

Вопрос 6/1

**Информация для
потребителей, их
защита и права:
законы, нормативные
положения,
экономические
основы, сети
потребителей**

6-й Исследовательский период
2014-2017 гг.



СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ

Веб-сайт: www.itu.int/ITU-D/study-groups
Электронный книжный магазин МСЭ: www.itu.int/pub/D-STG/
Электронная почта: devsg@itu.int
Телефон: +41 22 730 5999

ВОПРОС 6/1: Информация для
потребителей, их защита и
права: законы, нормативные
положения, экономические
основы, сети потребителей

Заключительный отчет

Предисловие

Исследовательские комиссии Сектора развития электросвязи МСЭ (МСЭ-D) обеспечивают нейтральную и базирующуюся на вкладах платформу, где собираются эксперты из правительств, отрасли и академических организаций, чтобы разрабатывать практические инструменты, полезные руководящие указания и ресурсы для решения проблем развития. В рамках работы исследовательских комиссий Члены МСЭ-D изучают и анализируют ориентированные на решение конкретных задач вопросы электросвязи/ИКТ, чтобы ускорить достижение приоритетных целей в области развития на национальном уровне.

Исследовательские комиссии предоставляют всем Членам МСЭ-D возможность обмена опытом, представления идей, обмена взглядами и достижения консенсуса по надлежащим стратегиям для рассмотрения приоритетов в области электросвязи/ИКТ. Исследовательские комиссии МСЭ-D отвечают за разработку отчетов, руководящих указаний и рекомендаций на основе исходных данных или вкладов, полученных от Членов. Сбор информации осуществляется путем обследований, вкладов и исследований конкретных ситуаций, и она доступна для членов, использующих средства управления контентом и веб-публикации. Работа исследовательских комиссий связана с различными программами и инициативами МСЭ-D с целью создания синергического эффекта, который полезен членскому составу в отношении ресурсов и специальных знаний. Большое значение имеет сотрудничество с другими группами и организациями, ведущими работу по соответствующим темам.

Темы, изучаемые исследовательскими комиссиями МСЭ-D, определяются каждые четыре года на всемирных конференциях по развитию электросвязи (ВКРЭ), которые принимают программы работы и руководящие указания для формулирования вопросов развития электросвязи/ИКТ и приоритетов на ближайшие четыре года.

Сфера работы **1-й Исследовательской комиссии МСЭ-D** – изучение “**Благоприятной среды для развития электросвязи/ИКТ**”, а **2-й Исследовательской комиссии МСЭ-D** – изучение “**Приложений ИКТ, кибербезопасности, электросвязи в чрезвычайных ситуациях и адаптации к изменению климата**”.

В течение исследовательского периода 2014–2017 годов **1-ю Исследовательскую комиссию МСЭ-D** возглавляли Председатель Роксана Макэлвейн Веббер (Соединенные Штаты Америки) и заместители Председателя, представлявшие шесть регионов: Регина-Флёр Ассуму-Бессу (Кот-д'Ивуар), Питер Нгван Мбенги (Камерун), Клаймир Каросса Родригес (Венесуэла), Виктор Мартинес (Парагвай), Весам Аль-Рамадин (Иордания), Ахмед Абдель Азиз Гад (Египет), Ясухико Кавасуми (Япония), Нгуен Куй Куен (Вьетнам), Вадим Каптур (Украина), Алмаз Тиленбаев (Кыргызская Республика) и Бланка Гонсалес (Испания).

Заключительный отчет

Разработкой Заключительного отчета по **Вопросу 6/1: “Информация для потребителей, их защита и права: законы, нормативные положения, экономические основы, сети потребителей”** руководили два Содокладчика: Цзиньцяо Чэнь (Китайская Народная Республика) и Ромэн Абиле Уэу (Сеть африканских потребителей ИКТ (RéCATIC), Бенин); и девять назначенных заместителей Докладчика: Маджид Халид Аль-Балуши (Регуляторный орган электросвязи Омана (TRA), Оман), Эдва Альтемар (Гаити), Ромен Сиза Мвезе (Демократическая Республика Конго), Яво Ситсофе Мавуена Гамо (Того), Станислас Канволи Каку Бидже (Кот-д'Ивуар), Карл Адамс Копати Гбали (Агентство по регулированию электросвязи, Центральноафриканская Республика), Кристиана Камарате Леан Киналия (Бразилия), Сузи Овона Ноа (Камерун) и г-н Ахмаду Траорэ (Мали). Им также оказывали помощь координаторы БРЭ и секретариат исследовательских комиссий МСЭ-D.

ISBN

978-92-61-22754-8 (печатная версия)

978-92-61-22764-7 (электронная версия)

978-92-61-22774-6 (версия EPUB)

978-92-61-22784-5 (версия Mobi)

Настоящий отчет подготовлен многочисленными экспертами из различных администраций и организаций. Упоминание конкретных компаний или видов продукции не является одобрением или рекомендацией МСЭ.



Просьба подумать об окружающей среде, прежде чем печатать этот отчет

© ITU 2017

Все права сохранены. Ни одна из частей данной публикации не может быть воспроизведена с помощью каких бы то ни было средств без предварительного письменного разрешения МСЭ.

Предисловие	ii
Заключительный отчет	iii
Резюме	ix
i. Введение	ix
ii. Предыдущая работа	ix
iii. Ожидаемые результаты	x
iv. Вклады и результаты исследовательского периода 2014–2017 годов	xi
1 ГЛАВА 1 – Потребители услуг электросвязи и их права: текущая ситуация и прогресс	1
1.1 Историческая справка: от пользователя до потребителя	1
1.2 Новые тенденции в области защиты прав потребителей	1
1.3 Что входит в права потребителей: международная ситуация	2
1.3.1 Общая ситуация	2
1.3.2 Защита прав потребителей в ИКТ – роль МСЭ-D	3
1.4 Прогресс в различных странах за последнее время	3
2 ГЛАВА 2 – Трудности в области защиты прав потребителей услуг электросвязи	9
2.1 Технологические инновации	9
2.1.1 Влияние технологических инноваций на использование и услуги	9
2.1.2 Другие вопросы, касающиеся потребителей и связанные с развитием технологий	10
2.2 Рыночная среда и конкуренция	11
2.2.1 Распространение информации о ценах и рекламных пакетах	11
2.2.2 Игры и лотереи	12
2.2.3 Начало доминирования потребителей и их прав	12
2.3 Как изменения в бизнес-моделях и предоставлении услуг влияют на потребителей	14
2.3.1 Дополнительные услуги, предоставляемые по собственной инициативе	14
2.3.2 Изменившиеся модели бизнеса и маркетинговые стратегии	14
2.4 Рост риска нарушения неприкосновенности частной жизни	15
2.5 Неправомерное использование нумерации	16
2.6 Потребности особых групп: люди с ограниченными возможностями, женщины и дети	20
2.7 Ресурсы и возможности регулирования	23
3 ГЛАВА 3 – Институциональная основа защиты прав потребителей услуг электросвязи	26
3.1 Законодательство и нормативные положения: практика на национальном уровне	26
3.1.1 Общий обзор законодательства и нормативных положений на национальном уровне	26
3.1.2 Законодательство и нормативные положения по инновационным методам защиты прав потребителей	27
3.2 Различные организации и их функции	27
3.2.1 Международные организации	27
3.2.2 Местные организации	31
3.2.3 Неправительственные организации	32
3.2.4 Сети потребителей	33
3.3 Механизмы: как они работают и каковы результаты	34
3.3.1 Партнерство регуляторных органов и сетей потребителей	34
3.3.2 Открытие региональных регуляторных офисов по защите прав потребителя	34
3.3.3 Экономические и финансовые меры, принятые национальными органами в интересах потребителей услуг электросвязи и ИКТ	34
3.3.4 Система обработки жалоб	35
3.3.5 Причины низкой результативности работы сетей потребителей в области защиты прав потребителей	35

3.3.6	Меры по защите прав потребителей, которые могут быть приняты регуляторными органами	36
3.3.7	Глядя в будущее	37
4	ГЛАВА 4 – Экономические аспекты защиты прав потребителей	38
4.1	Ценообразование на основе затрат и необходимость эволюции моделей в новой экосистеме	38
4.2	Тарифные пакеты: основные попытки операторов	39
4.3	Выбор потребителями оптимального сочетания ЦЕНА-КОЛИЧЕСТВО (в широком смысле)	42
4.4	Компенсация: далеко за рамками реального материального ущерба	44
5	ГЛАВА 5 – Выводы и руководящие принципы	47
5.1	Выводы	47
5.2	Руководящие принципы для регуляторных органов и других соответствующих организаций	47
5.3	Руководящие принципы для операторов и поставщиков услуг	49
	Abbreviations and acronyms	50
	Annexes	54
	Annex 1: List of contributions during study period 2014-2017	54
	Annex 2: Summary of workshops, meetings or training activities	64
	Annex 3: Analysis of the Questionnaire on numbering misuse	75
	Annex 4: Selected country cases	77
	Annex 5: ITU GSR Best Practice Guidelines	94

Перечень таблиц и рисунков

Таблицы

Table 1A: Agenda for India workshop in March 2016	64
Table 2A: Agenda for China workshop in November 2016	66
Table 3A: Agenda for Benin workshop in March 2017	70

