicaciones comerciales no solicitadas, o llamadas molestas, integran otro problema transfronterizo incipiente. En una economía digital mundial, las herramientas digitales y los teléfonos deberían ser un medio para facilitar los intercambios económicos entre quienes ofrecen un producto o un servicio y sus potenciales compradores. No obstante, aunque algunos agentes económicos se ciñen a los límites éticos y justos de este entorno, otros optan por no hacerlo y abruman a los usuarios con llamadas no deseadas. Además de las llamadas con fines comerciales, algunos emisores buscan perjudicar a los receptores con prácticas engañosas y fraudulentas. Muchos países de todo el mundo han tenido que hacer frente a este problema y han adoptado diferentes enfoques, articulados en torno al tráfico de llamadas en la red, los sistemas de autenticación de llamadas, la definición de prefijos de telemarketing, las enmiendas jurídicas y las listas de bloqueo de llamadas. Estos se destacan en una contribución presentada por **Brasil**, en la que se ofrece una visión general de los desafíos y las estrategias atinentes a las llamadas no deseadas.⁸⁹

Por su parte, el Organismo Regulador de las Telecomunicaciones de la **India** (TRAI) anunció la promulgación de una directiva, en el marco del Reglamento relativo a las preferencias de los clientes en materia de comunicaciones comerciales de telecomunicaciones (TCCCP), encaminada a la creación de una plataforma basada en la tecnología de la cadena de bloques.⁹⁰

En **Brasil**, la ANR (Anatel) y los operadores de telecomunicaciones abordaron el problema de las llamadas molestas adoptando un enfoque basado en la autorregulación (mecanismos de aplicación automática incluidos) y la reactividad. Los operadores presentaron a Anatel un código de conducta para la oferta de servicios de telecomunicaciones a través del telemarketing e instauraron una lista nacional única de bloqueo de llamadas.⁹¹

Las Comisiones de Estudio del UIT-D celebraron un seminario web sobre "*Comunicaciones comerciales no solicitadas/llamadas molestas: ¿Son los consumidores más vulnerables en la era de la COVID-19?*".⁹²

Durante el seminario web, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) de los Estados Unidos, la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel) de Brasil e Idea-Vodafone de la India compartieron sus enfoques nacionales en la materia. En general, se destacó la

⁸⁹ Documento [SG1RGO/308](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por **Brasil**.

⁹⁰ Documento [1/334](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por la India.

⁹¹ Documento [SG1RGO/206](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Brasil.

⁹² UIT-D. Seminario web de la UIT sobre [Comunicaciones comerciales no solicitadas/llamadas molestas: ¿Son los consumidores más vulnerables en la era de la COVID-19?](#) 2 de julio de 2020.

importancia de la educación para el consumo. Beltug (Bélgica/Europa) señaló a la atención de los participantes el hecho de que los usuarios eran más vulnerables en épocas de crisis, como la causada por la pandemia de COVID-19, y observó que los casos de fraude electrónico por teléfono y por correo electrónico habían aumentado. En este contexto, las exigencias en materia de seguridad son cada vez mayores. La Unión Africana de Telecomunicaciones (UAT) destacó la importancia de adoptar una visión transfronteriza, que incluyera un plan internacional para el establecimiento de normas al respecto.

La Cuestión 6/1 de la Comisión de Estudio 1 del UIT-D utilizó el contenido del taller para enriquecer su producto anual, titulado *Comunicaciones comerciales no solicitadas - Visión general de los desafíos y estrategias*⁹³, que se aprobó en septiembre de 2020 y se publicó con posterioridad.

3.4 Cómo responder a las necesidades de las personas con discapacidad, las mujeres y los niños en un nuevo ecosistema digital (tecnologías, servicios y productos enfocados a la protección del consumidor y la alfabetización digital relacionada con la protección del consumidor)

Entre los consumidores de TIC se cuentan varios grupos vulnerables con necesidades específicas en materia de igualdad y acceso.

En cuanto a la protección de los consumidores en la era digital, el documento de debate del GSR-19 relativo al fomento de la confianza en una economía impulsada por los datos garantizando el resarcimiento del consumidor contiene la siguiente recomendación:⁹⁴

Recomendación 4: Política digital nacional basada en principios - Los gobiernos deberían, previa consulta pública, desarrollar una estrategia digital nacional sólida centrada en el consumidor y basada en principios, junto con un plan de ejecución. El objetivo del plan digital es permitir que todos los consumidores, incluidas las personas con discapacidad, las empresas y los poderes públicos participen de forma segura en la economía digital. El plan de ejecución debería contener incentivos encaminados a garantizar que todas las personas dispongan de los conocimientos necesarios para utilizar la conectividad a Internet de alta velocidad y sacar provecho de la economía digital, minimizando al mismo tiempo el riesgo de sufrir daños.

La reducción de las barreras reviste una importancia crucial para las personas con discapacidad, un grupo que integra alrededor del 10% de la población mundial de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS). Un enfoque centrado en los usuarios es fundamental para el desarrollo de productos y servicios destinados a personas con discapacidades físicas, visuales, auditivas, mentales o intelectuales. Un diseño centrado en los usuarios permite no solo percibir la accesibilidad en términos físicos, sino también reconocer las particularidades culturales.

Los datos recogidos a través de encuestas en **México** muestran que alrededor del 70% de las personas con discapacidad desconoce sus derechos en el marco de la contratación de

⁹³ Comisión de Estudio 1 del UIT-D. Cuestión 6/1. Producto anual para 2019-2020. [Comunicaciones comerciales no solicitadas - Visión general de los desafíos y estrategias](#).

⁹⁴ Documento [SG1RGQ/153+Annex](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por el coordinador de la BDT para la Cuestión 6/1 y UIT. GRS-19 ([op. cit.](#))

servicios. Estas encuestas también han permitido al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de México detectar y dar a conocer las oportunidades de mejora más importantes según los usuarios con discapacidad, véanse la concesión de un trato acorde a sus necesidades, la provisión de datos específicos sobre equipos, *software* o paquetes que faciliten su uso, y la comunicación de información (folletos, publicidad y promociones) en formatos accesibles.⁹⁵

En Brasil, aproximadamente 45 millones de personas poseen algún tipo de discapacidad, lo que representa más del 23% de la población. Esta realidad constituye un importante vector para la mejora de la accesibilidad en las telecomunicaciones mediante el uso de nuevas tecnologías. En este contexto, Anatel promulgó el *Reglamento General de Accesibilidad (RGA)* en virtud de la Resolución 667/2016, basado en los derechos de las personas con discapacidad (véase la Ley N° 13.146/2015). En cuanto a los derechos de las personas con discapacidad y las obligaciones de las empresas de telecomunicaciones, el RGA obliga a las empresas a priorizar e individualizar los servicios accesibles para las personas con discapacidad y sus acompañantes personales; ofrecer documentos físicos (contratos, planes de servicio, etc.) en un formato accesible para las personas con discapacidad visual; dotar a los sitios web de un formato accesible; y ofrecer foros en la web y opciones de videollamada a través de Internet.

Además, en este marco también se ha creado un índice que permite clasificar el nivel de accesibilidad. La idea es premiar anualmente a las empresas que, además de observar las normas estipuladas en el RGA, aplican las mejores prácticas para promover la inclusión de las personas con discapacidad. Anatel premió por primera vez a un operador en 2019. Las cinco empresas principales fueron objeto de evaluación de acuerdo con los siguientes criterios: accesibilidad de los sitios web; atención especializada en las tiendas; eficiencia del mecanismo de interacción a través de mensajes electrónicos, foros en la web y videollamadas; y acciones de voluntariado que fomentan/promueven/garantizan los derechos de las personas con discapacidad.⁹⁶

Si se considera la brecha de accesibilidad desde el punto de vista del género, los desafíos difieren ligeramente. El porcentaje de usuarias de Internet es un 12% inferior al de usuarios y, en el segmento móvil, las mujeres tienen en general un 26% menos de probabilidades de utilizar Internet que los hombres. Algunos aspectos vinculados a la evolución tecnológica ejercen mayor presión sobre las mujeres, entre ellos el contexto local, el analfabetismo digital, la seguridad física y la percepción cultural de que Internet puede resultar inútil para la vida cotidiana.

Los jóvenes (menores de 18 años) representan un tercio de los usuarios de Internet y las personas de entre 15 y 24 años integran el grupo demográfico más conectado. De hecho, actualmente, Internet cuenta usuarios incluso más jóvenes.

En **Japón**, la KDDI Corporation está promoviendo la iniciativa *Smartphone Safety Classes* (clases de seguridad sobre teléfonos inteligentes). De acuerdo con la Agencia Nacional de Policía, el número de estudiantes víctimas de redes sociales está aumentando casi al mismo ritmo que la tasa de penetración de los teléfonos inteligentes entre estudiantes escolares. La KDDI Corporation ha tomado la iniciativa de impartir clases para enseñar a los estudiantes (de primaria y secundaria) a utilizar de forma segura dispositivos de comunicación, tales como teléfonos inteligentes, sin meterse en problemas. Las clases abarcan temas relacionados con

⁹⁵ Documento [1/186](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por México.

⁹⁶ Documento [SG1RGQ/196](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Brasil.

la protección del consumidor, como "la difusión de información errónea", "la publicación de comentarios hirientes en redes sociales", "el exceso de confianza en otras personas en línea", "el acoso a través de las redes sociales" y "la dependencia del juego y de las redes sociales en los teléfonos inteligentes". Entre 2005 y 2019 se impartieron 29 000 clases, en las que participaron más de 5 310 000 estudiantes.⁹⁷

Alrededor de 346 millones de jóvenes siguen careciendo de conexión a Internet. Esta brecha suscita una honda inquietud en el ámbito político, ya que, por lo general, impide a los jóvenes afectados cursar estudios o emprender carreras profesionales. Cabe asimismo destacar la importancia de contar con políticas y medidas adecuadas para proteger a la infancia en línea.

El objetivo de la iniciativa de la UIT sobre Protección de la Infancia en Línea (PleL) es congrega a socios de todos los sectores de la comunidad global, para brindar a todos los niños del mundo una experiencia segura en línea. Por su parte, la iniciativa *Global Kids Online* (GKO), creada por UNICEF, también aborda la protección de la infancia en línea.

La **República Islámica del Irán**⁹⁸ señala los riesgos que conlleva dejar que los niños utilicen servicios de TIC y presenta una serie de enfoques relacionados con la PleL, entre ellos la integración de los derechos de la infancia en todas las políticas relacionadas con las TIC, lo que incluye impartir formación a niños, padres y docentes en relación con la seguridad y las responsabilidades de los niños en el uso de las TIC. Además, menciona la necesidad de establecer controles parentales y herramientas de gestión del ciberespacio, que permitan proteger a los niños en el mismo.⁹⁹

En ese sentido, el Ministerio iraní de TIC ha elaborado y publicado una política denominada "Documento de apoyo y plan de acción para el desarrollo de servicios de Internet destinados a niños".¹⁰⁰

Dicho plan contempla cuatro objetivos:

- i) proporcionar comunicaciones, contenidos e infraestructuras de confianza;
- ii) desarrollar el mercado e impulsar la actividad comercial;
- iii) cultivar la educación y promover el ciberespacio; y
- iv) establecer un plan de acción en materia de gestión.

A fin de promover el acceso de todos estos grupos, es fundamental colmar las lagunas. En 2019, el IFT de **México** puso en marcha un programa de alfabetización digital denominado "*Conoce tus derechos*". A través de cursos de aprendizaje, charlas y mesas de información, este programa pretende dotar a los consumidores de los recursos necesarios para conocer, identificar y hacer valer sus derechos en cuanto que usuarios de servicios de telecomunicaciones. Además, hace hincapié en la importancia de tomar decisiones fundamentadas y utilizar de forma adecuada de los servicios y equipos de telecomunicaciones.¹⁰¹

Los planes digitales aspiran a reducir los obstáculos a la comunicación.

⁹⁷ Documento [1/397](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por KDDI (Japón).

