

ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y/O PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

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

CONSIDERANDO:

- a) Que la V Reunión Ordinaria de la Asamblea de la CITELE acordó fomentar la difusión de la información que permita a la población conocer las características del servicio, tarifas y seguridad que ofrece el mercado;
- b) Que es mandato del CCP.I (Telecomunicaciones/TIC) promover el debate y desarrollar recomendaciones que estimulen la infraestructura, la innovación y acojan nuevos servicios en un medio de seguridad jurídica;
- c) Que se ha encomendado al Grupo de Trabajo sobre Políticas y Regulación del CCP.I la elaboración de guías de mejores prácticas con respecto a la relación de los usuarios y los prestadores de servicio;
- d) Que la educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones forman parte de los principios básicos en las relaciones de consumo;
- e) Que es necesario fortalecer los marcos normativos para proteger a los usuarios contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de servicios públicos de telecomunicaciones,

RECONOCIENDO:

Que la Resolución 64 (Hyderabad,2010) “Prestación de protección y apoyo a los usuarios/consumidores de servicios de telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación” de la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones insta a los Estados Miembros a formular y promover normativas que favorezcan la comunicación al usuario final de la información relativa a las características de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por los distintos proveedores,

TOMANDO EN CUENTA:

- a) Que es necesario que los consumidores cuenten con instrumentos con términos y condiciones proporcionales y equitativos que les brinden seguridad y certeza jurídica al contratar servicios;

¹ CCP.I-TIC/doc.2380/11

b) Que es conveniente contar con herramientas que establezcan la obligación de los proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones de otorgar al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios que prestan con la finalidad de que éstos cuenten con los elementos necesarios para tomar la decisión que más convenga a sus intereses y cubra sus necesidades,

RECOMIENDA:

1. Que los Estados Miembros de la CITEI consideren la inclusión de los elementos comprendidos en el Anexo al establecer sus marcos nacionales reglamentarios, mismos que están encaminados a mejorar la relación entre usuarios y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

2. Que las Administraciones de la CITEI difundan esta Recomendación entre sus organismos nacionales encargados de la protección de los derechos de los usuarios.

ENCARGA AL SECRETARIO EJECUTIVO DE LA CITEI:

Enviar la presente Recomendación a los Estados Miembros y miembros asociados de la CITEI.

ANEXO A LA RECOMENDACIÓN CCP.I/REC. 9 (XIX-11)

ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y/O PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Establecer los elementos normativos y de información comercial que los proveedores deben cumplir en la comercialización y/o prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión que los proveedores utilicen con los consumidores en sus relaciones comerciales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

2. DEFINICIONES

2.1. Consumidor, usuario o suscriptor: Es la persona física o moral que en forma eventual o permanente tiene acceso a algún servicio de telecomunicación y/o en su caso, tiene celebrado un contrato de adhesión de prestación de servicios de telecomunicación con el proveedor.

2.2. Contrato de adhesión: Es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del servicio de telecomunicaciones, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato y sin importar la forma de celebración.

2.3. Establecimiento mercantil: Es el lugar donde habitualmente o periódicamente el proveedor realiza actos relacionados con la comercialización y/o la prestación de servicios de telecomunicación, de conformidad con lo dispuesto en las legislaciones locales en la materia.

2.4. Equipo Terminal de Telecomunicaciones: Comprende todo el equipo de telecomunicaciones de los usuarios que se conecte más allá del punto de conexión terminal de una red pública con el propósito de tener acceso y/o recibir a uno o más servicios de telecomunicaciones.

- 2.5. Planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones: Conjunto de servicios de telecomunicaciones que ofrece el proveedor de forma empaquetada o combinada por un precio o tarifa única.
 - 2.6. Plazo forzoso: Plazo determinado o determinable en el que se establece una vigencia mínima obligatoria para ambas partes para la prestación del servicio.
 - 2.7. Proveedor o Prestador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones: Es la persona física o moral que habitual o periódicamente presta servicio de telecomunicaciones y cuenta para ello con una licencia expedida por la autoridad nacional.
 - 2.8. Red de telecomunicaciones: Sistema integrado por medios de transmisión, tales como canales o circuitos que utilicen bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico, enlaces satelitales, cableados, redes de transmisión eléctrica o cualquier otro medio de transmisión, así como, en su caso, centrales, dispositivos de conmutación o cualquier equipo necesario.
 - 2.9. Red pública de telecomunicaciones: Es la red de telecomunicaciones a través de la cual se explotan comercialmente servicios de telecomunicaciones. La red no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los usuarios ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal.
 - 2.10. Servicios adicionales: Conjunto de servicios de telecomunicaciones que el proveedor tiene autorizados conforme a la legislación en la materia que podrá prestar al consumidor de manera adicional a los servicios originalmente contratados o aquellos distintos a los servicios básicos contratados, siempre y cuando el consumidor lo haya autorizado o solicitado.
 - 2.11. Servicios originalmente contratados: Conjunto de servicios de telecomunicaciones mínimos o específicos que son inherentes a la prestación del servicio que el consumidor deberá contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir los servicios de telecomunicaciones que el proveedor distribuye de manera continua.
 - 2.12. Servicios de Telecomunicaciones: Es toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se comercializan a través de redes públicas de telecomunicaciones.
3. DISPOSICIONES GENERALES
- 3.1. El proveedor debe prestar los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con los términos y condiciones conforme a los cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor, o que se hayan ofrecido o que se encuentren implícitos en la publicidad o información empleada y/o publicada por éste.
 - 3.2. El consumidor y/o el proveedor pueden desistirse de la operación de comercialización y/o prestación de servicio de telecomunicaciones, de acuerdo a lo pactado en el contrato de adhesión, lo cual podrá realizarse por el mismo medio en el que comercializaron y/o contrataron el servicio de telecomunicaciones, sujetándose a las penas convencionales establecidas en el mismo, las cuales deben ser recíprocas y equivalentes para las partes y no podrán ser superiores al monto insoluto de la obligación principal.

- 3.3. El proveedor debe contar con mecanismos de atención al consumidor tales como: número telefónico, fax, correo electrónico o algún otro medio accesible para plantear dudas, aclaraciones, y reclamaciones. Estos servicios deben proporcionarse de manera gratuita y estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.
 - 3.4. El proveedor debe colocar en su portal de Internet, así como en el interior de sus establecimientos mercantiles, a la vista del consumidor el horario de atención, los precios, tarifas y las formas de pago relativos a la prestación del servicio.
 - 3.5. El proveedor debe asegurar la infraestructura, refacciones y la capacidad técnica en equipo y mano de obra para proporcionar en un establecimiento mercantil los servicios establecidos en la garantía, cuando ésta se ofrezca al equipo terminal de telecomunicaciones.
 - 3.6. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación en la materia, el proveedor tiene obligación de entregar al consumidor en forma gratuita y en su domicilio o bien en el establecimiento mercantil factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la comercialización y que acredite la propiedad de los equipos terminales de telecomunicaciones, que, en su caso, haya proveído al usuario para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
 - 3.7. El proveedor deberá tener disponible en su portal de Internet, así como en los establecimientos mercantiles los precios, tarifas, forma de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes y/o paquetes de servicios de telecomunicaciones.
4. ELEMENTOS INFORMATIVOS
- 4.1. El proveedor debe informar y explicar el contenido y alcance del contrato de adhesión al consumidor, previo a la contratación de los servicios de telecomunicaciones.
 - 4.2. El proveedor debe informar si para la prestación de servicio de telecomunicaciones se requiere un equipo terminal de telecomunicaciones en particular. En caso de que éste sea proporcionado por el proveedor, deberá señalar la modalidad bajo la cual el consumidor adquiere dicho equipo, las características técnicas y de operación, especificaciones, precio, marca y modelo del mismo.
 - 4.2.1. El equipo terminal de telecomunicaciones que proporcione el proveedor deberá satisfacer las normas y requisitos establecidos por la legislación en la materia para ser conectado a una red pública de telecomunicaciones o hacer uso del espectro radioeléctrico.
 - 4.2.2. El proveedor deberá informar por escrito si el equipo terminal de telecomunicaciones que se ofrece lo entrega bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red, y si éste puede ser desbloqueado para utilizarse en otras redes.
 - 4.2.3. El proveedor debe informar al consumidor si el equipo terminal de telecomunicaciones que le entregará se ofrece con garantía, en cuyo caso se debe observar lo dispuesto en la normatividad correspondiente y en el numeral 6 del presente anexo.
 - 4.2.3.1. Si la contratación de la prestación de servicio público de telecomunicaciones se realiza por un plazo forzoso, la garantía que otorgue el proveedor sobre el equipo terminal de telecomunicaciones no podrá ser menor al plazo contratado.