Рисунки

Рисунок 1: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями	4
Рисунок 2: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями	4
Рисунок 3: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями	4
Рисунок 4: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями	5
Рисунок 5: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями	5
Рисунок 6: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями	5
Рисунок 7: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями	6
Рисунок 8: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями	6
Рисунок 9: Наиболее важные показатели прогресса с 2012 года согласно исследованию Международного союза потребителей	7
Рисунок 10: Факторы, способствующие нанесению ущерба потребителям	8
Рисунок 11: Различные виды детских часов с функциями связи и определения местоположения	21
Рисунок 12: Основные обязанности регуляторных органов электросвязи в Индии	24
Рисунок 13: Структурная схема ARCEP, Франция, 2016 год	24
Рисунок 14: “ОКО ИКТ” МСЭ в помощь развитию рынка	25
Рисунок 15: Отчет об исследовании и инструменты в БРЭ в области регулирования	25
Рисунок 16: Голос европейского потребителя в сфере стандартизации	28
Рисунок 17: Европейская организация потребителей (BEUC)	29
Рисунок 18: Международная организация по исследованиям и испытаниям в интересах потребителей (ICRT)	29
Рисунок 19: Сеть африканских потребителей ИКТ (RéCATIC)/African ICT Consumers Network (AICN)	30
Рисунок 20: Сравнение тарифных пакетов услуг 4G в Китайской Народной Республике	40
Рисунок 21: Пакеты широкополосной связи для домашних пользователей в Великобритании	41
Рисунок 22: Комплексные пакеты для домашних пользователей в Австралии	41
Рисунок 23: Тарифные пакеты, определяемые пользователем, от China Mobile	43
Рисунок 24: Неограниченные тарифные пакеты от Sprint на рынке США	44
Рисунок 25: Примеры из кампании “ANATEL объясняет”	46

Вставки

Вставка 1: Анализ опроса по неправомерному использованию нумерации	19
--	----

i. Введение

Стремительное развитие технологий вызвало революцию, которая не обошла стороной и сектор электросвязи, серьезные изменения в котором привели к значительной диверсификации технологий и услуг, доступных современному потребителю.¹

Очевидно, что интернет и цифровые технологии преобразуют мир, предлагают предпринимателям и потребителям массу возможностей и даже позволяют получателям услуг предлагать и производить контент, оставаясь при этом потребителями (иногда называемыми “просьюмерами”). Такие изменения оказали влияние на рост потребностей в обеспечении информацией и широкополосной связью и предоставили потребителям больше возможностей для применения потенциала своего растущего спроса и использования информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) на рынках. Однако, если будут продолжать существовать барьеры, ограничивающие использование и внедрение электросвязи/ИКТ, граждане могут не узнать о товарах и услугах, перспективы интернет-компаний и стартапов будут ограничены, а предприниматели и правительства не смогут в полной мере воспользоваться преимуществами цифровых инструментов или использовать их на благо своих граждан.

Сегодня, благодаря инновационным технологиям, развитию промышленности и рыночной конкуренции, перед пользователями электросвязи открывается больше коммерческих возможностей, но они также сталкиваются с постоянными изменениями набора потребительских прав, их характера и влияния. Поскольку ИКТ считаются фундаментом экономического и социального развития, экосистема выросла, и теперь в нее входят операторы и поставщики услуг в области ИКТ и электросвязи, а также партнеры из других секторов, включая здравоохранение, образование, транспорт и финансы и т. д. Регуляторные органы во всех секторах должны создать среду, благоприятную для новой конвергированной цифровой экономики, при этом растет потребность в понимании потребителями преимуществ конвергированной цифровой экономики.

Сектор развития электросвязи МСЭ (МСЭ-D), как и ранее, осознает важность защиты прав потребителей, в частности в отношении необходимости обмена информацией об учреждениях, политике и регулировании, а также передовым опытом управления государственными регуляторными органами и потребителями услуг электросвязи во всем мире.

В 2014 году Всемирная конференция по развитию электросвязи (ВКРЭ) определила исследуемый Вопрос 6/1, предметом которого является информация для потребителей, их защита и права, и который опирается на наработки исследовательских комиссий и рекомендации, поступающие от Консультативной группы по развитию электросвязи (КГРЭ) в течение исследовательского периода 2014–2017 годов.

ii. Предыдущая работа

В заключительном отчете по Вопросу 18-2/1 за исследовательский период 2010–2014 годов² был сделан вывод о том, что нормативные положения, регулирующие защиту прав потребителей в конвергирующей среде, должны опираться на восемь Руководящих принципов Организации Объединенных Наций по защите прав потребителей:

- 1) право на удовлетворение основных потребностей;

¹ Физические и юридические лица, приобретающие или использующие продукты или услуги, которые предлагаются на рынке, для любых целей, кроме профессиональных. Граждане впервые были признаны на официальном уровне в качестве потребителей 15 марта 1962 года, когда президент Джон Ф. Кеннеди проводя билль о защите прав американских потребителей, заявил в Конгрессе, что “потребители [...] являются крупнейшей экономической группой во всей экономике, которая затрагивает и на которую влияет практически каждое государственное и частное экономическое решение. [...] Но [...] к их точке зрения часто не прислушиваются”. Таким образом, потребители – это мощные экономические агенты, которые формируют товарные рынки и, следовательно, развитие человека и экономики.

² Отчет по Вопросу 18-2/1 за исследовательский период 2010–2014 годов – Обеспечение выполнения национальной политики и нормативных положений в области защиты потребителей особенно в конвергирующей среде, представлен по адресу: <https://www.itu.int/pub/D-STG-SG01.18.2-2014>.

- 2) право на гарантию на продукт;
- 3) право на информацию;
- 4) право на выбор;
- 5) право быть представленным;
- 6) право на компенсацию;
- 7) право на просвещение;
- 8) право на чистую окружающую среду³.

Национальные политики и нормативные положения, регулирующие защиту прав потребителей в эпоху конвергенции, в большинстве Государств-Членов МСЭ все еще находятся на разных этапах развития. Инфраструктура широкополосной связи и новые услуги, которые она поддерживает, в большинстве развивающихся стран значительно эволюционировали. Тем не менее, национальное законодательство и нормативные положения, направленные на защиту прав потребителей услуг ИКТ и электросвязи, в основном остаются незавершенными и несистемными.

В Отчете по Вопросу 18-2/1 определены четыре принципа в отношении нормативных положений и обязательств по защите прав потребителей:

- 1) Пересмотр текстов, относящихся к электросвязи и ИКТ, для адаптации их к конвергирующей среде с указанием прав на подачу жалобы в целях обеспечения защиты прав потребителей, связанных с новой средой.
- 2) Разработка текстов о правах и обязанностях потребителей в конвергирующей среде.
- 3) Помощь в форме субсидий, выплачиваемых ассоциациям по защите прав потребителей для финансирования их деятельности при четко определенных регуляторных условиях и механизмах.
- 4) Определение постоянной структуры для диалога между ассоциациями пользователей и регуляторным органом в области электросвязи и ИКТ, с одной стороны, и между ассоциациями пользователей и операторами и поставщиками услуг ИКТ, с другой стороны.

В Отчете также отмечена необходимость координации между структурами, участвующими в деятельности по защите прав потребителей, и предложено два варианта:

- 1) Обеспечение координации между ассоциациями потребителей в секторе электросвязи и ИКТ.
- 2) Укрепление сотрудничества между отраслевыми регуляторными органами в целях лучшей защиты прав потребителей.

В отчете также говорилось об использовании технологий, международном сотрудничестве и обмене опытом, просвещении, информировании и развитии потенциала ассоциаций потребителей. Наконец, были даны некоторые примеры передового опыта и определены руководящие принципы по конвергенции, призванные защитить потребителей в конвергирующей среде.

iii. Ожидаемые результаты

В определении Вопроса 6/1 сказано, что информация для потребителей и права потребителей приобрели первостепенную важность, и что эта тема должна стать предметом отдельного исследования. Исследование, проведенное в течение последнего исследовательского цикла, опирается на сделанные ранее выводы по основным вопросам защиты потребителей, в частности в конвергентной среде, а также по обеспечению выполнения законов, включая соответствующее национальное законодательство, методы, процедуры и санкции.

В период 2014–2017 годов исследованию подлежат следующие вопросы:

- 1) Организационные методы и стратегии, разработанные общественными учреждениями по защите потребителей в отношении законодательства, нормативных положений и регуляторной деятельности.

³ Резолюция ООН 39/248 от 16 апреля 1985 года.

- 2) Механизмы и средства, введенные в действие регуляторными органами, операторами и поставщиками услуг и учреждениями по защите потребителей для информирования потребителей, в частности в различных рассматриваемых предметных областях.
- 3) Роль международных, региональных и национальных организаций по защите прав потребителей услуг электросвязи и ИКТ.
- 4) Любые экономические и финансовые меры, принятые национальными органами в интересах потребителей услуг электросвязи и ИКТ, в частности особых категорий пользователей (лиц с ограниченными возможностями, женщин и детей).
- 5) Проблемы, связанные с оказанием новых конвергированных услуг, которые касаются защиты потребителей, а также политика, нормативные положения и правила, устанавливаемые национальными регуляторными органами (НРО) для защиты потребителей от возможных злоупотреблений со стороны операторов и поставщиков этих конвергированных услуг.