⁹⁸ Documento [SG1RGO/196](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Brasil.

⁹⁹ Documento [1/76 de la CE 1](#) del UIT-D, presentado por la Universidad de Ciencia y Tecnología de Irán (República Islámica del Irán).

¹⁰⁰ Documento [1/74](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por la Universidad de Ciencia y Tecnología de Irán (República Islámica del Irán).

¹⁰¹ Documento [1/349](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por México.

En este contexto, la **Federación de Rusia** adoptó un decreto encaminado a extender a todos los operadores de telecomunicaciones móviles el principio de "itinerancia a tarifas nacionales" y a exigir la gratuidad de las llamadas entrantes.¹⁰²

La Autoridad Nacional de las TIC (NICTA) de **Papua Nueva Guinea** se dispone a establecer un marco normativo sobre QoS. Entre los objetivos de este último figura ayudar a los consumidores a entender las diferencias en materia de QoS que pueden existir entre los diferentes proveedores de servicios, de modo que puedan tener en cuenta dicha información al elegir un proveedor de servicios.¹⁰³

3.5 Usuarios de IA, IoT y otras tecnologías emergentes: Una nueva categoría de actividades y actores que necesita nuevas herramientas

Las nuevas tecnologías digitales, entre ellas la inteligencia artificial, traen consigo la posibilidad de mejorar en gran medida la vida de las personas. Además de redundar en favor de numerosas aplicaciones relacionadas con la salud, la educación, la movilidad, la agricultura y la manufactura, la IA también puede mejorar los propios servicios de comunicación digital y la experiencia de los consumidores.

Según diferentes fuentes, el actual nivel de adopción de la IA y la IoT, en términos de incidencia sobre el usuario final, representa una fracción ínfima del potencial que albergan estas tecnologías. No obstante, aunque las posibilidades de uso de dichas tecnologías pueden hallarse fuera del alcance del consumidor ordinario, diversas asociaciones de consumidores, particulares y organismos reguladores están celebrando debates pormenorizados sobre algunas cuestiones conexas.

Las aplicaciones comerciales de IA e IoT presentadas hasta la fecha se basan en los datos generados por las interacciones entre las máquinas (M2M) por un lado, y entre las máquinas y las personas (M2H) por el otro. Ello plantea cuestiones relacionadas no solo con la protección de los datos de los usuarios entre distintas jurisdicciones -flujo internacional de datos-, sino también con las fronteras jurídicas entre los sectores regulados y no regulados de la economía. Cabe incluso la posibilidad de que la distinción habitual entre el comercio de bienes y el de servicios no sea aplicable en este contexto.

A día de hoy, independientemente del sector económico en el que se exploten la IA y la IoT, la transparencia de cara al consumidor se considera una cuestión central, dada la asimetría entre la información que poseen los usuarios y la que detentan los proveedores de bienes y servicios. En este caso, se trata de saber qué datos se recogen, cuándo y qué uso tendrán en el futuro. Otras inquietudes referentes a los datos en el contexto de la IA y la IoT guardan relación con la transparencia de los algoritmos: el riesgo de identificación de los individuos a través de los datos, la asimetría en la agregación de datos, los posibles sesgos raciales y sociales, la integración de la seguridad en el diseño, las ciberamenazas relativas a los dispositivos interconectados, la protección de la infancia y la garantía de los productos.

¹⁰² Documento [1/317](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por la Federación de Rusia.

¹⁰³ Documento [1/329](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Papua Nueva Guinea.

La **India**¹⁰⁴ y **Zimbabwe**¹⁰⁵ pusieron de manifiesto estos desafíos. Ambos países destacaron la importancia de contar con políticas nacionales en materia de privacidad y seguridad bien arraigadas, así como con normas aplicables a la IA y la IoT, a fin de garantizar la protección de los consumidores. Además, al igual que ocurre con otras cuestiones relativas a la protección del consumidor en la era digital, los problemas derivados del uso de la IA y la IoT también requerirán de la colaboración en el ámbito normativo y de la creación de capacidad en los planos nacional e internacional. El fin último consiste en aprovechar los beneficios de la tecnología, garantizando al mismo tiempo la protección contra los posibles daños.

¹⁰⁴ Documento [1/307](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por la India.

¹⁰⁵ Documento [1/336](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Zimbabwe.

Capítulo 4 – Promoción del empoderamiento y la sensibilización de los consumidores (competencia, modelos de negocio y precios y transparencia)

4.1 ¿Cómo puede darse a los consumidores la capacidad de participar en la economía digital?

¿Cómo pueden los reguladores contribuir a la sensibilización y el empoderamiento de los consumidores en el nuevo ecosistema digital?

Ayudar a los consumidores a adquirir las competencias necesarias para utilizar los servicios digitales es un requisito previo a efectos del desarrollo de la economía digital. De hecho, aunque la innovación digital y la competencia en los mercados de telecomunicaciones hayan permitido dotar a los consumidores de una mayor autonomía, a los reguladores les sigue correspondiendo un papel importante en la sensibilización y el empoderamiento de los consumidores en el nuevo ecosistema digital.

La promoción de una conectividad plena incitará a los consumidores a demandar servicios de gran calidad proporcionados por redes de muy alta capacidad, cuyo desarrollo constituye una prioridad esencial para la creación de interacciones positivas. Asimismo, los organismos reguladores nacionales deberían seguir trabajando a fin de promover la capacidad de elección y el empoderamiento de los usuarios finales, otorgando prioridad a la creación de confianza en las TIC y en los servicios digitales, de tal manera que los consumidores puedan tomar decisiones con mayor conocimiento de causa.¹⁰⁶ A tal efecto podrían, por ejemplo, obligar a los proveedores de servicios digitales a publicar la información relevante sobre sus servicios y a diseñar herramientas para sensibilizar a los usuarios finales y ayudarles a elegir.

El enfoque aplicado por los reguladores a efectos del empoderamiento de los usuarios finales podría articularse en torno a dos pilares:¹⁰⁷ la supervisión del sector y el establecimiento de un nivel adecuado de transparencia. En el marco de la supervisión del funcionamiento del mercado electrónico, los organismos reguladores también podrían realizar un seguimiento de las nuevas disposiciones destinadas a los usuarios finales, como los requisitos en materia de suministro de información, incluido el modelo de resumen de contrato. En lo que atañe a la transparencia, los reguladores también podrían seguir trabajando en favor del refuerzo de la participación de las partes interesadas, incluidos representantes de los consumidores.¹⁰⁸

¹⁰⁶ ORECE. [Report on transparency of tariff information](#). Documento ERG (08) 59rev2. Marzo de 2009.

¹⁰⁷ Ibid.

¹⁰⁸ Ibid.

Además, la cooperación institucional e internacional entre organismos reguladores nacionales de todo el mundo puede revestir una importancia particular para el fortalecimiento de las capacidades de los consumidores digitales mediante el intercambio de experiencias y prácticas idóneas.

Los reguladores pueden contribuir a la sensibilización y el empoderamiento de los consumidores combinando distintas medidas, véase la colaboración entre las distintas partes interesadas para elaborar políticas, estrategias, leyes, reglamentos, directrices y procedimientos de reparación y aplicación. Los proveedores de servicios deben observar la normativa aplicable y asumir su responsabilidad social. Del mismo modo, cabe formar y concienciar a los consumidores en lo tocante a las tecnologías digitales.

Por último, entre las medidas reglamentarias que las ANR pueden tomar con arreglo a su ámbito de competencia, figura la posibilidad de obligar a los proveedores a publicar información en beneficio de los consumidores.

Prácticas idóneas de las empresas en favor de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones

Algunos proveedores de servicios del sector de las comunicaciones han desarrollado una serie de prácticas de autorregulación, incluida la elaboración de una carta de derechos del consumidor, proporcionan información adecuada y precisa a los consumidores para que estos puedan tomar decisiones efectivas y hacer valer sus derechos, y cuentan con procedimientos transparentes y de bajo coste que permiten a los consumidores cambiar fácilmente de proveedor de servicios.

Otros, en colaboración con los responsables de las políticas y los reguladores, fomentan la participación de los consumidores en los mercados de telecomunicaciones dándoles a conocer tanto sus derechos, como los nuevos servicios y opciones que ofrece el mercado, y haciendo que el proceso de cambio de proveedor en los mercados de línea fija, línea móvil e Internet sea más fácil, barato y rápido.

4.2 Transparencia como mecanismo de promoción de la competencia en las tarifas y la calidad de servicio

4.2.1 Herramientas de comparación para la transparencia y el empoderamiento de los consumidores

Según el ORECE, algunas de las consecuencias negativas del uso de los servicios de telecomunicaciones pueden evitarse proporcionando a los consumidores acceso a información que responda a sus necesidades.

En su informe sobre la transparencia de la información relativa a las tarifas, el ORECE afirma que las prácticas informativas pueden dividirse en tres categorías, según la parte que transmita la información a los usuarios finales:

- 1) metodologías/herramientas informativas empleadas por proveedores de servicios;
- 2) metodologías/herramientas informativas empleadas por ANR;
- 3) metodologías/herramientas informativas puestas a disposición por terceros.

En lo que respecta a la primera categoría, el ORECE afirma que los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas utilizan una amplia gama de metodologías y herramientas para informar a los usuarios finales, con carácter obligatorio o voluntario. También existen diversas herramientas estáticas e interactivas. Entre las medidas que algunas ANR consideran especialmente eficaces en el marco de la primera categoría figuran la publicación, en los sitios web de los proveedores, de las facturas (en particular, facturas desglosadas con un contenido mínimo regulado) o los folletos que se envían junto con ellas.¹⁰⁹

Los instrumentos incluidos en la segunda categoría suelen dirigirse a los consumidores a título individual, con objeto de ofrecerles asistencia en línea y/o personalizada. Algunas ANR consideran especialmente eficaces los servicios de atención al cliente, las aplicaciones de control instantáneo de la facturación, los anuncios vocales y/o las señales acústicas que advierten al usuario de que está llamando a un número portado/fuera de la red/sometido a una tarifa especial, y el envío directo de SMS o correos electrónicos informativos al usuario.

Del informe del ORECE se colige que las herramientas que proporcionan información directa a los consumidores de forma específica y personalizada (por teléfono, correo postal, correo electrónico, SMS, aplicaciones web interactivas, etc.) pueden coadyuvar al cumplimiento de las obligaciones generales en materia de información a las que están supeditados los proveedores, en particular en relación con los cambios que se producen tras la suscripción de un contrato y el control de los gastos vinculados a los servicios de comunicaciones electrónicas. Los métodos basados en la web pueden complementarse con métodos "fuera de línea" capaces de llegar a un público más amplio, teniendo especialmente en cuenta que muchos de estos usuarios carecen de acceso a Internet. La aplicación de dichos métodos, ya sea con carácter obligatorio (en virtud de leyes o reglamentos) o voluntario (mediante el fomento y la orientación de la autorregulación del sector), puede contribuir al empoderamiento de los usuarios finales y ayudarles a tomar decisiones fundamentadas que respondan mejor a sus necesidades.¹¹⁰

Algunas ANR hacen uso de diversos métodos, enfoques y herramientas para informar a los consumidores digitales. Estos enfoques pueden ser estáticos y unidireccionales (como la publicación de información general en sitios web mantenidos por las ANR), dinámicos y unidireccionales (a través de campañas en medios de comunicación) o dinámicos y bidireccionales o interactivos (véanse sitios web que permiten comparar ofertas, servicios de atención al cliente por teléfono, correo postal o correo electrónico, etc.).¹¹¹

Muchos reguladores pueden considerar los sitios web de las ANR como herramientas de información eficaces. La mayoría de las ANR utiliza sus sitios web para publicar información de carácter general, destinada a los usuarios finales, sobre temas tales como la posibilidad de cambiar de proveedor, los derechos de los usuarios finales en el marco de relación con los proveedores de servicios, los procedimientos de reclamación y resolución de controversias, los aspectos que cabe tener cuenta a la hora de escoger una oferta, las consideraciones generales sobre las tarifas y la facturación y las normas especiales de tarificación. Entre las herramientas consideradas eficaces por las ANR que participaron en el estudio figuran asimismo las guías de precios interactivas basadas en la web ("calculadoras de precios"), que permiten realizar cálculos basados en los volúmenes de consumo deseados y clasificar las ofertas de los distintos

¹⁰⁹ *Ibid.*

¹¹⁰ *Ibid.*

¹¹¹ *Ibid.*

proveedores en función del precio. En general, la mitad de las ANR utiliza o considera oportuno utilizar estas herramientas, directamente o a través de la acreditación de iniciativas de terceros.¹¹²

Las calculadoras de precios eficaces abarcan toda la gama de servicios de comunicaciones electrónicas y, si bien incluyen numerosas funcionalidades, presentan una interfaz especialmente fácil de usar y otorgan una importancia notable a la simplicidad y la facilidad de la experiencia de usuario. Las ANR que no deseen gestionar una calculadora interactiva de precios, o un sitio web, pueden instaurar un sistema de acreditación de sitios web de esa índole administrados por terceros.