- 4.2.4. En caso de no otorgar garantía, debe de informarlo por escrito, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.
- 4.2.5. Si el consumidor cuenta con un equipo terminal de telecomunicación de su propiedad y desea utilizarlo para recibir los servicios de telecomunicaciones, el proveedor con el que está contratando deberá informarle si éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación del servicio, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el equipo. En caso de que no cuente con dichas características, deberá informar por escrito tal situación.
- 4.3. La información y publicidad relativa a la comercialización y/o prestación del servicio de telecomunicaciones que difunda el proveedor, por cualquier medio o forma, deberá ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas.
 - 4.3.1. La información comercial que proporcione el proveedor debe estar en idioma oficial, sus caracteres deben ser indelebles, legibles a simple vista, sin menoscabo de que además pueda presentarse en otro idioma. En caso de controversia, prevalecerá la versión en idioma oficial.
- 4.4. El proveedor, en caso de que comercialice la prestación de servicios de telecomunicaciones mediante planes y/o paquetes de servicio, deberá informar al consumidor al menos lo siguiente:
 - 4.4.1. Monto total, precio total, tarifa y los costos por cada uno de los conceptos que integran los planes y/o paquetes de servicio.

Dicho monto total, precio total, tarifa y los costos deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarlo en su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable.
 - 4.4.2. Descripción, características, contenidos y demás información que se incluya en los planes y/o paquetes de servicios.
 - 4.4.3. En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, por causas ajenas al proveedor, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deberán ser notificadas al consumidor al menos con 15 días naturales antes de que se lleve a cabo dicha modificación. En caso de que la modificación fuera en perjuicio del consumidor, éste podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.
- 4.5. El proveedor debe exhibir en su portal de Internet, así como a la vista del consumidor en el establecimiento, cuando menos, la siguiente información:
 - 4.5.1. Planes y/o paquetes de servicio disponibles para el consumidor señalando las características mínimas de los mismos.
 - 4.5.2. Tarifas, precios y/o costos de los servicios básicos y de los servicios adicionales relativos a la prestación de los servicios.

Dichas tarifas, precios y/o costos deben expresarse en moneda nacional, independientemente de que también pueda indicarse su equivalente en moneda extranjera conforme a la legislación aplicable.

- 4.5.3. Días y horas de atención al público en general en los establecimientos.
- 4.5.4. Número o números telefónicos de atención a clientes y, en su caso, dirección electrónica para este fin.
- 4.5.5. Documentos donde se establezcan términos, condiciones, mecanismos o procedimientos para la prestación del servicio, aprobados por las autoridades competentes.
- 4.5.6. Procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones.
- 4.6. El proveedor deberá informar al consumidor las características, especificaciones, alcance y cobertura geográfica autorizada del servicio de telecomunicaciones que ofrece.
- 4.7. El proveedor deberá informar los servicios adicionales que están disponibles al consumidor, mismos que deberán contar con las autorizaciones necesarias por las autoridades competentes.
 - 4.7.1. El proveedor deberá informar las características, especificaciones, alcances, costos de los servicios adicionales.
- 4.8. El proveedor, en caso de que ofrezca la prestación del servicio de telecomunicaciones con alguna promoción, oferta o descuento, deberá informar al consumidor los requisitos, condiciones y vigencia de los mismos, así como la forma en que puede hacer uso de ellos.
- 4.9. El proveedor deberá bloquear los servicios de telecomunicaciones que el consumidor no haya solicitado o contratado.
 - 4.9.1. El proveedor deberá poner a disposición los procedimientos y medios para que el consumidor pueda solicitar el bloqueo y/o cancelación de los servicios de telecomunicaciones contratados.

5. DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

- 5.1. Los contratos de adhesión relativos a la prestación de servicio de telecomunicaciones que sean utilizados por los proveedores con los consumidores:
 - 5.1.1. Deben estar escritos en idioma oficial y ser indelebles, legibles a simple vista, y en un tamaño y tipo de letra uniforme de al menos 9 puntos sin perjuicio de que puedan estar escritos en otro idioma. En este último caso, prevalecerá la versión en el idioma oficial.
 - 5.1.2. Dividirse en capítulos, apartados, incisos o cualquier otro método que facilite su comprensión y la identificación de los servicios de telecomunicaciones establecidos en el documento, y
 - 5.1.3. No podrán contener cláusulas que:
 - a. Permitan modificar de manera unilateral los términos y condiciones de contratación;

- b. Trasladen la responsabilidad del proveedor a terceros que no formen parte del contrato;
 - c. Liberen al proveedor de su responsabilidad;
 - d. Prevean términos de prescripción inferiores a los legales;
 - e. Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor;
 - f. Obliguen a renunciar al consumidor a la protección de la Ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros;
 - g. Condicionen la prestación del servicio de telecomunicaciones a la adquisición de algún bien, producto o servicio;
 - h. Realicen prácticas desleales, abusivas o discriminatorias por parte del proveedor; y
 - i. Obliguen a renunciar al consumidor a sus derechos.
- 5.2. Asimismo, los contratos de adhesión relativos a la prestación de servicio de telecomunicaciones que sean utilizados por los proveedores con los consumidores deben contener, cuando menos, lo siguiente:
- 5.2.1. Señalar el lugar y fecha de celebración del contrato.
 - 5.2.2. Indicar el nombre o razón social del proveedor, así como su domicilio y datos de localización.
 - 5.2.3. Establecer el nombre o razón social, domicilio y datos de localización del consumidor.
 - 5.2.4. Establecer el objeto del contrato de la prestación del servicio.
 - 5.2.5. En caso de que el proveedor proporcione un equipo terminal de telecomunicaciones para la prestación del servicio, se deberá establecer con claridad la modalidad bajo la cual el consumidor adquiere dicho equipo.
 - 5.2.6. Establecer las tarifas, montos, precios, fecha y lugar de pago de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
 - 5.2.7. Establecer las formas y medios de consulta de los planes y/o paquetes de servicios de telecomunicaciones contratados.
 - 5.2.8. Establecer la forma y medios para consultar las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizada el proveedor para prestar los servicios.
 - 5.2.9. Establecer la vigencia del contrato, en caso de que se sujete a un plazo forzoso deberá establecer los supuestos por los cuales se obliga al consumidor a dicho plazo.

En caso de que se sujete la vigencia del contrato a un plazo forzoso, el proveedor no podrá modificar los términos y condiciones ofrecidos y pactados, salvo que medie autorización expresa del consumidor.

Una vez concluido el plazo forzoso, el consumidor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente al proveedor.