В конце исследовательского периода ожидаются следующие результаты:

- Отчет Государствам-Членам и Членам Секторов, организациям по защите потребителей, операторам и поставщикам услуг, в котором будут определены руководящие указания и приведены примеры передового опыта, необходимые для оказания помощи этим участникам в нахождении инструментов, необходимых для повышения уровня культуры защиты потребителей, в том что касается информации, повышения осведомленности, учета основных прав потребителей в законах и национальных, региональных или международных регуляторных документах и защиты потребителей при оказании любых услуг электросвязи и ИКТ.
- Организация региональных семинаров по защите потребителей на тему "Информация для потребителей, их защита и права, законы, экономические и финансовые основы, сети потребителей".

iv. Вклады и результаты исследовательского периода 2014–2017 годов

Вклады и источники используемых в работе материалов:

В дополнение к вкладам, полученным в течение исследовательского периода, и на основании результатов предыдущего исследовательского периода обсуждалось несколько отчетов и инициатив по настоящему Вопросу 6/1:

- **МСЭ:** МСЭ получил ответы на свой опросник по регулированию 2015 года. Многие вопросы были связаны с защитой потребителей, и эти вопросы вошли в существующий отчет.
- **Совет европейских регуляторных органов в области электронной связи (BEREC):** для того чтобы BEREC и национальные регуляторные органы (НРО) представляли динамику рынка в отношении сетевого нейтралитета (NN), в частности с точки зрения конечного пользователя, BEREC заказал исследование потребителей, цель которого – достичь понимания того, как потребители оценивают сетевой нейтралитет, и кабинетное исследование с целью сбора общедоступной информации об использовании интернета потребителями.⁴
- **Руководящие принципы Организации Объединенных Наций по защите прав потребителей (UNGCP):** Одним из результатов пересмотра Руководящих принципов Организации Объединенных Наций, решение о котором было принято на крупной конференции ЮНКТАД в Женеве в июле 2015 года, станет улучшение защиты людей, покупающих товары в онлайн-режиме, как в развитых, так и в развивающихся странах. В направленном в Генеральную Ассамблею Организации Объединенных Наций предложении содержится просьба о том, чтобы ЮНКТАД создала Межправительственную группу экспертов по законодательству и политике в области защиты потребителей, контролировала внедрение руководящих принципов и обеспечивала техническое сотрудничество и развитие потенциала для развивающихся стран и стран с переходной экономикой. Обновлявшиеся в последний раз в 1999 году принципы UNGCP требуют пересмотра в мире электронной коммерции и покупок в сети, а также в других областях, среди которых финансовые услуги, энергетика, коммунальные услуги и туризм. В Руководящие принципы вошли важные принципы равенства

⁴ http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/5024-berec-report-on-how-consumers-value-net-neutrality-in-an-evolving-internet-marketplace-a-report-into-ecosystem-dynamics-and-demand-side-forces.

обращения с потребителями, совершающими покупки в онлайн- и офлайн-среде, и защиты конфиденциальности потребителей.⁵

- **Регуляторный орган электросвязи Индии (TRAI)** выпустил новые нормативные положения, требующие, чтобы операторы информировали потребителей об использовании данных, и обязывающие компании электросвязи перед активацией услуг передачи данных получать явное согласие пользователей. TRAI отметил, что заказчики часто жаловались на недостаточную прозрачность в отношении объема передачи данных, в результате которой они выходили за установленные пределы (если таковые применялись) и несли дополнительные расходы. Далее, TRAI сообщил, что получал жалобы по поводу активации интернет-служб на устройствах подвижной связи без согласия абонента, что опять-же приводило к расходованию дополнительного объема передачи данных и дополнительной оплате.⁶
- В рамках работы в течение исследовательского периода также был проведен ряд региональных семинаров, и отчет обогатился, в том числе, вкладками со стороны других семинаров:
 - МСЭ и TRAI в 2016 году совместно провели в Индии региональную программу профессиональной подготовки на тему защиты прав потребителей. Презентация и отчет доступны на [веб-сайте](#).⁷
 - МСЭ и Министерство промышленности и информационных технологий Китая (МИИТ) в ноябре 2016 года совместно организовали в Чунцине, Китайская Народная Республика, региональный семинар-практикум на тему защиты прав потребителей. Презентация и отчет доступны на [веб-сайте](#).⁸
 - В марте 2017 года в Котону (Бенин) был проведен региональный семинар-практикум по возможным решениям существующих и появляющихся проблем в области защиты прав потребителей в цифровой век, стоящих перед регуляторными органами в области электросвязи и радиовещания, а также конвергированными регуляторными органами. Мероприятие было организовано МСЭ в сотрудничестве с [Министерством цифровой экономики и связи Республики Бенин](#). Презентации и отчет доступны на [веб-сайте](#).⁹

Результаты:

В настоящем отчете тщательно проанализированы процессы, происходящие в быстро изменяющемся мире, в частности в индустрии электросвязи. Он охватывает множество тем, например, ситуацию с потребителями услуг электросвязи и прогресс в этой области, проблемы защиты прав потребителей услуг электросвязи, институциональную основу прав потребителей услуг электросвязи, экономические аспекты защиты прав потребителей услуг электросвязи, и наконец, содержит обзор глобальных тенденций потребления коммуникационных услуг. В нем предпринята попытка обобщения имеющегося опыта Государств-Членов МСЭ, в том числе отчетов международных организаций и законодательства и нормативных положений национальных регуляторных органов. На базе этих фактических данных читателю отчета предлагается ряд руководящих принципов, полезных как для участников рынка, так и для директивных и регулятивных органов.

Ниже перечислены наиболее важные принципы (список является неполным):

- необходимость в справедливом и равном обращении;
- необходимость раскрытия информации и прозрачности;
- необходимость просвещения потребителей и повышения их осведомленности;
- гарантия защиты конфиденциальности;
- определение механизмов жалоб и споров;
- формирование доверия потребителей в среде конвергированных услуг;

⁵ http://www.consumersinternational.org/news-and-media/news/2015/07/ungcp-revision_july2015/ и [http://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1034&Sitemap_x0020_Taxonomy=UNCTAD Home;#2039;#7th UN Review Conference;#1475;#Competition Law and Policy](http://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1034&Sitemap_x0020_Taxonomy=UNCTAD+Home;#2039;#7th+UN+Review+Conference;#1475;#Competition+Law+and+Policy).

⁶ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/AsiaPacific/Pages/Events/2016/Mar-ITU-TRAI/home.aspx>.

⁷ Там же.

⁸ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2014-2018/Pages/meetings/china-nov16.aspx>.

⁹ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/Events2016/Benin/Home.aspx>.

- усовершенствование законодательства и нормативных положений, адаптированных к конвергированному цифровому миру;
- создание благоприятных условий для “умного” регулирования за счет изменения традиционных функций, например, выхода на рынок и присоединения;
- создание механизмов совместного регулирования правительственными органами, отраслями рынка и потребительскими организациями.

1 ГЛАВА 1 – Потребители услуг электросвязи и их права: текущая ситуация и прогресс

1.1 Историческая справка: от пользователя до потребителя

За прошедшие 150 лет определение потребителя услуг электросвязи эволюционировало и теперь включает пользователей телефонной связи, мобильной связи и интернета, при этом все больше размывается граница между пользователями “традиционной” электросвязи и пользователями интернета. Сегодня под определение попадают также пользователи инфраструктуры, оконечного оборудования и сетевых ресурсов, а также пользователей бизнес-служб и услуг по предоставлению контента. Потребителями услуг электросвязи сегодня являются все пользователи потребительских продуктов традиционных сетей и услуг электросвязи, так и интернета.

Среди изменений, с которыми сталкиваются пользователи и потребители, можно отметить такие:

- 1) сфера продуктов и услуг продолжает расширяться;
 - 2) пользователи и применения не перестают изменяться;
 - 3) пользователями теперь могут быть не только люди;
 - 4) модель поведения меняется – происходит переход от индивидуального к совместному использованию;
 - 5) действия инвесторов, операторов, поставщиков услуг и потребителей, а также регуляторных органов во всех секторах, становятся более скоординированными.
- Производители оборудования, операторы, поставщики услуг и вместе с ними регуляторные и директивные органы адаптируются к этим изменениям, внедряя инновационные продукты, услуги, контент, политику и нормативные положения, чтобы идти в ногу с изменяющимися потребностями потребителей.

1.2 Новые тенденции в области защиты прав потребителей

Сегодня поведение потребителей ИКТ изменяется. Потребители активно используют продукты и службы ИКТ для транзакций, совместного доступа и предоставления услуг, меняя характер своих взаимоотношений с производителями оборудования, операторами, поставщиками контента, отраслевыми ассоциациями, государственными и другими учреждениями. Характеристики и тенденции развития прав потребителей и их защиты изменились, и можно отметить следующие особенности:

- **Широкий круг потребителей услуг электросвязи.** Инновации в области ИКТ расширяют границы индустрии информации и коммуникаций, при этом происходит эволюция характера действующих лиц: от отдельных людей к организациям, от людей к машинам, от отдельных устройств к интернету всего.
- **Богатство потребляемого контента.** Благодаря стремительному развитию сетевых, вычислительных и цифровых технологий пользователи электросвязи имеют в своем распоряжении не только терминалы, передачу информации и аудиоконтент. Сегодня они имеют доступ к аппаратному и программному обеспечению, цифровому контенту и цифровым услугам, которые могут доставляться в онлайн-ом или офлайн-ом режиме – от объектов реального мира до виртуальной реальности.
- **Глобализация потребления.** Ускоряющаяся конвергенция сетей электросвязи и интернета повлекла за собой глобализацию и сотрудничество между различными регионами или внутри транснациональных компаний, влияя в то же время на рынки труда и возможности трудоустройства. Это происходит во всех сферах, будь то производство, продажа и обслуживание аппаратного обеспечения, передача и совместное использование цифрового контента или предоставление цифровых услуг. Международный роуминг данных и электронная коммерция без границ – оба этих явления являются типичными примерами следствий глобализации.
- **Неоднородность модели бизнеса.** К одним и тем же товарам и услугам, в зависимости от особенностей поведения или коммерческих целей, могут применяться различные рыночные стратегии. Они могут быть бесплатными или оплачиваться в зависимости от времени пользования или пропускной способности. Плата может взиматься с потребителей или с поставщиков контента.