Además, un sistema de acreditación puede ofrecer una garantía de calidad, por ejemplo, mediante la certificación de la accesibilidad, la precisión, la transparencia y la integralidad de los cálculos de precios propuestos en los sitios web acreditados. Otras metodologías consideradas eficaces por las ANR consisten en recurrir a los medios de comunicación (radio, televisión, periódicos, etc.), distribuir folletos y emplear canales de comunicación individuales, a través de los que los usuarios finales puedan solicitar asistencia.¹¹³

Estas herramientas pueden revestir una importancia particular para las personas que carecen de acceso a Internet y complementar los mecanismos informativos basados en la web.

Cabe asimismo la posibilidad de recurrir a terceras partes nacionales e internacionales para desarrollar iniciativas complementarias a las emprendidas por los proveedores de servicios y las ANR en aras de informar a los usuarios finales.

4.2.2 Ejemplos concretos de cómo los reguladores pueden sensibilizar y comunicar a los consumidores los resultados obtenidos en ejercicios de supervisión de la calidad de funcionamiento y en evaluaciones de consumidores (para mantener informados a los consumidores y los usuarios sobre las prestaciones básicas, la calidad, la seguridad y las tarifas de los diferentes servicios ofrecidos por los operadores)

A continuación se ofrecen ejemplos concretos del modo en que los reguladores pueden contribuir a la sensibilización del público.

El objetivo del Organismo Regulador de las Telecomunicaciones de la **India** (TRAI) es empoderar a los consumidores de servicios de radiodifusión y telecomunicaciones garantizando la transparencia de los sistemas explotados por los proveedores de servicios de telecomunicaciones. El TRAI ha emprendido una serie de iniciativas en ese sentido, incluido el establecimiento de criterios de referencia aplicables a las redes de datos inalámbricas y la evaluación periódica de la calidad de funcionamiento de las redes. El TRAI ha lanzado una aplicación móvil, denominada "TRAI my speed", con la que los usuarios pueden medir la velocidad de la banda ancha y comunicársela al TRAI en tiempo casi real. Aunque la posibilidad de medir la banda ancha es importante para que los consumidores puedan elegir con conocimiento de causa, esta práctica también ayuda a los reguladores y los responsables de las políticas a evaluar la accesibilidad de los servicios que dependen de una conexión de banda ancha.¹¹⁴ El modo en que la banda

¹¹² OCDE. [Toolkit for protecting digital consumers: A resource for G20 policy-makers](#). OCDE, 2018. (op. cit.).

¹¹³ Ibid.

¹¹⁴ Documento [SG1RGO/182](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por el Organismo Regulador de las Telecomunicaciones de la India (TRAI).

ancha se percibe en las distintas ubicaciones geográficas y redes es también un indicador del alcance y el nivel de consecución de los objetivos fijados por el gobierno.

Conforme a lo dispuesto en la Resolución 196 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios de la UIT¹¹⁵ y la Resolución 64 (Rev. Buenos Aires, 2017) de la CMDT¹¹⁶, la **Federación de Rusia** está adoptando una serie de medidas destinadas a implantar un sistema de QoS para las telecomunicaciones/TIC y participa en actividades de protección de los intereses fundamentales de los consumidores de servicios de comunicación, con el objetivo de establecer relaciones equitativas entre los proveedores de servicios de telecomunicaciones/TIC y sus consumidores.¹¹⁷

Entre las medidas adoptadas figura la elaboración de una política gubernamental encaminada a proteger los derechos de los usuarios y los consumidores de los servicios de telecomunicaciones/TIC, especialmente en relación con la obtención de información gratuita y actualizada sobre las tasas y las condiciones de los servicios de telecomunicaciones y las tarifas de itinerancia internacional, así como a garantizar la prestación de servicios de telecomunicaciones/TIC de gran calidad a escala nacional, mediante el establecimiento de un sistema de normas gubernamentales que definen los indicadores de calidad de servicio correspondientes.

En **Ghana**, todos los operadores están obligados a publicar información relativa a la calificación de los servicios móviles incluidos en los planes de tarifas en dos periódicos nacionales y en el sitio web del proveedor de servicios. En este contexto, se recopila información detallada sobre los planes de tarifas, habida cuenta de los términos y condiciones, y las pautas comerciales se introducen en el motor de calificación SIGOS SITE, que está equipado con módulos de identificación de abonados (SIM) suscritos a diversas promociones y ofertas.¹¹⁸

También es importante que los reguladores y los responsables de las políticas, sobre todo en situaciones de emergencia como la causada por la COVID-19, proporcionen orientaciones e información a las partes interesadas sobre la posible actualización de sus contratos para reflejar la evolución de los servicios originada por la pandemia mundial, cuyas repercusiones en el sector han sido ingentes. Por ejemplo, en el **Estado de Palestina***, la Unidad de reclamaciones y protección del consumidor llevó a cabo un examen exhaustivo de los servicios de suscripción, a fin de garantizar que los abonados pudieran ejercer todos sus derechos y acceder a los servicios solicitados. El Ministerio también facilitó números de WhatsApp para que los abonados pudieran presentar reclamaciones y formular consultas a los funcionarios.¹¹⁹

¹¹⁵ UIT. Conferencia de Plenipotenciarios. Resolución 196 (Rev. Dubái, 2018), sobre protección del usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones. [Actas Finales de la Conferencia de Plenipotenciarios \(Dubái, 2018\)](#), pág. 399.

¹¹⁶ UIT. Resolución 64 (Rev. Buenos Aires, 2017) de la CMDT, sobre protección y apoyo al usuario/consumidor de servicios de telecomunicaciones/TIC. [Informe Final de la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones \(Buenos Aires, 2017\) \(CMDT-17\)](#). Buenos Aires, Argentina, 9-20 de octubre de 2017. pág. 507.

¹¹⁷ Documento [SG1RGO/201](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por la Federación de Rusia.

¹¹⁸ Documento [SG1RGO/244](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Ghana.

¹¹⁹ Documento [SG1RGO/155](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por el Estado de Palestina*, que participa en los trabajos de la UIT en virtud de la Resolución 99 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios.

4.3 Cómo pueden los consumidores defender sus derechos de una forma más eficaz (ejemplos concretos de mecanismos de protección de los consumidores en cuestiones seleccionadas que les permiten conocer y ejercer sus derechos, utilizar los servicios adecuadamente y tomar decisiones informadas a la hora de contratar servicios)

4.3.1 Medios de prevención de las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales, transparencia y acuerdos de suscripción

Diversos estudios han demostrado que muchas de las campañas promocionales llevadas a cabo por proveedores de servicios no facilitan a los consumidores la información básica necesaria para abonarse a un servicio con conocimiento de causa, incluido el elemento central de toda promoción de este tipo: el precio.

En los últimos años, el número de campañas promocionales realizadas por diversas empresas de telefonía móvil y por la compañía de servicio fijo en el **Estado de Palestina**, así como el nivel de competencia entre los proveedores de servicios de Internet a través de la línea de acceso, han aumentado hasta tal punto que las empresas han empezado a recurrir a incentivos para impulsar sus campañas de promoción.

Este tipo de campañas, que incluyen ofertas diarias, semanales y mensuales, son nuevas en el país y brindan a los consumidores una amplia gama de opciones para satisfacer sus necesidades. Esta situación ha instado al Ministerio a organizar una serie de campañas intensivas de supervisión del mercado de las telecomunicaciones y las TIC.¹²⁰

Las llamadas no solicitadas constituyen un problema de alcance nacional e internacional, que afecta a numerosos sectores económicos en todo el mundo.

En **Brasil**, ante la falta de normas federales aplicables a las llamadas no solicitadas, Anatel optó por abordar la cuestión de las conexiones no deseadas desde el sector de las telecomunicaciones, asumiendo la posibilidad de imponer la autorregulación.¹²¹

Con objeto de frenar las comunicaciones comerciales no solicitadas, la **India** se ha decantado por un planteamiento equilibrado y digno de mención. Por un lado, su enfoque respeta la privacidad y los deseos de los abonados, otorgándoles control sobre el contenido, el horario y la modalidad de las comunicaciones de telemarketing y, por otro, es favorable a estas últimas en la medida en que permite a todos los interesados, entre ellos proveedores de acceso, empresas de telemarketing registradas y entidades comerciales, llevar a cabo sus actividades de forma transparente y con arreglo al marco normativo.¹²²

¹²⁰ Ibid.

¹²¹ Documento [SG1RGQ/206](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Brasil.

¹²² Documento [SG1RGQ/182](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por el TRAI (India).

4.3.2 Prácticas idóneas y herramientas para capacitar a los usuarios/ consumidores y sensibilizarles sobre la manera de gestionar sus datos personales

El uso generalizado de los servicios electrónicos puede poner a los consumidores en una situación de mayor vulnerabilidad y conllevar un aumento de los casos de suplantación de identidad y daños materiales. A esto se añaden los desafíos que plantean el libre acceso a los datos personales en Internet, la falta de personal cualificado para aplicar eficazmente la legislación y la ineficacia de las asociaciones de consumidores.

La difamación en línea a través de las redes sociales, los fraudes (financieros, de identidad, en la red, etc.), la desinformación y las noticias falsas están a la orden del día y revisten un peligro cada vez mayor para los consumidores, que en ocasiones están poco cualificados y poseen escasa capacidad de reacción. Estos aprovechan los servicios que les ofrecen las redes sociales y los proveedores OTT a bajo precio a cambio del acceso a datos personales.

A fin de abordar este problema, **Guinea** promulgó una serie de leyes en la materia en 2016, incluidas una ley sobre ciberseguridad y protección de datos personales y una ley sobre transacciones electrónicas. Además, se ha procedido a la creación de un comité de protección de los datos personales.¹²³

Sin embargo, hay que tener en cuenta que el rápido y notable desarrollo de las tecnologías de la información requiere un marco no solo jurídico, sino también de gestión, información y educación en el uso de estas tecnologías.

El establecimiento de comisiones, el desarrollo de competencias y la creación de capacidades en materia de protección y gestión de datos, así como el seguimiento de los problemas y las reclamaciones de los consumidores, también deberían considerarse prioritarios para garantizar una mejor protección de los consumidores y un intercambio de prácticas idóneas entre agentes del sector.

El 31 de diciembre de 2018, el Gobierno de **Burkina Faso** adoptó una nueva normativa sobre metodologías de identificación de los abonados a los servicios de comunicaciones electrónicas y de los clientes de los cibercafés.¹²⁴ El objetivo del nuevo marco normativo es ayudar a prevenir la utilización de los servicios TIC con fines delictivos y proteger a los consumidores de estas tecnologías. La adopción de dicho decreto contribuirá a la lucha contra la inseguridad al permitir a los organismos y autoridades competentes acceder a una base de datos de usuarios de comunicaciones electrónicas fidedigna. Además, favorecerá la creación de confianza entre los consumidores de servicios de TIC. Este marco normativo tiene asimismo por objeto evitar que los proveedores incurran en prácticas fraudulentas en relación con la recopilación y el uso de los datos personales de los consumidores.

