

SEMINARIO: MEJORES PRÁCTICAS EN LA PROVISIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL USUARIO

La 30 Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/Tecnologías de la Información y Comunicación (CCP.I),

CONSIDERANDO:

- a) Que uno de los mandatos del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/ Tecnologías de la Información y la Comunicación es el de “alentar la coordinación, planificación y consenso entre los Estados Miembros respecto a la defensa y difusión de los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones en la región.
- b) Que en el mercado de las telecomunicaciones existen diversos prestadores de servicios que compiten para tener mayor participación y presencia en el mercado, ofertando sus servicios con diversas características particulares como son precio, calidad, cobertura de red y ofreciendo beneficios contractuales al usuario.
- c) Que en este ambiente de competencia, el usuario debe tener acceso a información clara, objetiva, comparable y oportuna que le permita tomar una decisión acertada al momento de acceder a los servicios y evitar la actualización de posibles asimetrías de información.
- d) Que se considera que un usuario informado es un usuario empoderado que toma decisiones acertadas al momento de acceder a los servicios de telecomunicaciones.
- e) Que corresponde a la autoridad pública el diseño de mecanismos orientados a proteger los derechos de los usuarios, así como a informarlos sobre sus derechos y la manera de garantizarlos y promover el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones.

RESUELVE:

- 1. Aprobar el desarrollo del Seminario: “Mejores Prácticas en la Provisión de Información para el Usuario”, el mismo que se llevará a cabo durante las sesiones de la Relatoría sobre Protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en el marco de la 31 Reunión del CCP.I.
- 2. Llevar a cabo este Seminario sin generar costos para la CITEL.
- 3. Designar a la Administración de México como coordinadora del Seminario, en coordinación con el Presidente del Grupo de Trabajo sobre Políticas y Regulación.
- 4. Solicitar a la administración de México comprometer la participación de representantes de Estados Miembros, para que expongan sus experiencias.

¹ CCP.I-TIC/doc. 4235/17 rev.2

5. Instruir al Secretario Ejecutivo de la CITEL a que busque la colaboración de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) para la realización de este foro, en busca de experiencias y mejores prácticas internacionales.
6. Aprobar la propuesta de Agenda, incluida en el Anexo, como punto de inicio del debate respecto a los temas a ser tratados durante el Seminario.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN CCP.I/RES. 282 (XXX-17)

AGENDA PRELIMINAR

SEMINARIO: MEJORES PRÁCTICAS EN LA PROVISIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL USUARIO

1. *Importancia de la información para el usuario de servicios de telecomunicaciones:* Se hablará sobre la información y los mecanismos que un usuario de servicios de telecomunicaciones debe conocer para poder hacer valer sus derechos y lo ayuden a tomar una decisión adecuada a sus necesidades, así como las temáticas básicas que deben hacerse del conocimiento de los usuarios y las maneras adecuadas para difundirlas
2. *Etapas del consumo de los servicios de telecomunicaciones:* Se discutirá sobre la información que requiere el usuario en cada una de las etapas del consumo de servicios de telecomunicaciones (antes de la compra, durante la contratación, durante el consumo del servicio, y el desecho sustentable).
3. *Herramientas para usuarios:* En este rubro se expondrán las herramientas que los gobiernos han implementado para empoderar a los usuarios y allegarlos de la información adecuada, antes, durante y después de adquirido y utilizado un servicio de telecomunicaciones.
4. *Regulación en materia de provisión de información:* Se expondrá respecto a la regulación existente en materia de provisión de información y el papel de los gobiernos para garantizar su aplicación.
5. *Importancia de la ética comercial:* se analizará la importancia de la ética comercial aplicada a los derechos de información del usuario, incluyendo los efectos del suministro selectivo de la información para la seguridad del usuario y los hábitos de consumo.