- 5.2.10. Establecer la fecha, lugar y hora para la entrega, y en su caso, instalación del equipo terminal de telecomunicaciones.
- 5.2.11. Establecer la fecha de inicio de la prestación del servicio, que puede ser distinta a la fecha de entrega del equipo terminal de telecomunicaciones y/o firma del contrato de adhesión.
 - 5.2.11.1. Establecer con claridad los supuestos por los cuales el proveedor cobrará los servicios de telecomunicaciones prestados, ya sea por evento, tiempo, capacidad, cualquier otra modalidad o mixta.
 - 5.2.11.2. En caso de que el cobro de los servicios de telecomunicaciones sea por tiempo, se deberá establecer con claridad el momento a partir del cual inicia y termina el cobro.
 - 5.2.11.3. En caso de que el cobro de los servicios de telecomunicaciones sea por evento, se deberá establecer con claridad los supuestos que lo originan y su vigencia.
- 5.2.12. Establecer las causales de suspensión, interrupción o fallas en la prestación del servicio.
- 5.2.13. Establecer que, en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, el proveedor deberá bonificar al consumidor la parte proporcional del servicio de telecomunicaciones que no se prestó, así como al menos el 20% del precio de la prestación del servicio contratado.
- 5.2.14. Establecer las causales de cancelación o terminación anticipada, en su caso, señalando la responsabilidad de las partes.
 - 5.2.14.1. En caso de que el consumidor no autorice la modificación de los términos y condiciones del contrato, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin responsabilidad alguna.
 - 5.2.14.2. Establecer que el consumidor podrá dar por cancelado el contrato en cualquier momento, lo cual podrá realizar por el mismo medio al que contrató los servicios de telecomunicaciones.
- 5.2.15. Establecer las penas convencionales por incumplimiento al contrato de adhesión por alguna de las partes, las cuales deberán ser recíprocas y equivalentes para las partes y no podrán implicar prestaciones abusivas a cargo de los consumidores.
- 5.2.16. Establecer que el proveedor podrá ofrecer servicios adicionales siempre y cuando el consumidor lo solicite por escrito o vía electrónica.
 - 5.2.16.1. Establecer que el consumidor podrá dar por terminado la prestación de los servicios adicionales al servicio básico de telecomunicaciones en el momento en lo que manifieste de manera expresa al proveedor, sin que ello implique proceda la suspensión o la cancelación de la prestación del servicio básico de telecomunicaciones.
 - 5.2.16.2. Establecer que el proveedor no podrá obligar al consumidor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación de la prestación de servicios básicos de telecomunicaciones.

- 5.2.17. Establecer que, en caso de que el proveedor solicite garantizar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del consumidor, el proveedor se deberá asegurar de que la garantía otorgada no implique prestaciones desproporcionadas u obligaciones inequitativas o abusivas. En dicho caso, el proveedor deberá garantizar de forma recíproca y equivalente el cumplimiento de sus obligaciones al consumidor. Las garantías deberán ser devueltas al finalizar la relación contractual.
- 5.2.18. Establecer que el proveedor se encuentra obligado a entregar un estado de cuenta y/o factura correspondiente a los servicios de telecomunicaciones contratados en el domicilio del consumidor por lo menos de manera mensual, donde consten los datos específicos de los servicios prestados. Los consumidores podrán pactar con el proveedor para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta y/o factura a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.
- El estado de cuenta y/o factura debe contener la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados. Se deberán dar a conocer por los medios pactados por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.
- 5.2.19. Establecer el procedimiento, medios y lugares para la atención de consultas, reclamaciones y/o quejas, así como los tiempos en la atención de estos.
- 5.2.20. Establecer que el consumidor podrá exigir a aquellos proveedores y empresas que utilizan información con fines mercadotécnicos o publicitarios que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes o servicios. Su manifestación deberá estar firmada o rubricada en la cláusula visible a simple vista en el anverso del contrato de adhesión o en un documento para tal efecto.
- 5.2.21. Establecer los niveles de calidad del servicio con los que serán prestados los servicios de telecomunicaciones contratados.

6. GARANTÍAS

- 6.1. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación nacional, las garantías que en su caso ofrezca el proveedor deben expedirse por escrito de manera clara y precisa, con el sello y firma correspondientes, al momento de la entrega del equipo terminal de telecomunicaciones y deberán cumplir con lo siguiente:
- 6.1.1. Estar escritas en idioma oficial en términos comprensibles y legibles, sin perjuicio de que además se exprese en otro idioma. En caso de controversia o diferencia, prevalecerá la versión en idioma oficial.
- 6.1.2. Establecer el procedimiento y ubicación de los lugares para que el consumidor solicite su cumplimiento, así como el horario y teléfonos de atención.
- 6.1.3. Deben especificar claramente, por lo menos, su alcance, vigencia (fecha de inicio y conclusión), duración y cobertura (las partes del equipo terminal de telecomunicaciones que cuentan con la misma).

- 6.1.4. Si la contratación de la prestación de servicio de telecomunicaciones se realizó por un plazo forzoso, la garantía que otorgue el proveedor sobre el equipo terminal de telecomunicaciones no podrá ser menor al plazo contratado.
- 6.1.5. El proveedor deberá informar por escrito si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación. En caso de que proceda la garantía, el proveedor entregará un documento donde establezca las reparaciones realizadas al amparo de la misma.
- 6.2. El proveedor debe ser responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él que sufra el equipo terminal de telecomunicaciones mientras se encuentren bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía otorgada.

CCP.I/REC. 10 (XIX-11)²

IMPLEMENTACIÓN ESTUDIOS Y ANALISIS DE OPINION PÚBLICA EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

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

TENIENDO EN CUENTA:

- a) Que ha cobrado gran relevancia la necesidad de trabajar en el fortalecimiento de los derechos de los consumidores en el ámbito de los Organismos Internacionales;
- b) Que paralelamente varios reguladores han enfocado sus trabajos en el resguardo de la calidad de los servicios públicos que le son prestados a sus usuarios;
- c) Que en ese sentido se han implementado en algunos Estados Miembros procedimientos tendientes a la detección de demandas, niveles de satisfacción, necesidades insatisfechas y parámetros de evaluación de conductas y opiniones de consumidores y de clientes y usuarios de servicios, tanto públicos como privados,

CONSIDERANDO:

- a) Que la Oficina de Normalización de las Telecomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones viene realizando trabajos sobre calidad del servicio y la calidad y la seguridad percibidas por los usuarios;
- b) Que la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones, a través de la Resolución 64 (Hyderabad, 2010) encargó entre otras cosas al Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones que prosiga su coordinación con el Sector de Normalización de la UIT en temas de calidad de servicio y calidad percibida;

² CCP.I-TIC/doc.2467/11

- c) Que los Estudios de Opinión permiten establecer un canal directo de comunicación entre los usuarios y reguladores respecto a sus expectativas y demandas actuales;
- d) Que ello conlleva un diagnóstico más certero sobre las necesidades de trabajo del Regulador, redirigiendo sus esfuerzos hacia los puntos prioritarios para la ciudadanía;
- e) Que la innovación de los servicios y tecnologías generan en la ciudadanía nuevas demandas y expectativas que debieran ser relevadas;
- f) Que la experiencia adquirida sobre estos estudios por parte de los Países Miembros que a la fecha tienen implementadas mediciones de opinión pública, resultan ser aportes enriquecedores para el resto de los países;
- g) Que la implementación de estudios de opinión a lo largo de toda la región permitirá luego emprender análisis conjuntos y comparativos sobre las expectativas y necesidades de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones involucrados,

RECONOCIENDO:

- a) Que a la fecha varios de los reguladores de los Países Miembros de la Región no cuentan con esta herramienta de trabajo;
- b) Que por tal motivo, es conveniente que los Países Miembros evalúen la conveniencia de adoptar estas herramientas,

RECOMIENDA:

Que los Estados Miembros de la CITEI estudien la posibilidad de implementar Estudios y Análisis de Opinión Pública como herramienta útil para medir la percepción de los usuarios respecto a los servicios de telecomunicaciones que les son prestados,

ENCARGA A LA SECRETARÍA DE LA CITEI A:

Enviar la presente Recomendación a los Países Miembros para su difusión y conocimiento.