Según se indica en la sección 2.4.1 *supra*, **Brasil** también ha adoptado su propia legislación en materia de protección de datos personales, véase en concreto la Ley N° 13.709, de 14 de agosto de 2018.

¹²³ Documento [SG1RGQ/191](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Guinea.

¹²⁴ Documento [SG1RGQ/172](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Burkina Faso.

4.3.3 Mecanismos/medios establecidos por los reguladores para que los operadores/proveedores de servicio publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre, entre otros, precios, tarifas y gastos relacionados con la cancelación de un contrato, y el acceso y la actualización de los servicios de telecomunicaciones, a fin de mantener a los consumidores informados, y desarrollar ofertas claras y simples, y prácticas idóneas para la educación del consumidor

La drástica evolución del sector de las telecomunicaciones/TIC ha impulsado a los organismos reguladores y a los responsables de las políticas nacionales a revisar periódicamente sus normativas y políticas vigentes, a fin de mejorar la transparencia en el nuevo entorno digital.

En **Ghana**, los problemas de facturación, incluidas las deducciones de crédito injustificadas, la aplicación de tarifas excesivas y la facturación errónea, encabezaron la lista de motivos de reclamación ante el organismo regulador, ya que los consumidores suelen sentirse engañados cuando no obtienen una contrapartida adecuada por el dinero gastado en la recarga de tiempo de comunicación en sus cuentas móviles. En ese sentido, Ghana implantó un sistema de mensajes de información sobre la facturación, denominado *Billing Feedback Message* (BFM), que permite enviar una notificación de fin de llamada utilizando datos de servicios suplementarios no estructurados (USSD), o mensaje flash, para informar al usuario del servicio móvil sobre la cantidad de tiempo de comunicación, SMS o ancho de banda consumido tras una actividad facturable. El objetivo del BFM es responder a las quejas de los consumidores y a la impresión de que los servicios de telecomunicaciones no se facturan de forma adecuada.¹²⁵

4.3.4 Identificación de prácticas idóneas para reguladores y operadores nacionales en la utilización y gestión de los recursos nacionales de numeración telefónica

Frente a la rápida evolución de las tecnologías y la aparición en el mercado de equipos más sofisticados que nunca, los consumidores que no son expertos en telecomunicaciones/TIC pueden sentirse desorientados. En consecuencia, la información al consumidor y los derechos de este último se han convertido en una prioridad y, en la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (Dubái, 2014), se tuvo en cuenta el deseo de los Estados Miembros y los Miembros de Sector de estudiar la protección de los consumidores de telecomunicaciones/TIC.

El tema de la protección del consumidor se ha convertido en una preocupación constante; sin embargo, ni reguladores, ni operadores, ni proveedores de servicios, ni fabricantes de equipos han definido o proporcionado una base jurídica específica para los instrumentos de protección del consumidor que se han de utilizar para garantizar un acceso universal a servicios de telecomunicaciones/TIC de calidad a precio bajo.

El despliegue de nuevas tecnologías y la introducción de nuevos servicios han estimulado la demanda de recursos de numeración. Esta situación ha conllevado la necesidad de establecer un plan nacional de numeración adecuado, que promueva una competencia eficaz y permita satisfacer futuras demandas.

¹²⁵ Documento [SG1RGO/244](#) de la CE 1 del UIT-D, presentado por Ghana.

El enfoque normativo aplicado a la asignación, atribución, retirada y utilización de números, que hace posibles la portabilidad del número y la selección del operador, debería mejorar la competencia en los mercados de telecomunicaciones.

Capítulo 5 - Conclusiones y directrices

Una vez analizadas las contribuciones presentadas, se llegó a las siguientes conclusiones y se formularon las siguientes directrices:

5.1 Conclusiones

- Los casos de fraude en línea y utilización indebida de datos personales proliferan y las transacciones en línea y las condiciones aplicables a las mismas revisten una complejidad cada vez mayor.
- El proceso de reglamentación del contenido en línea ha conllevado una serie de medidas reglamentarias, que van desde la adopción de la autorregulación por parte de los intermediarios/plataformas y la aplicación reglamentaria de un código ético, hasta la imposición de responsabilidad legal para filtrar los contenidos nocivos.
- Son muchos los elementos y las partes interesadas que conforman la economía y el ecosistema digitales. Los principios y políticas de protección del consumidor, así como las recomendaciones y normas adoptadas a nivel internacional y regional, pueden orientar a los responsables de las políticas y a los organismos reguladores a nivel nacional, especialmente en un mundo cada vez más interconectado.
- La respuesta a la COVID-19 ha hecho patente una mayor necesidad de cooperación interinstitucional, regional e internacional.
- Muchos países, si no todos, cuentan con leyes generales de consumo, en las que se abordan cuestiones básicas de consumo relacionadas con la prestación de la mayor parte de los servicios de telecomunicaciones.
- Las leyes y los reglamentos no van a la par, por lo general, de la rápida evolución tecnológica, lo que ha dado lugar a una falta de normas que regulen los productos nuevos, o cuyo desarrollo no se había previsto al promulgarse esas normas.
- Las medidas adoptadas en la mayor parte de los países para promover una legislación que garantice la protección de los consumidores con respecto al desarrollo de la IA y la IoT son insuficientes.
- La protección de los datos personales, la privacidad, el derecho a la información, la facturación con arreglo a principios éticos, el establecimiento de cláusulas contractuales ecuanímes, la portabilidad de números, el acceso universal, la confidencialidad, la resolución eficaz de reclamaciones, la calidad del servicio, la protección contra las radiaciones, la defensa de la infancia en línea, la publicidad equitativa y la utilización segura de Internet constituyen elementos fundamentales de toda legislación que tenga por objeto garantizar la protección del consumidor.
- El reto al que se enfrentan los marcos jurídicos actuales consiste en proteger a los consumidores, promover la innovación, mejorar la atención al cliente, resolver los problemas transfronterizos, reducir las disparidades en materia de protección digital, sentar las bases para la llegada de la IoT y la IA, y facilitar la comunicación y las transacciones en línea.
- Las características de la protección del consumidor con respecto a los servicios convergentes han variado y seguirán evolucionando a la par de profundas transformaciones tecnológicas y el surgimiento y la generalización de nuevos servicios.
- Habida cuenta de la gran variedad de servicios y aplicaciones, ya no cabe adoptar un enfoque uniforme en materia de reglamentación. La aplicación de una solución global en todos los casos no es viable. Los organismos de reglamentación han de actuar con cautela para no obstaculizar la innovación y el desarrollo de los servicios digitales. Sin embargo,

la seguridad y la confianza de los consumidores son cuestiones igualmente importantes que deben abordarse si se quiere mantener el ritmo de crecimiento.

- La cooperación institucional e internacional entre organismos reguladores nacionales de todo el mundo puede revestir una importancia particular para el fortalecimiento de las capacidades de los consumidores digitales mediante el intercambio de experiencias y prácticas idóneas.
- El uso generalizado de los servicios electrónicos puede poner a los consumidores en una situación de mayor vulnerabilidad y conllevar un aumento de los casos de suplantación de identidad y daños materiales. A esto se añaden los desafíos que plantean el libre acceso a los datos personales en Internet, la falta de personal cualificado para aplicar eficazmente la legislación y la ineficacia de las asociaciones de consumidores.

5.2 Directrices

Del estudio se desprenden las siguientes directrices:

- Los responsables de las políticas deben crear un entorno propicio en virtud de leyes y reglamentos que disuadan a los proveedores de servicios de defraudar a los consumidores.
- La protección de los consumidores contra el fraude en línea y la utilización indebida de los datos personales debe ser parte integrante de la política reglamentaria.
- Los propios consumidores también deben ser prudentes y adoptar las precauciones pertinentes, en particular instalar antivirus y actualizarlos, modificar contraseñas, realizar copias de seguridad de la información periódicamente y conectarse únicamente a redes públicas seguras.
- Dado que la economía digital no conoce fronteras, la cooperación transfronteriza entre organismos reguladores es necesaria.
- Las campañas de información al consumidor sobre sus derechos y obligaciones deben ocupar un lugar central en el proceso de la elaboración de políticas.
- Es preciso crear marcos jurídicos que permitan proteger a los consumidores, promover la innovación, mejorar la atención al cliente, resolver los problemas transfronterizos, reducir las disparidades en materia de protección digital, sentar las bases para la llegada de la IoT y la IA, y facilitar la comunicación y las transacciones en línea.
- Los organismos reguladores deben actuar con cautela para no obstaculizar la innovación y el desarrollo de los servicios digitales.
- En la actualidad, la inversión en conectividad en las zonas rurales y distantes es fundamental para permitir la conectividad individual y doméstica, ya que las pandemias y las catástrofes naturales pueden impedir el acceso de la población a los servicios de banda ancha a través de puntos de acceso comunitarios.
- Es necesario crear marcos de protección de datos sólidos si se quiere reducir al mínimo las llamadas no deseadas y las comunicaciones no solicitadas.
- Para lograr la transformación digital, las políticas y la reglamentación deben ser más holísticas. Debe fomentarse la colaboración intersectorial, junto con planteamientos reguladores revisados como la corregulación y la autorregulación. Todo ello podría dar lugar a nuevas formas de reglamentación colaborativa basada en objetivos comunes como el bien social y económico y la innovación.
- Las políticas y la reglamentación deben basarse en la realización de consultas y en la colaboración. Así como la tecnología digital afecta a todos los sectores económicos, mercados y geografías, la toma de decisiones reglamentarias debe incluir las expectativas, las ideas y la experiencia de todos los interesados y agentes del mercado, en especial las instituciones académicas, la sociedad civil, las asociaciones de consumidores, los especialistas en datos, los usuarios finales y los organismos gubernamentales competentes de distintos sectores.

- Las políticas y la reglamentación deben basarse en datos empíricos. Los datos empíricos son importantes para comprender realmente lo que está en juego e idear soluciones de cara al futuro, así como para evaluar las correspondientes repercusiones. Unas referencias comparativas y unos parámetros adecuados pueden servir de orientación a los reguladores a efectos de la elaboración y la aplicación de normas, mejorando así la calidad de las decisiones normativas.
- Las políticas y la reglamentación deben basarse en resultados, a fin de abordar las cuestiones más apremiantes, como son los obstáculos del mercado y la creación de sinergias. La justificación de toda respuesta reguladora a las nuevas tecnologías debe cimentarse en sus efectos sobre el consumidor, la sociedad, los agentes del mercado y los flujos de inversión, así como en el desarrollo nacional en su conjunto.
- Las políticas y la reglamentación deben basarse en incentivos y recompensar a los actores que defienden la protección del consumidor.
- Por último, se recomienda crear tanto instituciones, véanse centros de formación al consumo y centros o comisiones destinados a la tramitación de las reclamaciones de los consumidores, como tribunales especializados en consumo, a fin de proteger a los consumidores de forma eficaz.

Annex 1: Summary of contributions submitted to Question 6/1

Document [1/43 \(Brazil\)](#) presents the Brazilian consumer satisfaction and perceived quality regulatory framework, and defines lessons learnt which can be beneficial to Question 6/1. Under this framework, Anatel coordinates the annual survey of consumers and is mandated to enforce such obligation on operators. The aim of the survey is to provide greater transparency to consumers to inform their decision-making process in choosing an operator.

Participants requested clarification and further information on the practical tools Anatel uses to measure and evaluate consumer satisfaction, examining whether consumer associations are included in the survey and evaluation, how the cost of the survey is covered, and how this consumer satisfaction survey interlinks with other surveys and audits, such as those related to QoS. They suggested that such experiences could be shared in future contributions, including through case studies and other contributions. The contribution was noted.

Document [1/45 \(Mexico\)](#) presents the *Users' Information and Empowerment System*, designed and implemented by the *Instituto Federal de Telecomunicaciones* (IFT) through its dedicated consumer affairs department (CGPU). The *Users' Information and Empowerment System* includes a set of online applications and is intended to provide telecommunication service users with the tools and elements needed for better decision-making when accessing, signing up for and using services by helping to eliminate asymmetries in information and train empowered users. The contribution was noted.