- **Дифференцирование цен.** Различные товары и услуги характеризуются разной ресурсоемкостью и разной структурой стоимости. Если не принимать во внимание денежный фактор и обменные курсы, цены однотипных товаров и услуг могут различаться от страны к стране, а различия в цене на разные товары и услуги будут еще более значительными. Даже цены на широкодоступные услуги, соответствующие общепринятым глобальным техническим стандартам, например, на подвижную голосовую связь и подвижную передачу данных, часто зависят от страны.
- **Непостоянство качества обслуживания (QoS).** Несмотря на то, что верхние границы качества товаров и услуг ИКТ обычно определяются технологиями, на результат могут также влиять правила рыночной конкуренции. Национальные технологические стандарты, политика и нормативные положения часто определяют минимальные требования, но на качество обслуживания может также влиять открытость домашнего и заграничного рынков. Рыночные условия и регуляторная политика могут также требовать более четкого информирования потребителей.
- **Ответственность и бремя доказывания.** Из-за большого числа операторов и поставщиков информационных и коммуникационных услуг, диверсификации услуг и сложной цепочки поставок товаров и услуг отдельному потребителю часто бывает сложно определить истинный ущерб от неудовлетворительного предоставления услуг. Это часто влечет за собой обоюдное бремя доказывания, особенно в случаях с онлайн-овыми транзакциями.
- **Сложность обеспечения безопасности.** Проблемы безопасности могут быть связаны с пользовательскими терминалами или с соединениями, услугами или контентом, предоставляемыми производителями оборудования, операторами сетей, поставщиками контента или услуг. Многие проблемы находятся вне сферы контроля отдельной страны. Директивные и регуляторные органы во всем мире уделяют все большее внимание безопасности персональных данных и данных в сети. Чтобы справиться с усложняющейся задачей обеспечения сетевой и информационной безопасности, необходимы совместные усилия.

1.3 Что входит в права потребителей: международная ситуация

1.3.1 Общая ситуация

У потребителя есть право быть удовлетворенным товаром или услугой, в том числе в течение определенного времени после получения этого товара или услуги. По сравнению с поставщиками, потребители зачастую находятся в менее выгодном положении с точки зрения защиты их собственных прав и интересов, часто из-за отсутствия доступа к информации, недостатка знаний и навыков, а также вследствие влияния внешних сил и других факторов. Правительства и международные организации, в том числе МСЭ, предпринимают действия, направленные на обеспечение потребителей руководящими принципами и помощью посредством политик и нормативных положений, распространения информации, просвещения и обучения.

В 1980-е годы Международный союз потребителей (МСП) – всемирная федерация групп потребителей, созданная в 1960 году и сегодня объединяющая более 240 организаций в 120 странах,¹ – потребовал введения набора обязанностей потребителя, дополняющего его права. Права потребителя базируются на восьми основных принципах: праве на удовлетворение основных потребностей, праве на гарантию, праве на информацию, праве на выбор, праве быть представленным, праве на компенсацию, праве на просвещение, праве на чистую окружающую среду.² Обязанности потребителей базируются на ряде важнейших принципов, в который входят: осведомленность по критически важным вопросам, вовлеченность или активная позиция, социальная ответственность, экологическая ответственность и солидарность.³

В Руководящих принципах Организации Объединенных Наций по защите прав потребителей (UNGCP) приведены основные характеристики эффективного законодательства по защите прав потребителей, исполнительных органов и систем компенсации и, в помощь заинтересованным Государствам-Членам в формулировании и обеспечении соблюдения внутренних и региональных законов, правила и нормы, соответствующие их экономической, социальной и экологической ситуации. В них также представлены

¹ <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/about-us/>.

² <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>.

³ Там же.

базовые принципы сотрудничества в области соблюдения международных соглашений и обмена знаниями между Государствами-Членами.⁴

1.3.2 Защита прав потребителей в ИКТ – роль МСЭ-D

МСЭ-D, как и ранее, осознает важность защиты прав потребителей в секторе электросвязи и ИКТ, в частности в отношении необходимости обмена информацией об учреждениях, политике и регулировании, а также передовым опытом управления государственными регуляторными органами и потребителями услуг электросвязи во всем мире. МСЭ занимался вопросом защиты прав потребителей в течение трех последних исследовательских периодов,⁵ используя такие инструменты, как отчеты и публикации, мероприятия и учебные материалы.⁶ Регуляторные органы, участвовавшие в Глобальном симпозиуме МСЭ для регуляторных органов (ГСР) 2014 года, определили меры, необходимые для защиты прав потребителей ИКТ, которые, не препятствуя прогрессу, повысят качество жизни потребителя в конкурентной, безопасной и благонадежной цифровой среде:

- Переопределение потребности в защите прав потребителей на протяжении стоимостной цепочки, от сетей ИКТ до приложений и служб.
- Определение приоритетов и обязанностей заинтересованных сторон сферы ИКТ (правительство, отрасль и потребители) в цифровой среде.
- Расширение полномочий регуляторных органов и набора мер по обеспечению исполнения норм с целью гарантирования эффективной защиты прав потребителей в конвергированной цифровой среде (в частности в вопросах, связанных с конфиденциальностью, защитой данных, защитой от мошенничества, неправомерного использования и т. д.).⁷

1.4 Прогресс в различных странах за последнее время

Большинство стран приняли законы и нормативные положения и создали органы и организации, призванные информировать потребителей и помогать им узнавать о своих правах и о механизмах их осуществления в случаях, когда такие права нарушены. Этими мерами обычно руководят правительственные органы, а внедряют их третьи стороны. Во многих случаях обеспечение окончательной компенсации потребителям относится к полномочиям судебных органов. Согласно данным МСЭ за 2016 год, проиллюстрированным ниже на **рисунках 1–8**, во многих странах достигнут значительный прогресс в области защиты прав потребителей, в котором важную роль сыграли регуляторные органы.

⁴ Руководящие принципы были впервые введены резолюцией 39/248 Генеральной Ассамблеи 16 апреля 1985 года, затем расширены резолюцией Экономического и Социального Совета E/1999/INF/2/Add.2 от 26 июля 1999 года и недавно пересмотрены Генеральной Ассамблеей в резолюции 70/186 от 22 декабря 2015 года (доступна по ссылке: http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/186).

⁵ Отчет по Вопросу 18-2/1: Обеспечение выполнения национальной политики и нормативных положений в области защиты потребителей, особенно в конвергирующей среде; доступен по ссылке <https://www.itu.int/pub/D-STG-SG01.18.2-2014>.
⁶ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/default.aspx>.

⁷ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2014/BestPractices/GSR14_BPG_en.pdf.

Рисунок 1: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями

		Число стран и экономик						Всего
		Африка	Арабские государства	Азиатско-Тихоокеанский регион	СНГ	Европа	Северная и Южная Америка	
Существуют ли в вашей стране специальное законодательство или нормативные положения по защите прав потребителей услуг электросвязи?	Да	27	12	19	8	39	23	128
	Нет	11	5	14	0	3	9	42
Регуляторный орган, занимающийся жалобами потребителей	Да	39	15	28	8	36	28	154
	Нет	1	1	2	0	6	3	13
Входит ли в обязанности регуляторного органа стимулирование участия потребителей в его деятельности?	Да	34	12	24	6	23	21	119
	Нет	2	4	7	2	18	10	43
Регуляторный орган, занимающийся просвещением потребителей	Да	37	11	25	7	36	25	141
	Нет	1	4	6	1	6	6	24
Входит ли в обязанности регуляторного органа ознакомление потребителей с их правами и защита этих прав?	Да	27	13	22	7	24	22	115
	Нет	7	3	9	1	17	10	47
Регуляторный орган, ответственный за сравнительную информацию о тарифах	Да	33	8	14	3	26	15	97
	Нет	4	6	13	4	15	13	57
		11	2	9	1	18	10	51
Если да, укажите, для каких услуг		23	5	11	2	24	15	80
Размеры региона		44	21	40	12	43	35	195

Рисунок 2: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями

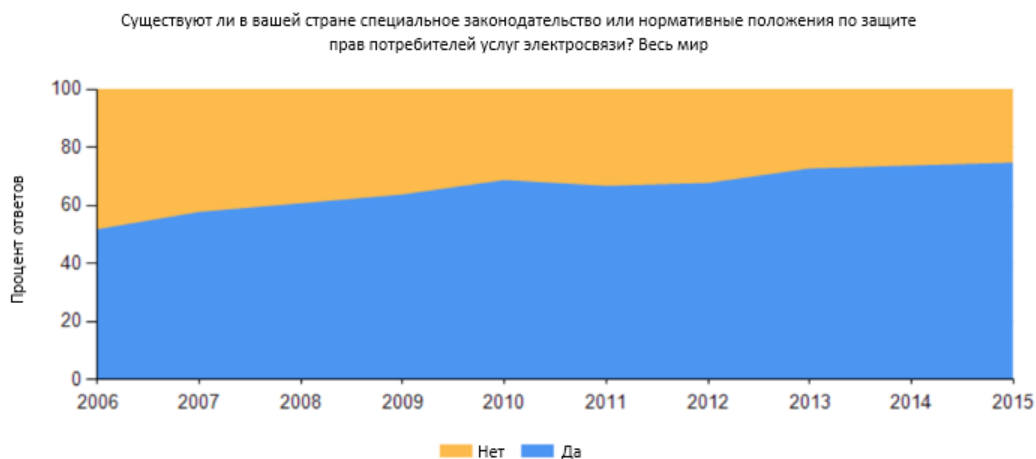
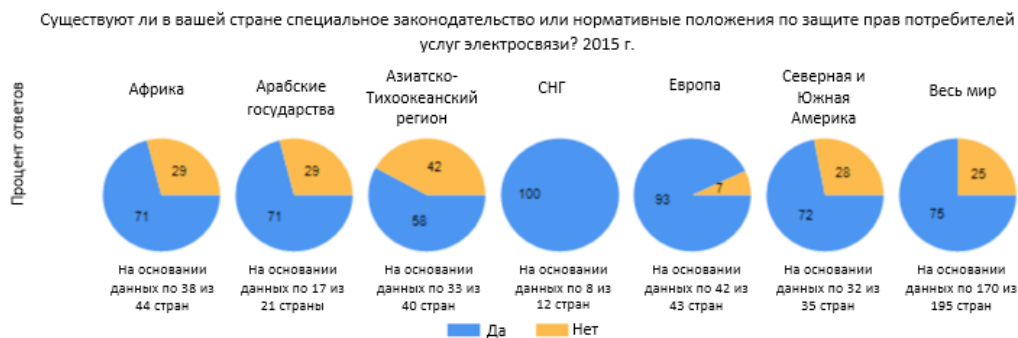


Рисунок 3: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями

Источник: База данных по регулированию в электросвязи и ИКТ МСЭ

"Око ИКТ" МСЭ: <http://www.itu.int/icteye>



Источник: База данных по регулированию в электросвязи и ИКТ МСЭ.