CCP.I/REC. 11 (XIX-11) ³

MEDIDAS NECESARIAS PARA UNA REGION AMERICA M@S VERDE

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

CONSIDERANDO:

³ CCP.I-TIC/doc.2453/11

- a) Que, es prioritario gestionar a nivel de los países y a nivel regional modelos conjuntos de mejores prácticas de gestión ambiental para disminución de la huella de Carbono, gases de efecto invernadero y manejo adecuado de los residuos tecnológicos;
- b) Que, es necesario que los países miembros de la CITEI ejecuten y unifiquen acciones regionales para controlar los efectos que provoca el sector de las TIC y telecomunicaciones en el incremento de la huella de carbono y cambio climático;
- c) Que, es necesario propender a la mejora de la eficiencia de otros sectores y a apoyar a la optimización de los procesos productivos en la Región mediante el uso de herramientas de las TIC;
- d) Que, es necesario contar con información estadística y de reportes de los países de la Región, vinculada con huella de carbono y contaminación, que permita marcar una línea base para adoptar políticas de interés común en torno al cuidado ambiental;
- e) Que, es necesario contar con lineamientos que propendan al uso y desarrollo de tecnologías verdes enfocadas a la reducción de la huella de carbono en la Región y fabricación de equipamiento tecnológico con materiales no contaminantes ni tóxicos,

RECONOCIENDO:

- a) La necesidad inminente de unificar esfuerzos entre todos los países con la finalidad de establecer políticas conjuntas en el ámbito de las TIC, medio ambiente y cambio climático;
- b) La importancia de alcanzar objetivos conjuntos y unir esfuerzos para la mitigación del impacto del Cambio Climático, al concientizar a las sociedades sobre el cuidado y la protección del entorno ambiental, propendiendo al uso de tecnologías verdes, implantación de energías renovables y manejo adecuado y sustentable de los desechos electrónicos con el fin de mejorar los parámetros ambientales vinculados con contaminación y huella de carbono de cada país, con el fin de propiciar un desarrollo social más justo en la cual se respeten los derechos de la naturaleza y se asuman responsabilidades con el ecosistema y su cuidado;
- c) Que es necesario lograr el establecimiento e intercambio de ideas (aportes técnicos, jurídicos, etc.) a través de foros, paneles, charlas, videoconferencias para la construcción de políticas regionales vinculadas con la disminución de gases de efecto invernadero, reciclaje sustentable de residuos electrónicos, mitigación del impacto de cambio climático, uso de energías renovables y tecnologías verdes,
- d) La importancia de sensibilizar a la sociedad sobre esta problemática con el fin de crear conciencia ambiental y responsabilidad personal en el cuidado del planeta y así aportar a la disminución de este impacto,

RECOMIENDA:

1. A todos los Estados Miembros a observar los siguientes principios:
 - a. Generar políticas para controlar los efectos antropogénicos y contaminantes en cada país, los cuales provocan incremento de la huella de carbono en el sector de las TIC y telecomunicaciones.

- b. Proveer información necesaria para la realización de estudios, reportes y estadísticas de huella de carbono en la región que permitan adoptar políticas de interés común en torno al cuidado ambiental.
- c. Propender a la mejora de la eficiencia de otros sectores mediante el uso de herramientas de las TIC y a través de la optimización de los procesos productivos.
- d. Gestionar a nivel de país modelos adecuados y buenas prácticas de gestión ambiental para disminución de la huella de Carbono, gases de efecto invernadero y residuos tecnológicos.
- e. Propender al uso y desarrollo de tecnologías verdes enfocadas a la reducción de la huella de carbono.
- f. Manejar de manera adecuada los residuos y desechos eléctricos y electrónicos.

2. A todos los Estados Miembros a ejecutar las siguientes acciones:

- a. Minimizar el impacto que tiene el cambio climático y la explotación en forma desmedida las materias primas para poder satisfacer las demanda de todos los habitantes.
- b. Diseñar herramientas de las TIC para ayudar a gestionar la eficiencia de varios sectores en la disminución de su huella de carbono.
- c. Elaborar inventarios de emisiones de CO₂, con el objeto de lograr reducciones significativas cada año.
- d. Reducir el impacto ambiental derivado de la producción, uso y eliminación de equipos eléctricos y electrónicos, para ello se requieren emprender campañas nacionales de recolección y reciclaje de residuos electrónicos y manejo adecuado de desechos peligrosos y contaminantes.
- e. Crear grupos para hacer seguimiento y evaluación de la correcta implementación de medidas de prevención y contingencia para la mitigación del impacto del cambio climático.
- f. Sensibilizar a la población de cada país, a efectos de que la ciudadanía colabore en la entrega de los residuos en los sistemas de gestión que se establezcan.

3. A todos los Estados Miembros a cumplir los siguientes compromisos:

- a. Realizar la sensibilización a la sociedad con el fin de crear conciencia ambiental y responsabilidad personal en el cuidado del planeta a través de la implementación de políticas públicas, publicidad, campañas de difusión, campañas de reciclaje entre otras, para un posterior intercambio de experiencias y resultados entre los países de la región.
- b. Generar políticas de adaptación al cambio climático, para que la sociedad esté preparada y pueda formar un frente participativo de la problemática, ya que todas las personas tenemos un grado de responsabilidad diferenciada dentro de los niveles de vida y consumo.
- c. Promover el uso de energías renovables y limpias con el objeto de mitigar los efectos del cambio climático.
- d. Promover la reutilización y reciclado sustentable de componentes, materiales y sustancias provenientes de los residuos electrónicos
- e. Hacer un uso sostenible de los recursos naturales, promoviendo la compra de productos cuyo origen y fabricación sean más respetuosos con el medio ambiente; minimizando el consumo de materias primas y la generación de residuos; fomentando el reciclado, la recuperación de materiales y el tratamiento adecuado de residuos.

- f. Proponer medidas nacionales y regionales para actuar frente al cambio climático de manera cooperada, de tal forma que en todos los países miembros se siga la misma ruta mediante políticas y acuerdos, conforme con las necesidades y desafíos de la región.
- g. Reducir la vulnerabilidad social y sus diversos efectos, mediante la realización de planes de contingencia frente a las diversas catástrofes desatadas por efectos de cambio climático, para garantizar la seguridad de los habitantes.
- h. Presentar en la próxima reunión del CCP.I documentos informativos que contengan los resultados de las acciones implementadas y medidas aplicadas con el fin de evaluar y discutir la ejecución de acciones complementarias en este ámbito.

ENCARGA:

1. Al Secretario Ejecutivo de la CITEL a comunicar esta Recomendación a las delegaciones de los Estados Miembros de la CITEL con el objeto de lograr que la mayoría de países adopten las medidas propuestas en esta Recomendación lo cual permitirá fomentar y establecer lineamientos regionales para mitigar los efectos del cambio climático y usar a las TIC como una herramienta necesaria y amigable para disminuir el impacto al ambiente.

2. Al Secretario Ejecutivo de la CITEL para que transmita al Comité Directivo Permanente de la CITEL (COM/CITEL) esta Recomendación para su conocimiento.

3. A la Secretaría de la CITEL a que establezca e implemente medidas que contribuyan al ambiente durante la realización de las reuniones presenciales de los Comités Consultivos y otras reuniones, tales como: políticas para no impresión de documentos, rehúso de papel y recursos, uso de archivos digitales, políticas de consumo de energía en las sesiones presenciales, uso de video conferencias, entres otras.