Document [1/74 \(Islamic Republic of Iran\)](#) from **Iran University of Science and Technology** (IUST) describes the general framework and action plan for Child Online Protection that has been developed in the country to support and harmonize activities related to Child Online Protection that have been conducted by the private sector and governmental organizations. The contribution was noted.

Document [1/76 \(Islamic Republic of Iran\)](#) suggests a number of categories of tools that could be considered in relation to Child Online Protection and proposes that the definition of such categories of tools (e.g. content refinement, applicable controls, monitoring) as well as best practices and case studies could be the subject of a survey (questionnaire), the results of which could be included in the final report of Question 6/1. The contribution was noted.

Document [1/48 \(BDT\)](#) contains a series of resources and materials that have been developed and that could be useful for the activities of the ITU-D study groups, in particular for Study Group 1 Question 6/1. The contribution was noted.

Document [1/84 \(BDT\)](#) shares information on the lessons learned as indicated by members in their contributions to the first meeting of ITU-D Study Group 1 for the 2018-2021 study period. The contribution was noted.

Document [SG1RGQ/20 \(Brazil\)](#) presents the Brazilian experience on an alternate and experimental approach to enforce consumer protection and rights. It particularly highlights Anatel's experience in addressing the billing of unwanted value-added services (VAS) from mobile-phone consumers. Participants requested further clarification on the tools required and shared relevant experience in their countries.

Document [SG1RGQ/31 \(Madagascar\)](#) highlights the importance of adopting a digital identification policy which includes the registration of SIM cards in order to enhance access

to mobile services. The contribution further shares experience from Madagascar on the identification of SIM card users, which has become essential for interconnection of services. Madagascar also introduced the obligation for operators to introduce awareness-raising activities.

Document [SG1RGO/34 \(India\)](#) stresses the importance of addressing the culture of security that promotes trust in telecommunication/ICT applications and services, and the effective enforcement of privacy and consumer protection. The contribution calls for Question 6/1 to include “Best practices and tools to empower users/consumers in managing their data provided to telecommunication service providers” in this cycle, as provided in the Buenos Aires Action Plan.

Document [SG1RGO/52 \(India\)](#) emphasizes the importance for industry, regulators and academia to address data protection, privacy, competition and security, and develop an appropriate regulatory framework that will act as the foundation for good business practices and adequate consumer safeguards. To this end, there is a need for capacity building, mutual learning, evolution of appropriate regulation and sharing of best practices. It was suggested that this should be addressed during this cycle under ‘Question 6/1 deliverables’, which could include guidelines, toolkits and best practices.

Document [SG1RGO/35 \(Proge-Software, Italy - SME pilot participant\)](#) shares information about its model used to support the Italian Government and private companies to achieve GDPR and AgID¹²⁶ compliance. It suggests that such proposals could be included as a possible example to define guidelines for governments and private companies for the Data Privacy Regulations Compliance Process. Participants remarked that the document touches on the core issues of the Question and could therefore be considered to be included as information in the report. Countries could contribute information on how they are dealing with the cloud, in particular to protect consumers using cloud service platforms. Participants also said that many SMEs face challenges, and guidelines and best practices could be useful.

Document [SG1RGO/38 \(Haiti\)](#) contains initial text to be considered for Chapter 1 of the report.

Document [SG1RGO/72 \(Zimbabwe\)](#) highlights telecommunication consumer needs from the perspective of Zimbabwe’s mobile telecommunication service providers and consumer watchdogs. The contribution examines access needs, especially in rural and remote areas, as well as social and economic needs of telecommunication consumers in Zimbabwe. The input was provided in response to a circular sent to the major mobile telecommunication operators and the main consumer watchdogs in Zimbabwe. Consumers and service providers are targeted in the questionnaire in order to have a full picture of consumer needs as well as that of the service providers. E-education, e-agriculture, mobile banking and e-health featured repeatedly in the feedback received. In response to an enquiry from participants, the delegate from Zimbabwe explained that an additional survey should be carried out to specifically identify consumer needs of persons with disabilities.

Document [SG1RGO/96 \(Islamic Republic of Iran\)](#) from **Iran University of Science Technology (IUST)** proposes that the Question should also address child protection in the online environment, including by listing possible actions in terms of government/NGOs as well as for parents. The

¹²⁶ *Agencia per l’Italia Digitale (AgID)*. [About us](#).

contribution includes conclusions from a research project carried out by the Research Centre for ICT Strategic and International Studies at IUST.

Document [SG1RGQ/56 + Annex](#) (**BDT Focal Point for Q6/1**) contains the GSR-18 Best-Practice Guidelines that address the potential of emerging technologies, business and investment models as well as policy and regulatory approaches for continued innovation. It also contains concrete recommendations for regulators to consider in approaching the new regulatory frontiers. Participants also suggested that WSIS documents and the Council Working Group on the Internet could be useful for ITU-D study group Questions.

Document [SG1RGQ/57 + Annex](#) (**BDT Focal Point for Q6/1**) presents a quantitative analysis of data collected by ITU on International Mobile Roaming (IMR) regulatory and policy strategies as well as a brief introduction to the future of IMR, in particular on roaming for Internet of Things (IoT) and machine-to-machine (M2M) communications.

Document [SG1RGQ/58](#) (**BDT Focal Point for Q6/1**) provides information from the ITU-D regulatory survey, focusing in particular on consumer-protection issues.

Document [SG1RGQ/66 + Annex](#) (**BDT Focal Point for Europe**), containing the report on the outcomes of a workshop on the future of cable TV held in January 2018, indicated that information from the workshop may be considered for the report.

Document [SG1RGQ/TD/5](#) (**Guinea**) provides information on telecommunication market development in Guinea and calls on the group to provide best practices, guidelines and tools to assist countries, in particular developing countries, in their digital transformation relating to consumer-awareness and consumer-protection issues. Participants contributed by giving examples of how they raise awareness in their respective countries.

Liaison statements: Documents [SG1RGQ/ADM/2](#) (list of liaison statements), [SG1RGQ/1](#) (BDT), [SG1RGQ/10](#) (ITU-T Study Group 2) and [SG1RGQ/22 + Annex](#) (ITU-T Study Group 11).

Document [SG1RGQ/84](#) (ATDI, **France**) provides a mapping of ITU-D SG1 and SG2 Questions to ITU-R Working Parties. Question 6/1 is only mapped to ITU-R WP1B, which relates to regulators and covers issues such as licences that are relevant to consumers. Participants said they would be interested in discussing with the group that deals with cross-border coordination issues. They were assured that this could be addressed in WP1B.

Document [1/104](#) (**TRA, Oman**) focuses on a campaign created at the initiative of the TRA to promote awareness on electronic scams.

Document [1/111](#) (**Papua New Guinea**) addresses the efforts undertaken by the National ICT Authority of Papua New Guinea to promote consumer protection and welfare through the Consumer Protection Rule, 2014. Several participants added that their respective countries have adopted similar laws. They highlighted the importance of such legal frameworks as well as adherence to the rules to safeguard the interests of consumers. Kuwait shared its guidelines on consumer protection, which is available in Arabic.

Document [1/134](#) (**Benin**) provides information on Benin ARCEP's new automated web-based platform for the management of consumer complaints regarding electronic communication and postal services.

Document [1/179](#) (**Benin**) highlights the importance of the role of regulatory authorities in dispute resolution and illustrates how the NRA in Benin has strengthened its capacity for institutional mediation for the protection of consumers.

Document [1/153](#) (**State of Palestine**, which participates in ITU work under Resolution 99 (Rev. Dubai, 2018) of the Plenipotentiary Conference) focuses on various awareness-raising campaigns organized by the Ministry to provide consumers with better ICT services.

Document [1/154](#) (**Central African Republic**) describes the current situation with respect to ICT consumer protection in the Central African Republic. The chairman agreed that this contribution could enrich the report in various chapters.

Document [1/174](#) (**Rapporteur for Q4/1**) reports on the ITU-D Study Group 1 Experts' Knowledge Exchange session on Question 4/1 and Question 6/1, which was held back-to-back with the ITU Regional Economic Dialogue on Telecommunications/ICTs for Africa (RED-AFR) in Ouagadougou, Burkina Faso, 8-9 October 2018, to collect regional experiences and explore new ways of building synergies between the work that is taking place in the region and the activities that are currently under way in the ITU-D study groups.

Document [1/186](#) (**Mexico**) provides information from the Federal Telecommunications Institute (IFT) of Mexico on '*Surveys to Users of Telecommunications Services*'.

Document [1/187](#) (**Mexico**) provides information on '*Telecommunications Users Satisfaction indicators Methodology*' to help the different sectors, regulated agents, researchers and anyone interested in the analysis of the sector with analysis and/or decision-making.

Document [1/188](#) (**Mexico**) highlights reports published by IFT on '*Comparable Information of Plans and Rates for Telecommunications Services*' and '*Plans and Rates Evolution*' in order to help reduce information asymmetries and to promote the empowerment of users.

Document [1/189](#) (**Mexico**) presents guidelines published in January 2018 that set the indices and quality parameters for mobile service providers to adhere to.

Document [1/194](#) (**Mexico**) focuses on results of a survey and advice IFT has issued on its website on cybersecurity in the use of fixed and/or mobile Internet, including on how to install and update antivirus software, change passwords, back up information regularly and connect to secure public networks.

Document [1/198](#) (**India**) indicates that as regulation catches up with technological change, regulatory loopholes can be exploited to the detriment of consumers and competitive market conditions, and proposes that regulators should strive to understand, cooperate and coordinate to implement protective and corrective measures. While appreciating the contribution, participants at the meeting called upon the team to ensure consistency with ITU-R recommendations and other ITU definitions in terminology. Some participants also raised concerns with some of the substantive assertions related to big data and digital platforms.

Document [1/219](#) (**Brazil**) illustrates its experience on the regulation of customer care. Following adoption of the Consumer Defence Code and an executive decree concerning adequate customer care, Anatel has been enforcing operators' performance based on both qualitative requirements and procedural indicators.

Document [1/220 \(China\)](#) highlights China's experience in the protection of consumer rights and interests where a government-led and multistakeholder supervision and protection system was established. The document also recommends that given the constant and rapid market developments, industry supervision and the protection system should be continuously improved in order to effectively protect the legitimate rights and interests of users.

Document [1/248 \(Zimbabwe\)](#) provides information on the development and consolidation of consumer laws in Zimbabwe and the public hearings and consultations on Zimbabwe's Consumer Bill. The bill highlights basic consumer rights and proposes enforcement measures. The contribution also makes a number of recommendations for wider application, including the promulgation of sector-specific regulations. Zimbabwe requested feedback on the provisions of the bill.

ITU-T Study Group 2 Documents [1/TD/16](#) on *ClickFarms* and [1/TD/18](#) on *Countering and combating the absence of Calling Line Identity (CLI)* and administrative documents – Documents [1/ADM/21](#), which lists Q6/1 documents, and [1/252](#), which shares information and lessons learned as indicated by members in their contributions to the SG1 meeting) – were noted. While appreciating the level of contributions, the Rapporteur encouraged participants to continue to contribute their experiences relevant to this Question so as to enrich the report.

Document [SG1RGQ/143 \(Haiti\)](#) (case study) describes the work undertaken by the Haitian Administration as well as challenges faced and possible solutions in the light of concerns from consumer associations and individual consumers. The Vice-Rapporteur from Haiti, Mr Altemar, provided further details and clarification on the case study, in particular on the setting up of the unit, the role and mandate of the unit and the regulator on consumer protection, sanctions and enforcement, mechanisms and processes, solutions to issues reported, channels to communicate with the regulator, and the role of consumer associations.