Рисунок 4: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями

Источник: База данных по регулированию в электросвязи и ИКТ МСЭ

"Око ИКТ" МСЭ: <http://www.itu.int/icteye>



Источник: База данных по регулированию в электросвязи и ИКТ МСЭ.

Рисунок 5: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями

Источник: База данных по регулированию в электросвязи и ИКТ МСЭ

"Око ИКТ" МСЭ: <http://www.itu.int/icteye>



Источник: База данных по регулированию в электросвязи и ИКТ МСЭ

Рисунок 6: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями

Регуляторный орган, занимающийся просвещением потребителей, 2015 г.



Рисунок 7: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями



Рисунок 8: Замечания и предложения от Государств – Членов МСЭ по вопросам, связанным с потребителями



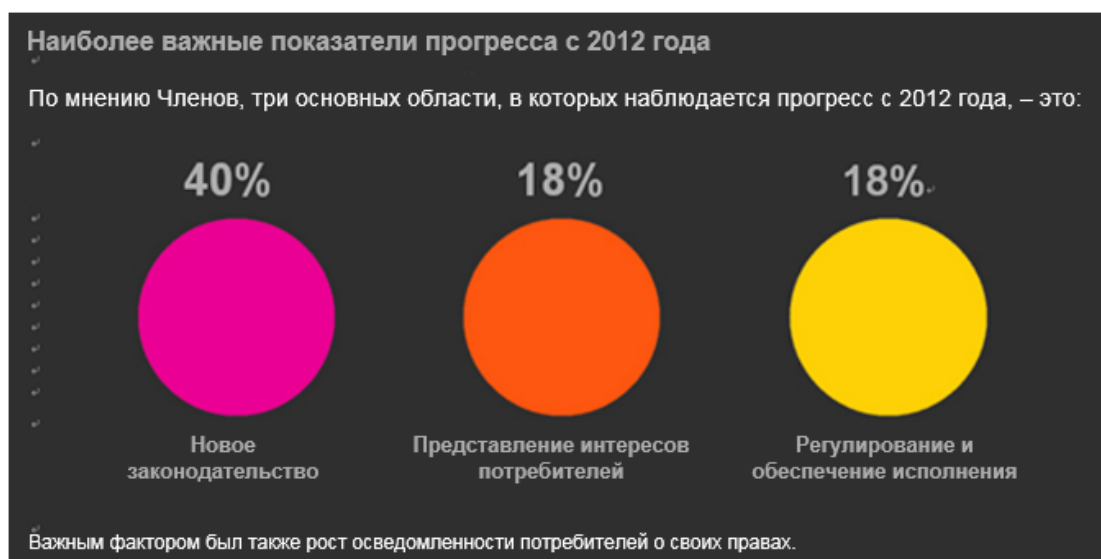
В отчете МСЭ за 2013 год также признается необходимость изменения нормативно-правовых баз, включая усовершенствование мер по внедрению и обеспечению соблюдения законодательства, норм и правил по защите прав потребителей, поскольку способы предоставления и продажи услуг, приложений и контента потребителям претерпевают постоянные значительные изменения, и поскольку поставщики услуг, которые раньше обслуживали разные рынки, теперь борются за одних и тех же потребителей. Трудность для государственных регуляторных органов, говорится в отчете, состоит в понимании динамических процессов, лежащих в основе конвергенции, с точки зрения потребителя. Несмотря на то, что во множестве стран политика и нормативные положения, адаптированные к конвергированным услугам, до сих пор находятся в стадии разработки, важнейшими из прав потребителей, на которые следует обратить внимание, являются прозрачность цен, технологический и сетевой нейтралитет, а также защита персональных данных, личной и конфиденциальной информации и право подавать жалобы. В этом контексте в отчете МСЭ сделан вывод о том, что регуляторные органы чаще всего сталкиваются с необходимостью:

- Стимулировать приток инвестиций в высокоскоростные сети и усовершенствованные технические решения, доступные для всех.
- Обеспечить защиту новаторов, разработчиков и потребителей от подделок и пиратства, связанных с онлайн-овым (и все чаще трансграничным) предоставлением продуктов и услуг.
- Стимулировать и защищать электронную коммерцию: создавая условия, благоприятные для внедрения надежных и эффективных электронных платежных систем (карточками, через интернет и мобильные средства), например услуги электронной идентификации, услуги доверенной службы для электронных транзакций.
- Обеспечивать наличие у потребителей всей необходимой информации для осуществления осознанного выбора и надлежащих механизмов защиты и возмещения ущерба в случае возникновения проблем.
- Сохранить доверие к интернету, определив эффективную стратегию борьбы с киберпреступностью, а также стратегию в области защиты и обеспечения конфиденциальности данных, которая может совершенствоваться вместе с развитием новых технологий.

- Создать более простую и четкую нормативно-правовую базу, а также справедливые условия для распространителей контента, избегая юридических неопределенностей, дублирования и двойного мониторинга, которые могут возникать тогда, когда регулирование сетей и передач отделено от регулирования контента.⁸

В 2014 году Международный союз потребителей (МСП) принял решение оценить состояние дел в области защиты прав потребителей во всем мире путем проведения глобального опроса среди организаций, входящих в ее состав.⁹ Среди основных выводов, сделанных в ходе опроса, можно отметить то, что, как проиллюстрировано ниже на **рисунках 9 и 10**, новое законодательство чаще всего считают фактором, который обеспечил прогресс в области защиты прав потребителей за последние три года и позволяет ожидать дальнейших улучшений в будущем, и что существует понимание того, что по мере роста и развития цифровой экономики она порождает целый ряд трудностей для тех, кто работает в интересах потребителя, в том числе проблему обеспечения оптимальной законодательной и нормативно-правовой базы и стандартов, приспособленных к среде со стремительно развивающимися технологиями. В отчете также сделан вывод о необходимости утверждения принципов уважения к информации и конфиденциальности потребителя и выражена озабоченность тем, что механизмы защиты потребителей устарели и отстают от стремительно изменяющейся цифровой экономики. Наконец, в ходе опроса также было выяснено, что доступ к цифровой экономике и цифровым технологиям приобретает характер повсеместного явления, и появляются новые средства и возможности обеспечения защиты потребителей.¹⁰

Рисунок 9: Наиболее важные показатели прогресса с 2012 года согласно исследованию Международного союза потребителей



Источник: Отчет об исследовании 2014 г., Международный союз потребителей, доступен по ссылке: <http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>.

⁸ <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Documents/Regulation%20and%20consumer%20protection.pdf>.

⁹ С целью исследования Члены СИ были разделены на четыре больших региона. Использовались регионы: Африка; Азиатско-Тихоокеанский регион, Центральная Азия и Ближний Восток (APCAME); Европа и Северная Америка (EurNA); Латинская Америка и Карибский бассейн (LA&C). <http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>.

¹⁰ <http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>.

Рисунок 10: Факторы, способствующие нанесению ущерба потребителям



Источник: Отчет об исследовании 2014 г., Международный союз потребителей, доступен по ссылке: <http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>.

2 ГЛАВА 2 – Трудности в области защиты прав потребителей услуг электросвязи

2.1 Технологические инновации

Понятие технологических инноваций, как определено в “Руководстве Осло” (Руководящие принципы по сбору и интерпретации информации в области инноваций), охватывает инновации в продукции и производственных процессах, а также инновационные средства в сферах, в которых процесс развития не завершился.¹¹

Инновации в продукции заключаются в выводе на рынок продукта (товара или услуги), который либо является новым, либо значительно усовершенствован с точки зрения основных характеристик, в то время как инновации в производственных процессах – это внедрение новых или значительно усовершенствованных процессов производства, способов распространения или деятельности по поддержке товаров и услуг.

От древних дымовых сигналов до появления четвертого и пятого поколений цифровой телефонии и от телеграфа до интернета – за века средства коммуникации изменились неузнаваемо. В то же время вместо простой потребности в обмене сообщениями пришла необходимость передачи информации во все уголки планеты в режиме реального времени, голосом и, все чаще, посредством передачи данных. Товары и услуги теперь крайне разнообразны и влияют на и здоровье потребителей, которые сегодня как никогда нуждаются в том, чтобы их информировали об оптимальных способах использования имеющихся на рынке продуктов.

2.1.1 Влияние технологических инноваций на использование и услуги

– Услуги

Инновации и разнообразие технологий дают потребителю возможность общаться, работать и пользоваться информацией, сокращая цифровое отставание от универсальных услуг благодаря онлайн-сервисам, новым приложениям, программным решениям, терминалам и устройствам, функции которых постоянно совершенствуются.