4. A la Relatoría sobre las TIC, medio ambiente y cambio climático, brinden el apoyo necesario a la Secretaría de la CITEL.

CCP.I/REC. 12 (XIX-11) ⁴

LINEAMIENTOS PARA LA CREACIÓN DE EQUIPOS DE RESPUESTA A INCIDENTES DE SEGURIDAD INFORMÁTICA (CSIRT)

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

CONSIDERANDO:

a) Que en la Resolución AG/RES. 2681 (XLI-O/11) “Ampliación del Acceso a las Telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y la Comunicación por medio del

⁴ CCP.I-TIC/doc.2482/11

Fortalecimiento de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones”, párrafo operativo 1, en su primer resuelve se señala que se debe reiterar a la CITEL a que continúe colaborando estrechamente con los Estados Miembros para el intercambio de prácticas óptimas de políticas, tecnologías y estrategias nacionales de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información y la comunicación (telecomunicaciones/TIC), y que se promueva aún más la utilización de todos los medios apropiados para atender a las áreas rurales, aisladas e insuficientemente atendidas;

b) Que es mandato del Grupo de Trabajo sobre sobre Despliegue de Tecnologías y Servicios del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/TIC producir y recomendar metodologías y mejores prácticas para la ciberseguridad;

c) Que la confianza y seguridad en la utilización de las telecomunicaciones/TIC son de gran importancia para la integración de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, por lo que los países de la región, particularmente los países en desarrollo, requieren un constante intercambio de experiencias y mejores prácticas para la creación de políticas nacionales, regionales e internacionales en temas como la ciberseguridad;

d) Que es necesario fortalecer la difusión y conocimiento de la cuestión de Seguridad Informática y la atención a ésta en los distintos países de América Latina y el Caribe, especialmente en el ámbito privado de las empresas y organizaciones de la sociedad civil; y

e) Que se requieren lineamientos para la creación de Equipos de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática en las organizaciones (empresas, instituciones, etc.) de los diferentes sectores productivos de cualquier país, incluidas las entidades estatales,

RECONOCIENDO:

a) Que en la Resolución 58 (Johannesburgo,2008) “Fomento de la creación de equipos nacionales de intervención en caso de incidente informático, especialmente para los países den desarrollo” de la Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones se invita a los Estados Miembros a considerar la posibilidad de crear Equipos de Intervención en caso de Incidente Informático (CSIRT) con carácter de alta prioridad;

b) Que en la Resolución 69 (Hyderabad, 2010) “Creación de equipos nacionales de intervención en caso de incidente informático, especialmente para los países en desarrollo, y cooperación entre los mismos” de la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones se invita a los Estados Miembros a crear CIRT nacionales cuando sea necesario;

c) Que el Comité Interamericano Contra el Terrorismo (CICTE) de la Organización de los Estados Americanos cuenta con un programa de “Seguridad Cibernética” cuyo objetivo es ayudar a los Estados Miembros en el establecimiento de un equipo nacional de "alerta, vigilancia y advertencia", también conocidos como Equipos de Respuesta a Incidentes de Seguridad Cibernética (CSIRT),

TENIENDO EN CUENTA:

a) Que es necesario continuar fortaleciendo los mecanismos bilaterales, subregionales, regionales e internacionales de cooperación, en conformidad con los principios establecidos en la Carta de la OEA, a fin de enfrentar, prevenir y combatir de manera integral y efectiva la delincuencia organizada transnacional, la trata de personas, el terrorismo, el secuestro, las pandillas delictivas y los delitos

relacionados con el uso de tecnologías, incluido el delito cibernético, por cuanto éstos pueden afectar, en algunos casos, el desarrollo social, económico, político y el orden jurídico e institucional;

b) Que la creciente digitalización de la economía y de la sociedad traen aparejados desafíos significativos. El correo basura (*spam*), el acceso indebido a datos confidenciales y el robo son algunos de los perjuicios que criminales y terroristas causan a organizaciones e instituciones, particularmente a las de países sin capacidad institucional para protegerse;

c) Que para contrarrestar esos problemas, uno de los mecanismos más utilizados consiste en contar con un grupo en la empresa, el servicio y/o el país que tenga la capacidad para enfrentar los incidentes de seguridad de las redes,

RECOMIENDA:

1. Que los Estados Miembros tomen nota de la necesidad urgente de establecer equipos de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática como elemento necesario para que promover la confianza y seguridad en la utilización de las Telecomunicaciones/TIC como una de las bases para la creación de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

2. Que los Estados Miembros utilicen los instrumentos de política pública a su alcance para impulsar la creación de dichos equipos, siguiendo las recomendaciones específicas para su implementación y entrada en servicio.

3. Que las Administraciones difundan a diversos niveles (empresa, servicio y/o país) información relacionada con la necesidad de crear Equipos de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática como instrumento necesario para responder a tales incidentes.

4. Que los Estados Miembros de la CITEL consideren tener en cuenta la siguiente documentación al establecer los CSIRT nacionales:

- El documento del CCP.I (CCP.I-TIC/doc.-2342/11) recientemente finalizado sobre “Mejores prácticas para la seguridad cibernética nacional: creación de una capacidad nacional de respuesta a incidentes de seguridad informática”;
- Los tres estudios de casos nacionales (Argentina, República Dominicana, Venezuela) que figuran en los Capítulos 1-3 del Apéndice 2 de la Carpeta Técnica 4 “Seguridad cibernética”;
- El estudio de caso procedente de México (CCP.I-TIC/doc.2334/11), “Lineamientos para la formación de equipos de respuesta a incidentes de seguridad informática (CSIRT) - (se añadirá como Capítulo 4 del Apéndice 2 de la Carpeta Técnica 4 “Seguridad cibernética”).

ENCARGA A LA SECRETARÍA DE LA CITEL:

Que envíe la presente Recomendación a los Estados Miembros de la CITEL y a la Secretaría del CICTE para su información.

V. DECISIONES

CCP.I/DEC. 125 (XIX-11)⁵

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LAS MEDIDAS NACIONALES CONTRA EL HURTO DE EQUIPOS TERMINALES MOVILES

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

DECIDE:

1. Encargar al Secretario Ejecutivo de la CITEL que envíe a las Administraciones el cuestionario que figura en el Anexo y transmita las respuestas al cuestionario a los Relatores sobre "Control de Fraude y de Prácticas Antirreglamentarias en Telecomunicaciones/TIC".

2. Solicitar a las Administraciones completar el cuestionario y enviarlo a más tardar el día 21 de Octubre de 2011 vía correo electrónico a la Secretaría de la CITEL (citel@oas.org).

ANEXO A LA DECISION CCP.I/DEC. 125 (XIX-11)

ESTADO ACTUAL DE LAS MEDIDAS NACIONALES CONTRA EL HURTO DE EQUIPOS TERMINALES MOVILES

País/Administración: _____

Nombre de quién diligencia: _____

Entidad/Institución _____

Datos de contacto:

Teléfono _____ e-mail _____

Listado de medidas contra el hurto de equipos celulares. Favor indique cuales están implementadas en su país. En caso afirmativo explicar, en la medida de lo posible, como se implementa.