Document [SG1RGQ/151 \(India\)](#) presents issues and solutions, shares examples of collaboration, and makes recommendations for regulators to sustain trust and ensure consumer protection in the use of digital communication services, including the need for collaborative regulation. The Vice-Rapporteur Ms A. Gulati from India, also highlighted the need for capacity building and sharing of materials and experiences through the creation of a repository of materials. Participants requested further information on the strategy adopted by the Indian Administration to achieve such collaboration with market players and technology companies. Others requested information on how competition rules (draft policy) can be applied to online retail platforms not based in India.

Document [SG1RGQ/153 + Annex \(BDT Focal Point for Q6/1\)](#) presents a 2019 GSR Discussion Paper – *Building confidence in a data-driven economy by assuring consumer redress*. The document addresses issues related to consumer protection in a digital age and could provide useful background for several chapters that contribute to guidelines and principles to be considered by the rapporteur group.

Document [SG1RGQ/155 \(State of Palestine\)](#) (case study) shares information on campaigns organized by the ICT Ministry to inform consumers about promotional campaigns run by mobile-telephone companies and the fixed-service company in the State of Palestine.

Document [SG1RGQ/162 \(State of Palestine\)](#) (case study) sets forth proposed instructions on the provision of telecommunication services and promotional campaigns and offers, based on Articles 28(e) and 6(e/f/g) of the Palestinian Telecommunications Act. The instructions will

be subject to annual review in the light of experience gained from the development of the telecommunication market and any changes to the Act or relevant legislation.

Document [SG1RGQ/169 \(Benin\)](#) (case study) highlights several regulatory measures taken by Benin's Regulatory Authority for Electronic Communications and Post (ARCEP) in order to facilitate the establishment of radio facilities in conditions that guarantee the safety of users and operating staff of electronic communication networks as well as the protection of the environment, while respecting constraints associated with urban and regional planning throughout the Republic of Benin. It also focuses on difficulties encountered during installation, in particular public opposition to the installation, or calls for the dismantling of facilities, and invites other Member States to share their experiences.

Document [SG1RGQ/170 \(Comoros\)](#) (case study) shares information on the development of the ICT/telecommunication market in the Comoros as well as its legal and regulatory framework, highlighting that the limitation of the legal framework limits the ability of the regulator to assist consumers.

Document [SG1RGQ/171 \(Democratic Republic of the Congo\)](#) (case study) notes the development of the ICT/telecommunication market in the Democratic Republic of the Congo as well as its legal and regulatory framework.

Document [SG1RGQ/172 \(Burkina Faso\)](#) (case study) mentions the new regulations adopted in December 2018 on ways of identifying electronic communication service subscribers and cybercafé customers. The new regulatory framework is intended to help prevent ICT services being used for criminal purposes and to protect ICT consumers.

[SG1RGQ/178 \(Burkina Faso\)](#) (case study) on the regulatory process for the adoption of the Digital Planning Roadmap in Burkina Faso. The roadmap provides a reference document for digital planning and implementation in Burkina Faso. It provides a practical and operational planning tool as well as the legal basis that will help reduce the country's digital divide in terms of access to high-speed and very high-speed broadband by 2030.

Document [SG1RGQ/174 \(India\)](#) (case study), addresses unsolicited commercial communications (UCC) and explains the framework adopted by India to curb UCC by way of regulation in cooperation with telecom service providers (TSPs).

Document [SG1RGQ/182 \(TRAI, India\)](#) discusses the approach for testing broadband speed and the working of the 'TRAI My Speed' app, an analytic portal to judge the speed of broadband services being provided by TSPs. Such initiatives are aimed at allowing consumers to make an informed choice about the level of services made available by their TSPs, for regulators and policy-makers to assess the quality of services being provided by TSPs, and for governmental insight on the extent and level of achievement of goals set by them.

Document [SG1RGQ/191 \(Guinea\)](#) presents an overview of the ICT/telecommunication market and relevant legal and regulatory framework in Guinea. It highlights legislation passed in 2016 of particular importance to consumers, including an act on cybersecurity and personal data protection and an act on electronic transactions. A personal data protection commission is being set up. It further affirms that, in addition to a legal framework, awareness and education in using information technologies, data protection and management, it is necessary to follow up on problems and consumer complaints. This should be made a priority so as to ensure better

protection for consumers. Capacity building and sharing of experiences can help strengthen skills of professional stakeholders and address challenges related to the digital world.

Document [SG1RGQ/201](#) (**Russian Federation**) highlights best practices of the Russian Federation in establishing a quality-of-service system for telecommunications/ICTs and its activities to protect the key interests of communication service consumers, thereby helping to put providers and consumers of communication/ICT services on an equal footing in their relations.

Document [SG1RGQ/206](#) (**Brazil**) shares a case study from Brazil focusing on the regulatory and institutional approach of Anatel to unsolicited calls (abusive calls) and telemarketing to enforce consumer protection and rights.

Document [SG1RGQ/215](#) (**Brazil**) provides information and a general overview of the terms of the recently enacted Brazilian Personal Data Protection Law. It includes the background, object and scope, the concept and types of personal and processing data, as well as the principles, the agents involved, the legal permissions for domestic and international processing, the basic rights of data subjects, and the creation of the data-protection authority in Brazil.

Document [SG1RGQ/232 + Annex](#) (**BDT Focal Point for Europe**) includes a summary of actions of the ITU Office for Europe for 2019. It provides key outcomes, where possible, for actions already implemented as well as relevant weblinks to outcome reports and to event webpages. It summarizes upcoming actions for 2019 and also lists the 2019 training status of the ITU Europe network of centres of excellence (CoE). In annex, information on all events of 2019 and a list of planned events for 2020 are provided. All actions are grouped under the five regional initiatives for the Europe region agreed at WTDC-17.

Document [SG1RGQ/241](#) (**Zimbabwe**) highlights the link between satisfaction of consumer needs and access to broadband. It concludes that investment, solutions to the digital divide, research and innovation are key elements for broadband roll-out and affordability of broadband access. It recommends resolution of the problems related to these key elements in order to improve broadband coverage, broadband adoption and consumer satisfaction. There is also a need to ensure coordination with Question 5/1 and avoid overlap.

Document [SG1RGQ/244](#) (**Ghana**) focuses on protection against unfair market practices. As an example, it highlights the introduction of the Billing Feedback Message (BFM) in Ghana in 2013 that was aimed at reducing complaints on billing, ensuring transparency on billing, and addressing issues of perceived wrongful charges on network services. In order to address the challenge of service providers taking advantage of the system and using the same platform for advertisement, Ghana introduced measures to protect consumers against unfair market practices on billing in the telecommunications market as well as mechanisms to guarantee adequate transparency and consumer protection.

Document [SG1RGQ/259](#) (**BDT**) shares information on lessons learned as indicated by members in their contributions to the second block of ITU-D SG1 Rapporteur Group meetings for the 2018-2021 study period. The document includes a list of extracted lessons learned that are relevant for Q6/1. BDT also presented Document [SG1RGQ/258](#) that elaborates on collaboration opportunities with ITU-D study groups and the WSIS platform, including the potential reuse of ICT-related activities reported in the WSIS Stocktaking Database as well as potential participation and contribution by WSIS participants in ITU-D study groups. Some possible next steps are also provided for consideration, which include identification by the ITU-D rapporteur groups of

WSIS documents relevant to their Question and collaboration with their authors, along with the possibility of organizing an ITU-D study group-related session during WSIS Forum 2020.

Liaison statements: Document [1/ADM/20](#) contains a list of incoming liaison statements.

Document [1/307](#) (**India**) cites the example of the National Institute for Transforming India (NITI Aayog) that has published a discussion paper titled 'AI for All', laying the ground for the National Strategy on Artificial Intelligence and building capacity on these issues. The contribution highlights the unique challenges emanating from the use of AI in digital services, indicating that this requires

1. Appropriate institutional mechanisms within Member States that would keep abreast of latest technologies and advise on cross-sectoral legislation and regulation, including areas of consumer awareness and protection.
2. The need for international consensus and cooperation on standards, ethics and consumer protection. Among the recommended best practices is for governments to develop an AI national plan to outline key strategies for preparing the country for AI.

Document [1/317](#) (**Russian Federation**) provides a case study and contains information on the experience of the Russian Federation in abolishing national and online roaming charges in the country. The contribution refers to recently adopted regulations related to roaming-at-home. Participants suggested that the information could be integrated into the Question 6/1 final report (Chapter 1, section 1.1; Chapter 3, section 3.4; and Chapter 4) and in the annex.

Document [1/328](#) (**United Kingdom**) identifies how numbering misuse could impact consumers, both directly and indirectly. Examples of these types of misuse are presented together with some initial means to overcome or minimize such impacts. The contribution also highlights that such tools should not be seen in isolation but rather used in conjunction with the tools that are deployed by administrations or regulators at points of interconnect, both national and international. It was suggested that the information could be included in sections 1.3.5 and 4.3.4 and that the results of the survey during the previous period could also provide useful information and should be included in the Question 6/1 final report.

Document [1/329](#) (**Papua New Guinea**) provides a case study with a proposed regulatory framework for QoS. The "draft Rule on Telecommunication Quality of Service Performance Monitoring", which is the subject of a public consultation, seeks to establish a performance measurement and monitoring regime with respect to retail telecommunication services, including mobile-telephony, fixed-broadband and mobile-broadband services that are popular with retail subscribers. Amongst other things, NICTA envisages that, over time, this information, when presented in a meaningful format, will enable consumers to better understand and compare the quality of services between different service providers whilst also providing an incentive to licensees or service providers to improve their performance.

Document [1/334](#) (**India**) provides a case study describing TRAI's Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulation that combines co-regulation with new technology (blockchain) to try and curb the menace of unsolicited commercial communications (UCC). Telecommunication service providers will establish and arrange the framework for compliance with the necessary flexibility and speed required to combat spammers who continually change their tactics and morph their identities to escape detection. The framework is user-friendly and automated using technological advancements to smooth the processes and to reduce the cost of compliance.

Document [1/336 \(Zimbabwe\)](#) provides an overview of consumer legislation with relevant references from various countries (through contributions and research). It covers legislation on consumer rights as well as other legislation and regulations to protect consumers. It also highlights the need for the development of legal frameworks in relation to AI and IoT.

Document [1/344 \(India\)](#), a case study from India, addresses regulatory questions related to online platforms in terms of consumer protection and competition. The Indian approach is a mix of encouraging self-regulation and filling gaps with State regulation. The contribution points to a study by India's competition regulator that looks at platform neutrality (third-party treatment versus own products and services), transparency (of search results and reviews) and data-sharing practices, and calls for greater transparency of platform practices in these areas to address information asymmetry and competition concerns. The study concludes with recommendations on self-regulatory measures that platforms are encouraged to implement in the area of greater transparency and disclosure on:

- i. search ranking;
- ii. collection, use and sharing of data;
- iii. user review and rating mechanism as well as contract terms and discount policies vis-à-vis sellers.

Document [1/349 \(Mexico\)](#) is a case study on the Digital Literacy Programme "*Conoce tus derechos*" that provides an information mechanism for IFT Mexico to accomplish direct communications with users through general training and provision of informational material. The aim of the programme is to empower users of telecommunication services with information that allows them to demand their rights as users, using tools that the Institute has developed in their favour to make informed decisions, and to use their telecommunication services and equipment appropriately.

Document [1/353 \(State of Palestine\)](#) provides an overview of the law addressing offers of both the non-competitive and competitive telecommunication services, specifying the rights and obligations, including those regarding telecommunication devices, mobile Internet, offers of the general fixed-telecommunication companies, duration of the offers, and consequences of contravention of the instructions. This will be an important input to Chapter 4, participants concluded.

Document [1/374 \(Rev.1\) \(TRA, Oman\)](#) is a case study from TRA to review the mechanism for providing services to advertising companies, the method of sending bulk SMS to users and the method of unsubscribing from receiving promotional SMS. The method for unsubscribing was assessed in terms of its effectiveness and its availability to beneficiaries free of charge - and to the extent the systems of telecommunication companies can be modified to allow the flow of promotional messages based on a request from beneficiaries to opt-in to this service rather than making opting-out necessary to stop the service. The telecommunication companies were requested to provide copies of the contracts concluded between them and the companies promoting their services and products.