Преимущества технологического прогресса несомненны, и ниже они проиллюстрированы опытом некоторых стран:

В случае **Камеруна**,¹² в дополнение к договору о сотрудничестве, подписанному в 2015 году с рядом операторов подвижной телефонной связи, налоговая администрация страны сегодня предоставляет гражданам возможность платить налоги с помощью мобильного телефона, что является шагом навстречу налогоплательщикам и разрешает некоторые проблемы с мобильностью. Более того, во время первого национального форума по услугам 3G и 4G в цифровой экономике Камеруна, проведенного в феврале 2015 года по инициативе Агентства регулирования электросвязи (ART), операторы анонсировали возможности, возникшие благодаря инновационным цифровым сервисам: электронную торговлю, электронное образование, электронное здравоохранение, электронный банкинг и электронные платежи.

Страна находится в процессе внедрения 4G, сейчас происходит обновление лицензионных соглашений и круга ведения лицензированных операторов. Практическое использование 4G находится на ранней стадии и сейчас затрагивает только три пилотных города (Яунде, Дувлу и Гаруа), в то время как потребители еще не пользуются в полном объеме преимуществами услуг 3G из-за неоптимального качества сети и покрытия. Во время первых Национальных дней цифровой экономики, организованных министерством, которое ведает почтой и электросвязью, Всемирный банк отметил слабый уровень развития услуг 3G, который в Камеруне, согласно оценке, составляет 2% по сравнению с 8% в Мавритании и 17% в Тунисе. Качество услуг является главным источником недовольства потребителей и влияет на расходы, ложащиеся на конечного потребителя.

– Использование

¹¹ http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/OECD Oslo Manual 05_en.pdf.

¹² Документ SG1RGQ/38, “Consumer protection in respect of electronic communication products and services in Cameroon”, Республика Камерун.

Инновационные услуги могут быть либо причиной, либо результатом роста использования электросвязи и ИКТ, в зависимости от законодательной и нормативно-правовой базы и рыночных условий.

В Камеруне, несмотря на значительный рост телефонной плотности (с 25% в 2010 г. до 92% в 2014 г.), влияние технологических инноваций остается недостаточным, часто из-за недостаточного покрытия сетей. В 2014 году ART поручила Национальному институту статистики (INS) выполнить "Изучение уровня доступа к услугам электронной связи, их использования и восприятия", двойной целью которого было получить основные показатели, относящиеся к доступности и использования ИКТ, и рассчитать индексы или искусственные показатели (индекс цифрового доступа (ИЦД) и индекс развития ИКТ (ИРИ)).¹³

Если рассматривать доступ и использование, оказалось, что 11,8% семей имеют компьютер (20,7% в городах и 3,3% в сельской местности) и что 6,7% семей имеют дома подключение к интернету (12,3% в городах и 1,4% в сельской местности). Основными пользователями интернета являются частные компании при доле 89% по сравнению с 46,5% в государственном секторе. Что касается показателей, в 2014 году DAI был равен 0,356, а IDI составлял 2,03.¹⁴

По результатам исследования государственным и регуляторным органам в условиях постоянного развития технологий рекомендуется создать нормативно-правовую базу по обеспечению доступа потребителей к высокоскоростным устройствам и услугам по приемлемым ценам, поощряя в то же время отрасль электросвязи и ИКТ за счет стимулирования.

В Китайской Народной Республике¹⁵ Национальный комитет пользователей электросвязи (NCTU) активно отслеживает технологические инновации и разработки на рынке 4G, услуги на котором доступны с 2014 года. После участия в экспериментальной работе и техническом и коммерческом внедрении этих услуг, члены NCTU (из компаний, университетов и исследовательских институтов) выдвинули предложения, касающиеся, кроме прочего, развития рынка 4G, интересов потребителей и улучшения функциональности услуг.

2.1.2 Другие вопросы, касающиеся потребителей и связанные с развитием технологий

2.1.2.1 Информирование, повышение осведомленности и обучение

Благодаря широкополосной связи и стремительному развитию ИКТ и техники потребители сегодня пользуются преимуществами быстрого доступа к широкому спектру разнообразной информации из различных источников. Адаптируются ли предлагаемые услуги под реальные потребности потребителей, или сами формируют эти потребности? Учитывая финансовое значение продуктов технологических инноваций, важно информировать и обучать потребителей в части их использования, чтобы они могли пользоваться этими продуктами и тратить на них свои деньги, владея всей информацией.

2.1.2.2 Влияние электромагнитного излучения на здоровье

Развитие все более частотоемких новых технологий и операторских сетей и сопутствующий рост инфраструктуры служат причиной постоянного беспокойства ассоциаций по защите прав потребителей, пользователей и даже местных общин в отношении влияния на здоровье населения. Результаты проведенных или проводимых в настоящий момент международных исследований пока не дают уверенности в нейтральности этих технологий для физического здоровья людей.

В Камеруне¹⁶ начата работа по созданию нормативно-правовой базы в ответ на проблему воздействия электромагнитных полей:

- В Декрете 2013/0403/PM от 27 февраля 2013 года установлены максимальные допустимые значения воздействия электромагнитного поля, создаваемого оборудованием, используемым в сетях электронной связи, или любым другим оборудованием, способным создавать электромагнитное

¹³ <http://www.art.cm/images/pdf/studies/NIS%20survey%20Updated.pdf>.

¹⁴ Там же.

¹⁵ Документ 1/88, "Эффективная работа Национального комитета пользователей электросвязи для совершенствования услуг электросвязи", Китайская Народная Республика.

¹⁶ Документ SG1RGQ/38, "Consumer protection in respect of electronic communication products and services in Cameroon", Республика Камерун.

излучение, для населения. Указанные требования являются обязательными для всех, кто имеет право устанавливать и эксплуатировать сети электронной связи, операторов сетей или средств радиосвязи и владельцы договоров о частотном присвоении. Конкретнее, если в радиусе 100 м от такого оборудования и средств находятся образовательные учреждения, детские сады и объекты здравоохранения, операторы оборудования и средств радиосвязи должны принять меры по обеспечению минимального возможного уровня воздействия без снижения качества оказываемых услуг.

- Установка опор, антенн и мачт является предметом Решения Министерства 00000054/MINPOSTEL от 18 апреля 2015 года. Оно применяется под контролем ART, которое отвечает за разработку технических характеристик опор и мачт, а также технических параметров мер безопасности в отношении ограждений, расстояний, прав прохода, сигнализации, освещения и установки знаков.

2.1.2.3 Влияние на окружающую среду: проблема электронных отходов

Из-за динамичного развития отраслей, входящих в сектор электронной связи, в котором постоянно обновляются терминалы электронной связи, оборудование и ИКТ, а потребители все больше используют различные устройства и оборудование, проблема управления электронными отходами с годами стала более актуальной, а негативное влияние электронных отходов на окружающую среду и здоровье людей достигло критического уровня. Согласно статистике, электронные отходы – один из наиболее быстро растущих потоков отходов, объем которого в 2014 году составил, согласно оценке, 42 миллиона тонн. В недавнем отчете МСЭ на тему устойчивого управления отходами электрического и электронного оборудования (WEEE) в Латинской Америке отмечено, что несмотря на то, что неофициальная утилизация отходов электрического и электронного оборудования оказывает влияние на здоровье и качество жизни людей, крайне важна также специальная нормативно-правовая база. Важны также модели эффективного управления, в которых задействованы все заинтересованные стороны, с четко определенными ролями и обязанностями. Процесс выработки национальных нормативно-правовых баз должен также включать экономический анализ экологических и социальных рисков, связанных с ненадлежащим управлением отходами электрического и электронного оборудования. Но отходы электрического и электронного оборудования – не только национальная проблема, то есть для эффективных и рациональных действий необходима координация между представителями структур, занимающихся охраной окружающей среды, и отрасли ИКТ на национальном, региональном и глобальном уровнях.¹⁷

2.2 Рыночная среда и конкуренция

Операторы и предприятия электронной связи ведут жесткую конкурентную борьбу за привлечение клиентов, используя цену в качестве приманки. Потребители также все чаще становятся “просьюмерами” и поэтому могут даже достичь большего влияния на рынке.

2.2.1 Распространение информации о ценах и рекламных пакетах

Одна из рекомендаций на основе передового опыта, принятая на Глобальном симпозиуме для регуляторных органов в 2015 году в Либревиле (Габон), нацеленная на защиту потребителей и поставщиков, предусматривает необходимость “просвещения и расширения прав потребителей с помощью различных средств и инициатив, в том числе путем предоставления удобных платформ с актуальной информацией для сравнения предложений по услугам и тарифов, информирования потребителей о законодательных положениях и реализации процедур подачи жалоб и возмещения ущерба, а также путем продвижения культуры кибербезопасности”.¹⁸

В условиях стремительного технологического прогресса операторы, находясь в постоянном поиске новых ниш на рынке, забрасывают терминалы потребителей заманчивыми предложениями, цель которых – создать иллюзию необходимости. В случае с **Камеруном** распространение тарифных планов, некоторые из которых существовали с момента начала работы сетей определенных операторов подвижной телефонной связи, мешало четкому пониманию базовых тарифов. Нежелание абонентов переходить на новые тарифы и наводить порядок в тарифных планах приводит к недостаточной информированности о применяемых тарифах. Некоторые потребители добровольно отказываются переходить на более выгодные тарифные

¹⁷ http://wftp3.itu.int/pub/epub_shared/TSB/2016-Integrated-mngnt/index.html#p=1.

¹⁸ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2015/Consultation/BPG_2015_E.pdf.

планы; такие абоненты предпочитают тарифы, которые они считают более привлекательными в свете их потребностей. Тем не менее, для подавляющего большинства абонентов нежелание переходить на новые тарифы связано больше с неспособностью разобраться в предложениях или с отсутствием ясности в этих предложениях.