No	PREGUNTA	RESPUESTA	
		SI	NO
1	Bloqueo en la red celular de IMEI (International Mobile Equipment Identification) con reporte de hurto/extravío		
2	Bloqueo en sistemas de ventas y activación para equipos con reporte de hurto/extravío		
3	Intercambio de listas negativas (listas negras) entre operadores del país		

⁵ CCP.I-TIC/doc. 2362/11 rev.3

4	Obligación de bloqueo para los operadores vía regulación		
5	Bases de datos de equipos hurtados centralizadas		
6	Intercambio con otros países de bases de datos de listas negativas		
7	Conexión a bases de datos de listas negativas regionales		
8	Conexión a la Asociación GSM (GSMA) IMEI DB (Base de Datos de IMEI de la GSMA, conocido anteriormente como el EIR Mundial o Equipment Identity Register Mundial)		
9	Controles a la comercialización informal de equipos terminales móviles		
10	Evaluación de seguridad de los terminales en la compra según los 9 principios de seguridad del IMEI de la GSMA		
11	Uso del servicio de GSMA para el reporte de vulnerabilidades en la seguridad del IMEI de equipos terminales móviles		
12	Penas de cárcel por la reprogramación del IMEI de un equipo terminal móvil		
13	Campañas públicas para educar sobre medidas contra el hurto de equipos terminales móviles		
14	Controles a importación de equipos terminales móviles no homologados, usados o con reporte de hurto		
15	Controles a la salida o re exportación de equipos terminales móviles usados/robados		
16	Suspensión o bloqueo de Número de Identificación Personal de servicios chat propietarios de fabricantes de smartphones para equipos reportados hurtados/extraviados		
17	Existen requisitos para el usuario previos a la habilitación en red, de equipos terminales móviles no provistos por el operador móvil?		
18	Existe suspensión o bloqueo de IMEIs inválidos (IMEIs de longitud diferente a 15 dígitos, o cuyo TAC – Type Allocation Code - no corresponde a la marca y modelo asignados por la Asociación GSM (GSMA) y/o IMEI duplicados (un mismo IMEI programado en mas de un equipo terminal móvil)		

CCP.I/DEC 126 (XIX-11) ⁶

PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE LA CITEL DE LAS DECISIONES DEL GRUPO AD HOC SOBRE MÉTODOS DEL CCP.I

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

DECIDE:

1. Aprobar la publicación en la página web de la CITEL de la decisiones del Grupo Ad Hoc sobre Métodos del CCP.I adoptadas por el Comité, incluyendo sus anexos de corresponder (plantillas, templates, etc), para su consulta y descarga por parte de los Estados Miembros y miembros asociados.

⁶ CCP.I-TIC/doc. 2373/11

2. Encarga:
 - a) Al Secretario Ejecutivo de la CITEI arbitrar los medios necesarios para publicar en su página web las decisiones del Grupo Ad Hoc adoptadas por el Comité hasta el momento, como así también aquellas que sean aprobadas en el futuro.
 - b) A la Secretaria de la CITEI que informe a los Estados Miembros y miembros asociados el momento a partir del cual dicha información estará disponible para su consulta y descarga.

CCP.I/DEC. 127 (XIX-11) ⁷

CUESTIONARIO A REMITIR A LOS ESTADOS MIEMBROS DE LA CITEI SOBRE LA GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES EN SITUACIONES DE DESASTRE

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

DECIDE:

1. Encomendar a la Secretaría de la CITEI que remita a las Administraciones de la CITEI el formulario incluido en el documento CCP.I-TIC/doc. 2446/11 “Propuesta de cuestionario a remitir a los Estados Miembros de la CITEI sobre la gestión de las telecomunicaciones en situaciones de desastre”.
2. Solicitar a los Estados Miembros que completen el cuestionario y lo envíen por correo electrónico a la Secretaría de la CITEI (citel@oas.org), a más tardar seis semanas antes de la próxima reunión del CCP.I.
3. Solicitar a la Relatoría sobre el “Uso de las telecomunicaciones en la prevención y mitigación de desastres” que analice las respuestas para su inclusión en la actualización de la Carpeta Técnica 17 sobre el “Uso de las telecomunicaciones en la prevención y mitigación de desastres”, incluyendo un Anexo con la lista de los puntos de contacto de las Administraciones en la región para la preparación y respuesta de las comunicaciones ante situaciones de desastre.
4. Designar a la Administración de Costa Rica como coordinador de la actualización de la Carpeta 17.
5. Solicitar a la Relatoría que prepare un informe de progreso para la próxima reunión del CCP.I.

⁷ CCP.I-TIC/doc. 2446/11

ANEXO A LA DECISION CCP.I/DEC. 127 (XIX-11)

PROYECTO DE CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario está diseñado para buscar información de las Administraciones de la CITEL sobre las agencias nacionales, procesos, políticas, tecnologías y personal empleado para gestionar los aspectos de las telecomunicaciones sobre la respuesta al desastre y las operaciones de socorro. Las respuestas de la Administración facilitarán un intercambio de información para aumentar las capacidades regionales en el área de gestión de comunicaciones de emergencia. Se analizarán las respuestas del cuestionario y se incluirán en la Carpeta Técnica 17 actualizada sobre el “Uso de Telecomunicaciones en la Prevención y Mitigación de Desastres”.

Objetivos:

- Proveer un **punto de referencia de información** sobre el modo en que las naciones Miembro abordan las comunicaciones de emergencia en sus naciones, incluyendo si es que las naciones establecieron o están trabajando en un Plan de Comunicaciones de Emergencia Nacional. Consolidar dicha información en la Carpeta Técnica ayudará a los países a aprender de las experiencias del otro.
- Establecer una **lista con los puntos de contacto** en la región sobre temas relacionados con Comunicaciones de Emergencia (planeamiento, reglamento/política, importación de equipos, respuesta, etc.) para asistir a mejorar la cooperación regional en la preparación y durante el desastre.
- Proveer asistencia sobre el **tipo de información** que pueden considerar las naciones al preparar los aspectos de la telecomunicación en el socorro del desastre y la respuesta. Incluso si una nación no posee respuesta a algunas cuestiones, se espera que el cuestionario lo guíe en la preparación.

Estado Miembro	XXX
<i>1. ¿Posee su nación una Estrategia, Plan o Legislación global para la Gestión de Desastres Nacionales en lo que respecta a la gestión de desastres? ¿Posee su nación un Plan, Estrategia o Legislación designado manera específica a las Comunicaciones de Emergencia/TIC? En caso de ser negativa la respuesta, ¿se encuentra dicho Plan o Estrategia en vías de Desarrollo?</i>	
<i>2. ¿Cuáles son los diversos sectores o agencias/Ministerios en su nación que se encargan del planeamiento de Respuesta a Desastres (por ejemplo Autoridad de Gestión de Emergencia, Comunicaciones /TIC, Defensa, Asuntos Exteriores, Interiores)? ¿Cuál es la agencia o Ministerio líder? ¿Existe un órgano de coordinación que funcione en todas las agencias o Ministerios afectados?</i>	
<i>3. Punto(s) de Contacto para Preparativos de Comunicación de Emergencia, Respuesta y Socorro (agencias o individuos) Habiendo identificado los puntos de contacto correctos antes de una emergencia se facilitan los esfuerzos de socorro y respuesta, así como también adelantar la cooperación y preparación. Las respuestas deben considerar los puntos de contacto nacionales en las áreas de: PDC centrales/principales o enlaces de telecomunicaciones de emergencias o socorro al desastre, importación de equipos, licencias/regulaciones de</i>	