Document [1/397 \(KDDI Corporation, Japan\)](#) shares information on how KDDI Corporation is promoting initiatives of "smartphone safety classes" under the corporate philosophy to "achieve a truly connected society". The company sends certified lecturers to primary, secondary and high schools all over Japan and holds "smartphone safety classes" to have students learn rules and manners and not to get into trouble.

Document [SG1RGO/307 \(State of Palestine\)](#) set out measures taken to review subscription services and update subscription contracts to respond to challenges from the global pandemic. The contribution also illustrates how the Complaints and Consumer Protection Unit can proactively manage the issue and work to guarantee the accessibility, quality and affordability of subscription services.

Document [SG1RGO/309 \(Brazil\)](#) shared the results achieved by Anatel in the strategy of migrating from traditional helpdesk call centres to digital services channels under customer care service. The report also presented the history of the use of the channels and the continuity of this strategy.

Document [SG1RGO/310 \(Brazil\)](#) presented a brief study illustrating how innovation and digitalization applied to customer care in the telecommunication sector can combine human interaction and technology in order to provide more meaningful interactions to the consumer, reduce time and effort, and improve customer experience and satisfaction. In Brazil, where consumers' interactions through traditional channels, mainly by phone, take a lot of time and effort, it is especially demanded of telecommunication companies to focus on reducing the time-effort duo and on improving customer experience and satisfaction, regardless of the contact channel used by the consumer.

Document [SG1RGO/311\(Rev.1\) \(Brazil\)](#) looks at how communication between consumers and service providers has changed over time. It highlights examples in selected countries with potential lessons to be learned based on data collected in close collaboration with Cullen International, a leading regulatory intelligence analyst that provides unbiased information covering telecommunications, media, digital economy and competition law trusted by over 270 industry players and regulators worldwide.

Document [SG1RGO/360 \(Brazil\)](#) reaffirmed that in response to emergencies, one of the roles of the Brazilian National Telecommunications Agency (Anatel) is to keep Brazilians connected, especially during the present pandemic. It is an unprecedented challenge and, in Anatel's view, solutions will depend on a variety of arrangements as there is no unique formula to handle the complexity of the current situation. The Agency follows measures developed by the service providers and discusses with them as well as with other bodies, local governments and civil society in search of solutions that will address the legitimate concerns of all.

Document [SG1RGO/358 \(India\)](#) provides an overview of the evolution of regulations in India and the present regulatory framework adopted by India to curb unsolicited commercial communications (UCC) - communications made through telecommunication services by message, voice or SMS and transmitted to subscribers without their consent or willingness. These could be for the purpose of informing, soliciting or promoting any commercial transaction in relation to goods, investments or services, but does not include any transactional message or service messages, nor any messages transmitted by or on the directions of the State or competent authority. Apart from being a source of inconvenience, such communications also impinge upon the privacy of individuals.

Document [SG1RGO/326 \(Zimbabwe\)](#) provided information on how consumer needs have changed during the period that the world has been facing the COVID-19 pandemic. It indicated that the COVID-19 pandemic has shown how regulators and policy-makers need to go back to the drawing board and come up with policies that encourage investment in rural and remote areas, especially for last mile connectivity. It suggests that solutions that connect individual

homes become a priority for rural and remote areas to ensure that consumers continue to have access to ICTs particularly during pandemics.

Document [SG1RGQ/342 \(Ghana\)](#) provided an overview of the Billing Verification System (BVS) that verifies prices charged by the mobile network operators (MNOs) and ensures that tariffs are fair and reasonable and do not discriminate unduly among consumers. It aims to ensure consumers are adequately protected against unfair marketing practices, as tariffs are essential to the mandate of the telecommunication regulator in Ghana. The billing feedback messaging feature was introduced to Ghanaians to ensure transparency on billing and to empower consumers to track their activities on their usage of telecommunication services.

Document [SG1RGQ/TD/17 \(Nigeria\)](#) shed light on the response to the menace of unsolicited telemarketing messages in the Nigerian telecommunication industry by the regulatory instrument introduced in Nigeria.

Document [SG1RGQ/373 \(BDT Focal point for Q1/1, Q3/1, Q4/1, Q6/1\)](#) introduced the Digital Regulation Handbook and Online Platform, the result of an ongoing collaboration over two decades between ITU and the World Bank. It aims to provide practical guidance and best practices for policy-makers and regulators across the globe concerned with harnessing the benefits of the digital economy and society for their citizens and firms.

Document [SG1RGQ/374 \(BDT Focal point for Q1/1, Q3/1, Q4/1, Q6/1\)](#) presented the GSR-20 Best Practice Guidelines. According to the guidelines, the COVID-19 pandemic has revealed that connectivity for all is essential for economic activity and citizen welfare, and that key digital challenges cannot be overcome by one stakeholder group alone. Within this context, the guidelines conclude that in order for the digital economy to grow sustainably and to ensure service and business continuity, including in times of crisis, regulators and policy-makers need to find an appropriate balance between facilitative actions to promote digital transformation and affordable connectivity. While ensuring long-term social policy objectives are met, an adaptive, resilient, collaborative and fit-for-purpose regulatory ecosystem is necessary for open and competitive digital markets to thrive along with delivering positive consumer outcomes and providing the foundation for digital transformation. Inputs from this contribution will be reflected in Chapter 2.5 with a reference to the publication.

Annex 2: Outcomes of the ITU Global Symposium for Regulators in 2018 and 2019 (GSR-18 and GSR-19)

2018 Global Symposium for Regulators (GSR-18) (Geneva, Switzerland, 9-12 July 2018)

Digitalization is increasingly and fundamentally changing societies and economies and disrupting many sectors in what has been termed the 4th Industrial Revolution. Meanwhile, ICT regulation has evolved globally over the past 10 years and has experienced steady transformation. As regulators, we need to keep pace with advances in technology, address the new regulatory frontiers and create the foundation upon which digital transformation can achieve its full potential. Being prepared for digital transformation and emerging technologies, such as AI, IoT, M2M and 5G is fundamental. We, the regulators participating in the 2018 Global Symposium for Regulators, recognize that flexible and innovative policy and regulatory approaches can support and incentivize digital transformation. The best practices in this regard would allow us to respond to the changing landscape and address the continuing need for secure and reliable ICT infrastructure, affordable access to and delivery of digital services, as well as protect consumers and maintain trust in ICTs. We have therefore identified and endorsed the following regulatory best-practice guidelines on new regulatory frontiers to achieve digital transformation:

- I. Fostering the potential of emerging technologies for digital transformation.
- II. Business and investment models to support digital.
- III. Policy and regulatory approaches for continued innovation and progress transformation.

To this end, regulators participating in the 2018 Global Symposium for Regulators, declared that they need to:

- Consider putting in place innovative, out-of-the-box measures, such as regulatory sandboxes for enterprises wishing to test an emerging technology or innovative service without being bound by all the regulations that would normally apply.
- “Start-up and experiment” interfaces to support start-ups, enterprises and communities in their experimental initiatives.
- 5G pilot projects to obtain initial feedback and facilitate reflection and design of future spectrum allocations while stimulating the take-up of services, building specific use cases and assessing future challenges related to emerging technologies under real-life conditions.
- Promote further public participation and consultation in the regulatory process through regulation by data that is based on information and the observations of digital stakeholders and users to provide citizens and stakeholders with the most detailed and transparent information, and allowing consultation and participation in the regulatory decision-making process to complement the regulators’ traditional tools.
- Establish effective mechanisms for cooperation across the sectors, including with consumer protection authorities, service providers and other relevant bodies at the national, regional and international levels, to promote the development of cross-cutting services, such as e-commerce, e-banking and e-health.
- Consider, as appropriate and within our mandate, the necessary frameworks to ensure privacy and security of government, business and consumer data so that stakeholders are adequately informed about potential security and privacy challenges they may face with online services, and have access to timely and accurate information regarding the services and applications they use (including reliability, speed, quality of service and data traffic management).

2019 Global Symposium for Regulators (GSR-19) (Port Vila, Vanuatu, 9-12 July 2019)

Technology paradigms and business models challenge existing regulatory patterns and frameworks. From the imminent entry in markets of 5G and IoT, to the profusion of cloud services and AI, regulatory response requires a new perspective. Unleashing the full potential of digital will require an actionable, agile, collaborative, innovative and outcome-based approach to regulation. In the increasingly complex and dynamic digital transformation, it is important to agree on common principles and put forward clear and simple rules – and follow them forward.

In this regard, regulators participating in the 2019 Global Symposium for Regulators recognize that there is no single, comprehensive blueprint for best practice and that regulatory patterns for the digital transformation will be rooted in local circumstances while addressing regional and global challenges. They nevertheless agreed that country experiences can be enlightening and guide them towards regulatory excellence for the benefit of all.

They identified and endorsed these regulatory best-practice guidelines to fast-forward digital connectivity for all to allow everyone to participate in the digital economy and benefit from digital transformation. Recalling the series of GSR Best Practice Guidelines since 2003 that capture established regulatory wisdom and tried-and-tested practices, the focus of the regulators is on new and innovative approaches, tools and mechanisms for achieving inclusive digital infrastructure and services.

1. Core design principles for collaborative regulation

- i. *To achieve digital transformation, policy and regulation should be more holistic.* Cross-sectoral collaboration along with revisited regulatory approaches, such as co-regulation and self-regulation, can lead to new forms of collaborative regulation based on common goals, including social and economic good, and innovation.
- ii. *Policy and regulation should be based on consultation and collaboration.* In the same way that digital cuts across economic sectors, markets and geographies, regulatory decision-making should include the expectations, ideas and expertise of all market stakeholders and players, including academia, civil society, consumer associations, data scientists, end users and relevant government agencies from different sectors.
- iii. *Policy and regulation should be evidence-based.* Evidence is critical for creating a sound understanding of the issues at stake and identifying the options going forward as well as their impact. Appropriate authoritative benchmarks and metrics can guide regulators in rule-making and enforcement, enhancing the quality of regulatory decisions.
- iv. *Policy and regulation should be outcome-based:* Regulators need to address the most pressing issues, for example market barriers and enabling synergies. The rationale for any regulatory response to new technologies should be grounded in the impact on consumers, societies, market players and investment flows as well as on national development as a whole.
- v. *Policy and regulation should be incentive-based.* Collaborative regulation is driven by leadership, incentive and reward. Regulators should keep a wide array of investment incentives at hand to provide impetus for markets to innovate and transform while maximizing benefits to consumers.

- vi. *Policy and regulation should be adaptive, balanced and fit for purpose.* Regulation-making is about flexibility – continually improving, refining and adjusting regulatory practices. The balance in regulatory treatment of new services is more delicate than ever. A close, continuous link to markets and consumers is important to get digital on the right glidepath to achieving social and economic goals.
- vii. *Policy and regulation should focus on building trust and engagement.* Collaborative regulation provides the space for co-creating win-win propositions, working towards regulatory objectives while increasing the engagement of industry. Trust becomes the foundation of the regulatory process, underpinning the growth of digital.

2. Benchmarks for regulatory excellence and market performance

We recommend five main clusters of benchmarks for regulators:

- i. *Connectivity mapping:* Tracking the deployment of the various kinds of digital infrastructure can inform the regulatory process and allow regulators to identify market gaps and market stakeholders – and turn them into opportunities for investment and growth.
- ii. *Metrics for market performance:* Metrics allow regulators to assess the performance of market segments for digital services against social and economic goals and identify priority action areas for policy and regulation.
- iii. *Measuring regulatory maturity and levels of collaborative regulation:* Regulatory benchmarks pinpoint the status of advancement of policy and regulatory frameworks for digital markets. They help track progress and identify trends and gaps in regulatory frameworks, making the case for further regulatory reform towards achieving vibrant and inclusive digital industries.
- iv. *Impact assessment:* A combination of quantitative and qualitative econometric studies based on reliable data can enable regulators to explore, understand and quantify how digital technologies, market players or regulation can contribute economically to growing the larger digital ecosystem and making it more inclusive.
- v. *Regulatory roadmaps* based on established authoritative metrics can guide regulators towards achieving digital connectivity objectives in a faster and better-targeted way. In order to leverage these evidence-based instruments, the volume and quality of data accessible to regulators need to be increased, and their sources diversified. These instruments can also enable market players to reflect on their performance and impact on the economy and development, and on how they can engage in self-regulation.