Когда речь идет о рекламных предложениях, крайне важна роль регуляторных органов в вопросах ориентирования потребителей и предотвращения злоупотреблений со стороны операторов. В ситуации с **Камеруном** наблюдались случаи “навязчивого сервиса”, когда действие временного рекламного тарифа продолжалось после окончания заявленного срока. В ответ на это ART в своем Решении 0000 0086/ART/DG/DAJPC от 22 мая 2014 года, в котором устанавливаются условия и механизмы запуска операторами рекламных предложений услуг электронной связи, ограничило максимальную продолжительность любого рекламного тарифа тремя месяцами, а минимальный интервал между двумя рекламными предложениями для любого тарифа – двумя месяцами. Более того, от операторов потребовали за восемь дней до запуска любого рекламного предложения – условия которого, в частности, в отношении тарифов, должны быть четкими, исчерпывающими, честными и недвусмысленными – подавать это предложение на утверждение в ART.

В случае с **Бразилией**¹⁹ Национальное агентство электросвязи (ANATEL) Резолюцией 632 за март 2014 года утвердило Общие правила в отношении прав потребителей в области услуг электросвязи (RGC). Кроме прочего, документ нацелен на обеспечение лучшего понимания потребителями своих прав и возможности более независимого выбора в конвергирующей среде. Таким образом, заинтересованный потребитель, который может являться или не являться покупателем услуги, может быть подписан на новые рекламные предложения поставщика услуг при условии, что потребитель будет проинформирован о том, что в договоре может быть предусмотрена оплата в случае раннего расторжения (Статья 46 RGC). Следующим требованием является прозрачность предложений, при этом поставщик услуг должен перед подписанием договора предоставить потребителю сводку, содержащую четкую информацию о предложении, в том числе цены, период действия и цены, которые будут применяться после завершения периода действия предложения (Статья 50 RGC).

2.2.2 Игры и лотереи

Сектор азартных игр благодаря электронным средствам связи переживает второе рождение к радости операторов, предлагающих такие игры, и чаще во вред, чем на пользу потребителям, которые не всегда понимают условия участия. Такой же недостаток информации наблюдается в проводимых операторами лотереях, в которых потребители участвуют, отправляя SMS. Когда по правилам игры перед розыгрышем необходимо ответить на ряд вопросов, надежда на победу заставляет игрока забыть о стоимости участия, тем более плата снимается за каждое отправленное сообщение.

В **Камеруне** законодательство, относящееся к играм, в 2014 году было дополнено решением Агентства регулирования электросвязи (ART),²⁰ устанавливающим ограничения времени для игр и рекламы в интересах защиты и информирования потребителей.

2.2.3 Начало доминирования потребителей и их прав

“Доминирование” – сложный термин, сочетающий в себе политическое, экономическое и правовое значения. Он напрямую связан с конкретным регионом, отраслью или продукцией и относится к способности людей, группы или организации влиять на ситуацию. Доминирующая сторона может диктовать правила в отрасли и определять масштаб, структуру, уровень качества, стоимость и цену конкретных товаров и услуг.²¹

Согласно законам экономики, в эпоху рынка продавцов из-за недостатка товаров и услуг доминирующую роль в управлении рынком играют продавцы. В эпоху рынка покупателя наполненность товарами и услугами значительно превышает спрос, и производители, как продавцы, теряют позиции в ценообразовании,

¹⁹ Документ 1/35, “Общее регулирование прав потребителей услуг электросвязи”, Федеративная Республика Бразилия.

²⁰ Документ SG1RGQ/38, “Consumer protection in respect of electronic communication products and services in Cameroon”, Республика Камерун.

²¹ Документ SG1RGQ/199, “Consumer protection in the convergent era: user dominant right is rising up”, Китайская Народная Республика.

которое лежит в основе способности управлять рынком. Потребители могут стать сильными участниками рынка благодаря покупательской способности и свободе выбора.

В соответствии с источником ценности товаров и услуг, развитие глобальной индустрии информации и связи прошло пять основных этапов, а именно:

- **первый этап** – рост за счет отрасли фиксированной голосовой связи;
- **второй этап** – рост за счет отрасли подвижной голосовой связи;
- **третий этап** – рост за счет отрасли передачи данных с дополнительными услугами;
- **четвертый этап** – рост цифровых служб вслед за развитием передачи данных по широкополосным сетям;
- **пятый этап** – рост, обусловленный развитием интернета всего.

В настоящее время большинство стран и регионов вошли в четвертый этап развития. Типичными характеристиками этого этапа являются: внедрение волоконно-оптических широкополосных сетей в городах и сельской местности; ускорение роста подвижной широкополосной связи за счет абонентов 3G и 4G; постепенное сокращение дивиденда, вызванного приростом населения, и появление дивиденда от передачи данных. В наши дни большинство развивающихся стран находятся на первом этапе дивиденда данных – дивиденд потока данных движет ростом, и некоторые развивающиеся экономики вошли во второй этап, на котором ростом движет дивиденд контента.

Переход доминирующих прав в различных отраслях и в отношении различных продуктов продолжается. Его суть состоит в переходе функций создания и распределения ценности от одних участников рынка к другим. В условиях экономики продавца поставщики, главным образом доминирующие операторы, могут определять количество товаров, качество услуг, цену, условия торговли и другие факторы, а функциональная ценность товаров и ценность соединения сети становятся основными составляющими ценности, следовательно, правом распределения ценности владеют ведущие предприятия, и потребители могут только пассивно принимать условия продажи товаров и услуг. В экономике покупателя потребители могут легко выбирать товары и услуги и овладевают правом распределения ценности в соответствии с качеством товара, ценой, сроком поставки и другими факторами. Иногда они могут даже участвовать в создании ценности посредством производства на заказ.

Переход права доминирования в ходе развития глобального информационно-коммуникационного рынка произошел около 2012 года, после исчезновения демографического дивиденда. К тому времени быстро разворачивались волоконно-оптические сети и широкополосная подвижная связь 3G, уровень проникновения мобильных телефонов достиг в некоторых странах 90% и уровень распространения широкополосной связи в семьях приблизился к 80%. Уже не ощущался недостаток пропускной способности и ширины полосы сетей связи, что привело к избытку в некоторых странах. Рост доходов и прибыли быстро ослабевал. Операторы электросвязи были вынуждены исследовать сферу интернет-услуг в условиях более тесного сотрудничества и более полно раскрывая свои возможности. Они направили свои усилия на увеличение среднего дохода на одного пользователя (ARPU) и повышение ценности услуг по предоставлению контента.

После внедрения технологий 4G услуги подвижного интернет-доступа двигателем роста доходов. Доминирование прав пользователей становится все более очевидным, учитывая:

- **Снижение ценности соединения.** Когда уже не ощущается недостатка в сетевых ресурсах, несмотря на все еще эффективную магистраль, ее доходность будет убывать. Пользователи скорее будут склонны платить за цифровой контент и услуги, чем за доступ и подключение.
- **Появление множества вариантов доступа пользователей.** В прошлом телефонный номер был основным, и даже единственным способом соединения пользователя с другими абонентами связи. Однако появились другие варианты в виде адреса электронной почты, номер для мгновенного обмена сообщениями, домашняя страница в сети, учетные записи в сервисах микроблогинга и другие виртуальные адреса. Некоторые молодые люди в повседневной жизни пользуются ими даже чаще, чем телефонным номером.
- **Персонализацию.** Ценности традиционных продуктов, для которых характерны унифицированные технические стандарты и бизнес-модели, уже не так популярны. Вместо этого все большую популярность приобретает персонализация на терминале, режим соединения, подключения,

тарифы и другие факторы. Операторы и поставщики услуг электросвязи активно работают в этой области, стараясь повысить лояльность и потребительскую ценность бренда.

- **Децентрализацию поставщиков.** Отдельные продукты и услуги могут поставляться одной компанией самостоятельно по вертикальной схеме. В таких случаях компании, которые соединяют людей, могут доминировать в правах. В конвергентной среде многие товары и услуги должны поставляться несколькими компаниями, например, онлайн-сервисы цифрового видео. Для них необходима совместная работа операторов сетей, поставщиков платформ и создателей видеоконтента, что не позволяет операторам занять центральное положение в стоимостной цепочке.
- **Интеграцию производства и потребления услуг по предоставлению цифрового контента.** Наиболее важное изменение коснулось взаимосвязи производства и потребления цифрового контента. Широкополосные сети и умные терминалы поощряют пользователей к созданию контента (UGC), делая это занятие простым и удобным. Часть потребителей, обладающих профессиональными способностями, могут становиться партнерами операторов и платформ. Они могут выпускать привлекательный видеоконтент, одновременно потребляя контент, созданный другими людьми, что ведет к интеграции производства и потребления. Многоликость пользователей может помочь изменить модель бизнеса. Может появиться внутренний обмен, смесь прямых и обратных тарифов, фиксированная оплата для различных пользователей.
- **Постоянные инновации в области товаров и услуг.** Один надежный продукт может помочь удержать клиентов, но его будет недостаточно для увеличения ценности. Операторы сетей и поставщики услуг создают и открывают бизнес-платформы для потенциальных партнеров, чтобы вовремя реагировать на потребительский спрос, сокращать цикл разработки продукта и оперативно предоставлять инновационные продукты и услуги. Исследование и разработка продукции потребителями становится общепринятой практикой.

2.3 Как изменения в бизнес-моделях и предоставлении услуг влияют на потребителей

2.3.1 Дополнительные услуги, предоставляемые по собственной инициативе

Таковыми услугами могут быть музыкальная заставка при удержании, неработающие коды деактивации и механизмы подачи жалоб, информация, а также автоматическое обновление подписки при сложном механизме отказа от подписки.