<i>telecomunicaciones/TIC, consultas diplomáticas relacionadas a ofertas externas de asistencia, acreditación para socorro personal.</i>	
<i>4. ¿Considera su nación a las Telecomunicaciones como una “Infraestructura Crítica”? ¿Cómo impacta sobre el planeamiento de la gestión de comunicación de desastres nacionales?</i>	
<i>5. ¿Posee su país un proceso por el que evalúa el estado de las redes e infraestructura de las comunicaciones de su nación (inalámbricas, con cable, radiodifusión, satélite, etc.) seguido de un gran desastre para asistir al socorro y la restauración? ¿Cuál es la agencia líder para recolectar dicha información?</i>	
<i>6. ¿Posee su nación una categoría de licencia especial o proceso de justificación para designar el equipo de telecomunicaciones necesario para los fines de emergencia (autorizaciones de frecuencia, importaciones, etc.)?</i>	
<i>7. ¿Se encuentra su nación relacionada con algún Programa o Iniciativa especial (local, nacional, subregional, mundial) que designe comunicaciones de emergencia? Las respuestas pueden incluir capacidad de construcción para el gobierno o telecomunicaciones al personal, sociedades públicas-privadas con entidades de telecomunicaciones, ONGs, etc., grupos de trabajo o comités de preparación internacional, iniciativas de concientización al ciudadano, etc.)</i>	
<i>8. En el contexto de esfuerzos de apoyo de socorro de comunicaciones de desastres internacionales, ¿su nación dispone de asistencia gubernamental para el sector privado (para compañías con fines de lucro) por ejemplo distribuidoras de combustible, vuelos sobre la zona, detalles de seguridad y transporte?</i>	
<i>9. Referencias (sitios de Internet/ recursos online)</i>	

CCP.I/DEC 128 (XIX-11) ⁸

FORMATO PARA DECLARACIONES DE ENLACE DEL CCP.I

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

DECIDE:

1. Aprobar la creación de un formato para enlaces del CCP.I (se adjunta la plantilla en Anexo) con el objeto de proporcionar al Comité una declaración de enlace, en la cual, conforme la naturaleza de la misma, permita describir claramente su tarea y alcance.
2. Encargar a la Secretaria de la CITEL que informe a los Estados Miembros y miembros asociados la aprobación de la plantilla para enlaces del CCP.I.

⁸ CCP.I-TIC/doc. 2451/11

ANEXO A LA DECISION CCP.I/DEC 128 (XIX-11)

Comité/ Grupo de Trabajo/ Relatoría	<CCP.I> <Nombre del GT> <Nombre de la Relatoría>	<## CCP.I>, <Lugar de la reunión>, <Fecha>
--	--	--

Título:

DECLARACIÓN DE ENLACE

Para acción a:

Para comentario a:

Para información a:

Aprobación:

Fecha límite:

Contacto:	Nombre Organización País	Tel: Fax: Correo-e:
Contacto:	Nombre Organización País	Tel: Fax: Correo-e:

Se sugiere usar el formato propuesto de la siguiente manera:

- Indicar el nombre del Comité, Grupo de Trabajo o Relatoría que origine la declaración de enlace.
- Indicar el número de reunión del CCP.I, ubicación y fecha en la que se preparó la declaración de enlace.
- Incluir un título conciso apropiado al tema. Si se trata de la respuesta a una declaración de enlace, hay que indicarlo claramente, por ejemplo, "Contestación a la declaración de enlace de (*origen y fecha*) sobre ...".
- Identificar el Grupo o Grupos de Trabajo y Relatoría(s) (*si se los conoce*) u otras organizaciones normalizadoras a las cuales se haya enviado. (*Una declaración de enlace puede enviarse a más de una organización.*)
- Indicar si la declaración de enlace se envía para que se realice una acción, o para comentarios o información. (*Si se envía a más de una organización, indicarlo para cada una de ellas.*)
- Indicar el nivel de aprobación, p. ej., Comité, o Grupo de Trabajo, o Relatoría, o mencionar que la declaración de enlace ha sido aprobada en una reunión de una Relatoría.
- Si se solicita una acción, indicar la fecha para la cual se requiere una contestación.
- Incluir el nombre, dirección y número telefónico internacional de la persona o personas con las que haya que comunicarse (contactos).
- El texto de la declaración de enlace debe ser conciso y claro, con un mínimo de jerga.
- Las declaraciones de enlace deben enviarse a los destinos correspondientes tan pronto como sea posible después de la reunión. También deben enviarse copias de todas las declaraciones de enlace a los presidentes de los Grupos de Trabajo y Relatorías participantes para su información.

CCP.I/DEC. 129 (XIX-11) ⁹

**PEDIDO DE INFORMACIÓN SOBRE CONECTIVIDAD INTERNACIONAL
DE INTERNET (CII)**

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

DECIDE:

Solicitar a los Estados Miembro y miembros asociados de la CITEL expresar sus opiniones sobre las cuestiones incluidas en la Resolución CCP.I/RES. 176 (XVIII-11) sobre Conectividad Internacional de Internet (IIC) para la elaboración de Mejores Prácticas Dinámicas para la Conectividad Internacional de Internet (IIC) y aspectos económicos relacionados, incluyendo:

- a) Una lista con todos los Puntos de Intercambio de Internet (IXP o NAP) de la región de las Américas.
- b) Estrategias para promocionar el desarrollo de IXPs o NAPs a nivel nacional y sub-regional;
- c) Políticas de desarrollo de redes de cable submarino que hayan facilitado un mejor acceso a las estaciones terrenales y la interconexión con las mismas;
- d) Estrategias para aumentar el desarrollo de los contenidos locales;
- e) Política de prácticas reglamentarias para facilitar la formación de redes;
- f) Actividades para la capacitación y creación de capacidades.

Los aportes deberán enviarse al Relator de Asuntos de Internet, Sr. Oscar Messano, (omessano@ccat.com.ar), y a la coordinadora de IIC, Sra. Jane Coffin (jcoffin@ntia.doc.gov). La fecha límite para presentar los aportes a fin de avanzar con este trabajo es el 31 de enero de 2012.

CCP.I/DEC. 130 (XIX-11) ¹⁰

**PLAN DE TRABAJO PARA EL ESTUDIO SOBRE LAS TARIFAS DE TERMINACION DE
TELEFONIA DE MOVIL A MOVIL (MTM-MTR) 2012**

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

DECIDE:

1. Continuar con los trabajos sobre Tarifas de Terminación de Telefonía de Móvil a Móvil (*Mobile to Mobile - Mobile Termination Rates* — “MTM-MTR”) en el marco de la Relatoría sobre Aspectos Económicos de las Telecomunicaciones/TIC.

⁹ CCP.I-TIC/doc.2448/11 rev.1

¹⁰ CCP.I-TIC/doc. 2452/11 rev.3

2. Aprobar el Plan de Trabajo adjunto a la presente la Decisión.

ANEXO A LA DECISION CCP.I/DEC. 130 (XIX-11)

PLAN DE TRABAJO PARA EL ESTUDIO SOBRE LAS TARIFAS DE TERMINACION DE TELEFONIA MOVIL DE MOVIL A MOVIL (MTM-MTR) 2012

Para mantener el mandato del grupo y reconocer la importancia de continuar con el trabajo de las MTM-MTR, se acordó el siguiente Plan de Trabajo para los Coordinadores del Grupo fue aprobado:

Objetivos:

1. Identificar opciones diferentes para las MTM-MTR en base a las mejores prácticas internacionales.
2. Compilar nuevas respuestas al Cuestionario sobre las MTM-MTR de los Estados Miembros que no han presentado las respuestas y actualizar el Informe sobre las MTM-MTR.
3. Coordinar un seminario de media jornada sobre las MTM-MTR durante la reunión XX del CCP.I.
4. Redactar un nuevo documento teniendo en consideración diferentes enfoques a MTM-MTR.

Cronograma – Actividades

XX Reunión del CCP.I:

1. Llevar a cabo un seminario de medio día acerca de la reglamentación de las MTM-MTR
2. Recibir respuestas adicionales/contribuciones de las autoridades reguladoras que no hayan respondido aún al cuestionario MTR y actualizar el informe correspondiente.
3. Presentar un Proyecto de Decisión para establecer un plan de trabajo definitivo para las actividades de las siguientes reuniones en el CCP.I

Los Estados Miembro así como los miembros asociados están invitados a participar activamente mediante la presentación de contribuciones sobre los temas antes mencionados.