3. What regulatory tools and approaches are at hand for enabling digital experimentation?

We recognize that, among the many tools that can improve digital market outcomes, the following form the core of collaborative regulation best practice:

- *Space for digital experimentation:* From temporary licences and new technology pilots to regulatory sandboxes, a range of tools and techniques can be used to create a dynamic regulatory environment in which digital market failures and opportunities have space and flexibility to address present and future challenges. Such methodologies can also be employed to design strategies to enhance digital applications and skills.

- Pro-competition frameworks for the digital transformation should consider longer value chains, more diverse market players, services and devices, stakeholder partnerships and digital infrastructure layers and, ultimately, their impact on markets, consumers and Internet neutrality. Nonetheless, excessive and unwieldy regulation must be avoided.
- Regulatory incentives can create a positive market dynamic and improve market outcomes with less regulatory effort.
- Stakeholder engagement vehicles, such as public hearings, high-level roundtables, expert workshops and hackathons can allow pooling of resources and expertise to inform major regulatory decisions.
- Robust and enforceable mechanisms for consumer protection, including a set of rules on data protection, privacy and data portability as well as accessible mechanisms for consumer redress are essential to support digital transformation in economic sectors across the board and ensure consumers' interests are safeguarded.
- Market-based and dynamic mechanisms for spectrum management can allow for flexible, simplified and transparent use of scarce radio frequencies, while promoting technology neutrality.
- Regulatory Impact Assessment (RIA): Enhanced with new benchmarks and data analysis, RIA allows for better decision-making and should be introduced as a regular practice before major regulatory decisions are made as well as throughout the lifecycle of regulation.
- Agile data-driven monitoring solutions, based on standards for the interoperability of data systems and tools among regulators and market players, can facilitate market oversight in areas such as quality of service and experience as well as regulatory compliance.
- Diversified mechanisms for consumer engagement and feedback multiply regulatory inputs and allow for fine-tuning regulatory policies and their implementation.
- Effective channels for dynamic collaboration among regulatory authorities, such as the ICT, financial and competition authorities as well as law-enforcement agencies and the judiciary, are necessary to ensure coherent and reasonable regulations across economic sectors. Regulatory sandboxes involving multiple regulators can incubate key cross-sector regulations, such as for digital financial inclusion.
- Regional and international cooperation in defining regulatory rules on cross-border issues can ensure consistency, predictability and fluidity of digital markets and will catalyse the deployment of region-wide and global digital infrastructure, from fibre backbones and submarine cables to mobile networks and satellite connectivity.
- Regulatory expertise needs to be developed continuously to integrate new technologies, competencies and skills, and allow for data and evidence-based decision-making.

The GSR-19 discussion paper on *"Building confidence in a data-driven economy by assuring consumer redress"* includes examples of best practice and makes recommendations to improve effectiveness, covering such areas as:

- Collaborative development of consumer-protection policies, regulation and mechanisms across the sector: media, ICT, competition, as well as products and services.
- Collaboration between different policy-making ministries, such as those responsible for utilities, finance and business, education, health, agriculture and tourism.
- Collaboration between policy-makers and regulators; different regulators; regulators and industry; and regulators and consumer associations.
- Consumer complaint handling and empowerment initiatives and mechanisms in policies, laws and regulations to foster more effective consumer complaint handling mechanisms with the industry.
- Impact of cross-border activities.

Abbreviations and acronyms

This table contains abbreviations/acronyms relating to international, regional or supranational bodies, instruments or texts, as well as technical and other terms used in this report.

Abbreviations/acronyms of national bodies, instruments or texts are explained in the text relating to the country concerned, and are thus not included in this table.

Abbreviation	Term
AI	artificial intelligence
ASEAN	Association of Southeast Asian Nations
ATU	African Telecommunications Union
BDT	ITU Telecommunication Development Bureau
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications
BEUC	European Consumer Organization (<i>Bureau Européen des Unions de Consommateurs</i>)
BFM	billing feedback message
CERRE	Centre on Regulation in Europe
CI	Consumers International
CLI	calling-line identity
CoE	ITU centre of excellence
COP	child online protection
COVID-19	Coronavirus pandemic 2019
DFS	digital financial services
EC	European Commission
EDPB	European Data Protection Board
EECC	European Electronic Communications Code
EU	European Union
GDPR	EU General Regulation on Data Protection
GKO	Global Kids Online (UNICEF initiative)
GSMA	GSM Association
GSR	Global Symposium for Regulators
H2M	human-to-machine
ICN	International Competition Network
ICPEN	International Consumer Protection Enforcement Network
ICT	information and communication technology

(continuación)

Abbreviation	Term
IMR	international mobile roaming
IOA	International Ombudsman Association
IoT	Internet of Things
IPTV	Internet Protocol television
ISP	Internet service provider
ITU	International Telecommunication Union
ITU-D	ITU Telecommunication Development Sector
ITU-R	ITU Radiocommunication Sector
ITU-T	ITU Telecommunication Standardization Sector
IXP	Internet exchange point
LDC	least developed country
M2M	machine-to-machine
NEF	New Economics Foundation
NGN	next-generation network
NGO	non-governmental organization
NRA	national regulatory agency
OAS	Organization of American States
OECD	Organisation for Economic Development and Co-operation
OTT	over-the-top
RED	Regional Economic Dialogue
RRA	regional regulators association
QoS	quality of service
SIM	subscriber identification module
SMEs	Small- and medium-sized enterprises
SMS	short messaging service
SNS	social networking service
TSP	telecommunication service provider
UCC	unsolicited commercial communications
UNICEF	United Nations Children's Fund
UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development

(continuación)

Abbreviation	Term
USSD	unstructured supplementary service data
VAS	value-added service
WB	World Bank
WSIS	World Summit on the Information Society
WTDC	World Telecommunication Development Conference

Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT)
Oficina del Director
Place des Nations
CH-1211 Ginebra 20
Suiza
Correo-e: bdtdirector@itu.int
Tel.: +41 22 730 5035/5435
Fax: +41 22 730 5484

Director Adjunto y Jefe del Departamento de Administración y Coordinación de las Operaciones (DDR)
Place des Nations
CH-1211 Ginebra 20
Suiza
Correo-e: bdtdeputydir@itu.int
Tel.: +41 22 730 5131
Fax: +41 22 730 5484

Departamento de Redes y Sociedad Digitales (DNS)
Correo-e: bdt-dns@itu.int
Tel.: +41 22 730 5421
Fax: +41 22 730 5484

Departamento del Centro de Conocimientos Digitales (DKH)
Correo-e: bdt-dkh@itu.int
Tel.: +41 22 730 5900
Fax: +41 22 730 5484

Departamento de Asociaciones para el Desarrollo Digital (PDD)
Correo-e: bdt-pdd@itu.int
Tel.: +41 22 730 5447
Fax: +41 22 730 5484

África

Etiopía
International Telecommunication Union (ITU)
Oficina Regional
Gambia Road
Leghar Ethio Telecom Bldg. 3rd floor
P.O. Box 60 005
Adis Abeba
Etiopía
Correo-e: itu-ro-africa@itu.int
Tel.: +251 11 551 4977
Tel.: +251 11 551 4855
Tel.: +251 11 551 8328
Fax: +251 11 551 7299

Camerún
Union internationale des télécommunications (UIT)
Oficina de Zona
Immeuble CAMPOST, 3^e étage
Boulevard du 20 mai
Boîte postale 11017
Yaoundé
Camerún
Correo-e: itu-yaounde@itu.int
Tel.: +237 22 22 9292
Tel.: +237 22 22 9291
Fax: +237 22 22 9297

Senegal
Union internationale des télécommunications (UIT)
Oficina de Zona
8, Route des Almadies
Immeuble Rokhaya, 3^e étage
Boîte postale 29471
Dakar – Yoff
Senegal
Correo-e: itu-dakar@itu.int
Tel.: +221 33 859 7010
Tel.: +221 33 859 7021
Fax: +221 33 868 6386

Zimbabwe
International Telecommunication Union (ITU)
Oficina de Zona
TelOne Centre for Learning
Corner Samora Machel and Hampton Road
P.O. Box BE 792
Belvedere Harare
Zimbabwe
Correo-e: itu-harare@itu.int
Tel.: +263 4 77 5939
Tel.: +263 4 77 5941
Fax: +263 4 77 1257

Américas

Brasil
União Internacional de Telecomunicações (UIT)
Oficina Regional
SAUS Quadra 6
Ed. Luis Eduardo Magalhães,
Bloco "E", 10^o andar, Ala Sul
(Anatel)
CEP 70070-940 Brasilia – DF
Brasil
Correo-e: itubrasilia@itu.int
Tel.: +55 61 2312 2730-1
Tel.: +55 61 2312 2733-5
Fax: +55 61 2312 2738

Barbados
International Telecommunication Union (ITU)
Oficina de Zona
United Nations House
Marine Gardens
Hastings, Christ Church
P.O. Box 1047
Bridgetown
Barbados
Correo-e: itubridgetown@itu.int
Tel.: +1 246 431 0343
Fax: +1 246 437 7403

Chile
Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Representación de Área
Merced 753, Piso 4
Santiago de Chile
Chile
Correo-e: itusantiago@itu.int
Tel.: +56 2 632 6134/6147
Fax: +56 2 632 6154

Honduras
Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Representación de Área
Colonia Altos de Miramontes
Calle principal, Edificio No. 1583
Frente a Santos y Cía
Apartado Postal 976
Tegucigalpa
Honduras
Correo-e: itutegucigalpa@itu.int
Tel.: +504 2235 5470
Fax: +504 2235 5471

Estados Árabes

Egipto
International Telecommunication Union (ITU)
Oficina Regional
Smart Village,
Building B 147, 3rd floor
Km 28 Cairo
Alexandria Desert Road
Giza Governorate
El Cairo
Egipto
Correo-e: itu-ro-arabstates@itu.int
Tel.: +202 3537 1777
Fax: +202 3537 1888

Asia-Pacífico
Tailandia
International Telecommunication Union (ITU)
Oficina Regional
Thailand Post Training Center, 5th floor
111 Chaengwattana Road
Laksi
Bangkok 10210
Tailandia
Dirección postal:
P.O. Box 178, Laksi Post Office
Laksi, Bangkok 10210, Tailandia
Correo-e: ituasiapacificregion@itu.int
Tel.: +66 2 575 0055
Fax: +66 2 575 3507

Indonesia
International Telecommunication Union (ITU)
Oficina de Zona
Sapta Pesona Building, 13th floor
Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17
Jakarta 10110
Indonesia
Dirección postal:
c/o UNDP – P.O. Box 2338
Jakarta 10110, Indonesia
Correo-e: ituasiapacificregion@itu.int
Tel.: +62 21 381 3572
Tel.: +62 21 380 2322/2324
Fax: +62 21 389 55521

Países de la CEI

Federación de Rusia
International Telecommunication Union (ITU)
Oficina Regional
4, Building 1
Sergiy Radonezhsky Str.
Moscú 105120
Federación de Rusia
Correo-e: itumoscov@itu.int
Tel.: +7 495 926 6070

Europa

Suiza
Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT)
Oficina Regional
Place des Nations
CH-1211 Ginebra 20
Suiza
Correo-e: euregion@itu.int
Tel.: +41 22 730 5467
Fax: +41 22 730 5484

Unión Internacional de Telecomunicaciones
Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones
Place des Nations
CH-1211 Ginebra 20
Suiza

ISBN: 978-92-61-34623-2



Publicado en Suiza
Ginebra, 2021