CCP.I/ DEC. 131 (XIX-11)¹¹

ÍNDICE DE CARPETA TÉCNICA “DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”

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

DECIDE:

¹¹ CCP.I-TIC/doc.2479/11

Aprobar el siguiente esquema de Índice para la Carpeta Técnica “Derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones” teniendo en cuenta los acuerdos conforme los documentos presentados durante esta reunión.

ANEXO A LA DECISION CCP.I/ DEC. 131 (XIX-11)

ÍNDICE

- A. Leyes, políticas y regulación para la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: mundiales, regionales, nacionales. Por tipo de servicio.
- B. Organismos e instituciones nacionales e internacionales comprometidas a velar por los derechos de los usuarios de estos servicios.
- C. Procedimiento de solución de conflictos entre los usuarios de los servicios y las prestadoras de los mismos. Niveles de jerarquías en la solución de las controversias.
- D. Regulación y mecanismos establecidos nacionalmente contra la publicidad engañosa.
- E. Recomendaciones.

CCP.I/DEC.132 (XIX-11)¹²

CONTINUIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE LA RED DE TELESALUD DE LAS AMERICAS

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

DECIDE:

1. Designar como Coordinador de la Red de Telesalud de las Américas (TLS) al Sr. Guillermo Bill, y como Coordinador Alterno al Sr. Carlos Crisci.
2. Reconocer el trabajo realizado por el Sr. Marcelo Petrich, antecesor en el cargo, y lamentablemente fallecido el pasado 15 de julio del corriente. Destacando el profesionalismo y la humanidad con los que llevo adelante las actividades relacionadas con las TIC y la medicina, en nuestra Organización.
3. Encargar al Secretario Ejecutivo de la CITEL, que junto con el Coordinador de la Red de TLS, organice una clase virtual y/o teleconferencia, con el fin de presentar las actividades de la Red y las

¹² CCP.I-TIC/doc.2456 /11

herramientas que tiene disponibles para su aprovechamiento por parte de los Países Miembros y miembros asociados.

4. Solicitar a las Administraciones la difusión de las actividades de la Red con el fin de continuar sumando instituciones académicas y hospitalarias a la misma.

CCP.I/DEC. 133 (XIX-11) ¹³

NOMBRE DE LA RED DE TELESALUD DE LAS AMERICAS

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

DECIDE:

1. Dar a la Red de Telesalud de las Américas el nombre de “Prof. Marcelo H. Petrich”, en homenaje a quien fuera su impulsor y coordinador.
2. Encargar al Secretario Ejecutivo de la CITEL, su difusión entre los Estados Miembros y miembros asociados de la organización, y entre las organizaciones miembros de la Red de TLS.

CCP.I/DEC. 134 (XIX-11) ¹⁴

COLABORACION ENTRE LA CITEL Y LA CEPAL

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

DECIDE:

Encargar al Secretario Ejecutivo de la CITEL:

- a) Establecer contacto formal con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), con el fin de identificar e implementar un mecanismo de colaboración entre ambas organizaciones.
- b) En coordinación con los relatores de la Relatoría sobre Aspectos Económicos de las Telecomunicaciones/TIC y la Relatoría sobre Asuntos de Internet, establecer contacto con el “Diálogo Regional sobre los costos de enlaces internacionales y su impacto en los precios de la banda ancha” de la CEPAL, con el objetivo de interiorizarse sobre los proyectos que se

¹³ CCP.I-TIC/doc.2475/11

¹⁴ CCP.I-TIC/doc.2476/11

están desarrollando, para trabajar de forma coordinada, avanzando en acciones complementarias.

CCP.I/DEC. 135 (XIX-11)¹⁵

INSTRUMENTACIÓN DE ACCIONES DE COLABORACIÓN CON ORGANISMOS Y/O AGENCIAS DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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

DECIDE:

Encargar al Secretario Ejecutivo de la CITEL:

- a) Realizar las actividades necesarias para instrumentar acciones de colaboración en los temas y proyectos identificados en las conclusiones del Encuentro de Organizaciones y/o Agencias en pos del Desarrollo de Telecomunicaciones, celebrado durante esta XIX reunión del CCP.I.
- b) Realizar estas acciones en coordinación con los relatores y encargados de los temas respectivos, así como la Oficina Regional para las Américas de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).
- c) Presentar información de los avances realizados en la próxima reunión del CCP.I.

CCP.I/DEC. 136 (XIX-11)¹⁶

SITIO WEB DE LA RELATORIA SOBRE LAS TIC, MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMATICO

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

DECIDE:

1. Aprobar el sitio web creado por la Relatoría sobre las TIC, Medio Ambiente y Cambio Climático para la interacción, intercambio de información, consulta de documentos técnicos, aportes a la temática de la Relatoría, publicación de artículos y noticias, el cual se encuentra en el siguiente link: <http://www.tiaccocoea.mintel.gob.ec/> y solicita a los Estados Miembros de la CITEL, que participen activamente en el intercambio de información, actualización de normativa, foros, encuestas, y consultas referentes a las TIC, medio ambiente y cambio climático a través de este medio, lo cual, permitirá

¹⁵ CCP.I-TIC/doc.2478/11

¹⁶ CCP.I-TIC/doc.2449/11

obtener información requerida por el relator para evaluar los aspectos vinculados con normativa, proyectos, políticas y planes implementados por los Estados Miembros, y tomar dicha información como línea base para la elaboración de un manual de diagnóstico y mejores prácticas que será parte de la Carpeta Técnica de la Relatoría.

2. Encargar al Secretario Ejecutivo de la CITEI, difundir esta información a las delegaciones de los Estados Miembros de la CITEI.
3. Encargar a la Relatoría sobre las TIC, medio ambiente y cambio climático, brinden el apoyo necesario a la Secretaría para la ejecución del encargo anterior.
4. Invitar a los Estados Miembros de la CITEI a interactuar de manera activa y participativa a través de este sitio y aportar con información para enriquecer los contenidos del mismo, con el afán de proveer al relator, los insumos necesarios para la consecución de los objetivos de esta Relatoría.

CCP.I/DEC. 137 (XIX-11) ¹⁷

**FINALIZACIÓN DE PROYECTO: MEJORES PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD
CIBERNÉTICA NACIONAL: CREACIÓN DE CAPACIDAD NACIONAL DE TRATAMIENTO
DE INCIDENTES DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

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

DECIDE:

Encargar a la Secretaría de la CITEI que informe a los miembros que el proyecto del CCP.I de la CITEI, "Lineamientos de las mejores prácticas para CSIRT", ha sido finalizado. Dicho proyecto fue asignado al Relator para Seguridad Cibernética y Evaluación de la Vulnerabilidad, en el Grupo de Trabajo sobre la Introducción de Tecnologías y Servicios. El documento de lineamientos para CSIRT puede hallarse en CCP.I-TIC/doc.2342/11.

¹⁷ CCP.I-TIC/doc.2483/11

VI. LISTA DE DOCUMENTOS BASICOS

Acta resumida de la Sesión de Inauguración y Primera Sesión Plenaria:	CCP.I-TIC/doc. 2445/11 rev.1
Acta resumida de la Segunda Sesión Plenaria:	CCP.I-TIC/doc. 2485/11
Acta resumida de la Tercera Sesión Plenaria	CCP.I-TIC/doc. 2486/11 rev.1
Lista de Documentos:	CCP.I-TIC/doc. 2294/11 rev..4
Lista de Participantes:	CCP.I-TIC/doc. 2295/11 rev.2
Informe Final de la Reunión:	CCP.I-TIC/doc. 2487/11 rev.1