Решением этих проблем могут быть:

- Меры государственных регуляторных органов по защите потребителей от злоупотреблений со стороны операторов.
- Меры, гарантирующие защиту прав потребителей всех услуг электросвязи и ИКТ.

2.3.2 Изменившиеся модели бизнеса и маркетинговые стратегии

В условиях растущей конкуренции в секторе электросвязи наблюдается ускорение движения в сторону более интегрированного бизнеса и достижение целей продвижения инноваций, роста приверженности потребителей и потребительской ценности. Конкуренция между операторами из просто ценовой превратилась в конкуренцию брендов, услуг и контента, в том числе с использованием “пакетного маркетинга” (Confluent Marketing – CM), который предполагает поставку пакетов различных видов услуг с предоставлением скидок в зависимости от типов и пропорций, например, пакетов, состоящих из мобильного телефона, услуги широкополосной связи, сервиса мгновенного обмена сообщениями и так далее.

В 2012 году в Китайской Народной Республике компания China Telecom запустила свою пакетную программу, в рамках которой предложила клиентам три вида услуг: “My E-home”, “Business Navigation” и “E-surfing Mobile”. Пакеты E6 (стационарные плюс мобильные телефоны), E8 (стационарные телефоны плюс широкополосный доступ) и E9 (стационарные и мобильные телефоны плюс широкополосный доступ) были созданы с целью удовлетворения различных видов спроса под торговым наименованием “My E-home”. Чтобы повысить качество обслуживания клиентов, China Unicom предпринимает действия по внедрению унифицированного доступа по фиксированным линиям связи, 3G и Wi-Fi и объединению учетных записей пользователей для обеспечения доступа к любой странице или контенту. “Family One Plus” (FOP) – интегрированный тарифный план, разработанный для семейных пользователей. В него

входят услуги основных операторов фиксированной, голосовой и широкополосной связи вместе с мобильным телефоном, видеофоном, системой видеодосмотра и домашний шлюз. Пакеты FOP можно разделить на три типа: “FOP voice” (стационарные и мобильные телефоны), “FOP online” (фиксированный широкополосный доступ и мобильные телефоны) и “FOP infinity” (стационарные и мобильные телефоны плюс широкополосный доступ). China Mobile решила использовать различные виды беспроводного широкополосного доступа для выхода на рынок пакетных услуг. Это 2G, 3G, Wi-Fi и LTE. Кроме этого, в 2009 году стартовал проект мультимедийной IP-подсистемы (IMS) для передачи голоса, изображений, видео и файлов на базе существующих подвижных сетей, фиксированных сетей и также интернета. IMS реализует для своих корпоративных клиентов функции телефонной связи, факса, передачи данных, видеоконференцсвязи, центра обработки вызовов и т. д. Типовые продукты – Enterprise communications Assistant (корпоративный коммуникационный ассистент) и Merged VPMN (объединенная VPMN).

Для увеличения охвата в пакет добавляются новые услуги. С широкополосной связью и подвижными службами часто объединяют IPTV и видеонаблюдение. Такие пакеты услуг проектируются таким образом, чтобы отвечать потребностям домашних и корпоративных клиентов, например, пакет продуктов China Unicom, который называется “Broadband Mobile plus Magic Eye” для промышленных зон.

С увеличением пакетных услуг регуляторная политика, создававшаяся для одиночных услуг, должна измениться как с точки зрения охвата, так и с точки зрения инструментов. Следовательно, чтобы сформировать новую регуляторную политику, регуляторные органы должны адаптироваться к внешней среде.

Чтобы идти в ногу с изменениями в рыночной конкуренции и предоставлении услуг, регуляторные органы должны модернизировать свои возможности и инструменты, в частности, вводя новые меры по регулированию пакетных продуктов. В Китае каждое пакетное предложение перед выходом на рынок подается в регуляторный орган для проверки. В случае с операторами, обладающими значительным влиянием на рынке (SMP), регуляторный орган может даже отклонять пакеты услуг, если существуют веские доказательства того, что они могут нанести вред конкурентной борьбе или потребительской выгоде. Во-вторых, оператор должен предоставить своим клиентам возможность на свое усмотрение переходить с любого пакета услуг на другие пакеты. Эта норма существует более пяти лет и значительно подняла уровень удовлетворенности потребителей. В-третьих, был создан ряд мониторинговых платформ для сбора информации о качестве обслуживания и пользовательском опыте. В 2012 году MIIT завершила создание национальной платформы по контролю за присоединением к интернету. В 2013 году была введена новая платформа для проверки истинной скорости доступа к интернету.

Регуляторный орган электросвязи должен также сотрудничать с другими регуляторными органами, поскольку многие пакетные продукты не относятся к сфере услуг связи, например, музыка, видео и услуги здравоохранения. Для того, чтобы исключить лазейки и повысить эффективность, необходимо сотрудничество или совместное регулирование.

2.4 Рост риска нарушения неприкосновенности частной жизни

В эпоху голосовой связи пользователи столкнулись с риском раскрытия своих номеров, местонахождения и содержимого разговоров. С быстрым ростом интернета, в том числе подвижного, модель поведения потребителя все больше и больше смещается в сторону совместного использования информации и взаимодействия. Личная информация чаще всего становится доступной в интернете в результате использования ПК, смартфонов и планшетов. Следовательно, существует потенциальный риск раскрытия персональных данных, конфиденциальной информации и информации о собственности потребителя и нарушения связанных с этим прав.

Необходимо затронуть следующие проблемы:

- 1) Влияние социальных сетей: обмен видео, фотографиями и приложения для обработки изображений.
- 2) Приложения для сохранения копии истории переписки в чатах и файлов мультимедиа в iCloud и возможное использование хранящихся данных; приложения, которые могут вторгаться в частную жизнь или получать доступ к медицинской информации, и которым пользователь открывает доступ к информации без каких-либо гарантий. Случаи, когда некоторые операторы предлагают медицинские консультации посредством SMS, не предоставляя информации об идентичности практикующего врача и гарантий отсутствия коррупции. Как определить обязательства при несчастном случае?

- 3) Проблемы идентификации абонента; продажа предварительно активированных SIM-карт; телефонное и интернет-мошенничество.

Например, в Китайской Народной Республике с 2012 по 2013 год произошло несколько инцидентов, в результате которых как минимум несколько миллионов пользователей потеряли персональную информацию. Совсем недавно, в первой половине 2014 года, имел место случай, когда хакер взломал систему информации компании курьерской доставки и персональная информация более чем 14 миллионов клиентов была продана через интернет всего за 1000 китайских юаней (160 долларов США). Такие инциденты не только нанесли финансовый ущерб, но и подорвали доверие потребителей.

Чтобы обеспечить эффективную защиту персональной информации пользователей электросвязи и интернета и бороться с преступностью, Всекитайское собрание народных представителей и правительственные учреждения в результате тесного сотрудничества опубликовали в 2012 году ряд законов и норм по защите информации в сети. Эти правила определяют состав информации в сети, роли, сферы ответственности и обязанности различных организаций. Чтобы применить эти нормы на практике, МИИТ как регуляторный орган в 2013 году выпустила более подробные правила, в которые вошли Нормы по защите персональной информации пользователей электросвязи и интернета и Нормы регистрации пользователей электросвязи с указанием настоящего имени.²² Эти нормы являются основой управления созданием, совместным использованием и сбором информации и контроля за злонамеренным доступом в его исходной точке.

В апреле 2013 года МИИТ опубликовала Заявление об усилении администрирования интеллектуальных подвижных устройств. Оно было посвящено услугам на платформах приложений. От производителей мобильных телефонов потребовали не устанавливать программы, которые содержат опасную информацию, вторгаются в частную жизнь пользователя и наносят вред безопасности сетей. От разработчиков программного обеспечения потребовали регистрировать свою продукцию и предоставлять программный код для тестирования. Эти меры сыграли активную роль в обеспечении добросовестной конкуренции, реализации права потребителя на информацию и гарантировании неприкосновенности частной жизни.

Опасность псевдо-базовых станций

Псевдо-базовая станция (ПБС) – своего рода высокотехнологичный инструмент, состоящий из рабочего модуля и ноутбука. Она может искать и находить информацию о находящихся поблизости SIM-картах. После успешного перехвата она может работать как мобильный телефон любого из абонентов, рассылая SMS со спамом целевым пользователям. Во время работы такой станции мобильный телефон обычного пользователя принудительно подключается к ПБС вместо сети общего пользования, и услуги сети подвижной связи становятся для него недоступными.

В настоящее обнаружение и нейтрализация попыток использования ПБС происходит в четыре этапа: распознавание, определение местонахождения, слежение и захват. Операторы электросвязи могут реализовывать первые два этапа, используя инструменты анализа сети и передвижные лаборатории. Работа по слежению и перехвату зависит от имеющихся возможностей и поддержки полиции. Применение ПБС требует от отрасли действий, затрагивающих исследования, производство, продажи, расследование преступлений и распределение прибыли. Поэтому для того, чтобы эффективно бороться с применением ПБС, регуляторные органы и операторы электросвязи, полиция и смежные организации должны сотрудничать друг с другом. В то же время, юридические организации должны предпринять активные шаги по устранению лазеек в законодательстве и увеличить санкции (штрафы) за применение ПБС, чтобы удерживать потенциальных преступников от совершения преступлений.

Китайское правительство и регуляторный орган принимают и другие меры по борьбе с ПБС, что отображено в **Приложении 4**.

2.5 Неправомерное использование нумерации

Технические аспекты телефонного номера согласно Рекомендации МСЭ Е.164 таковы:

- 1) максимальная длина 15 цифр;

²² https://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2014/GSR14%20Contribution_China.pdf

- 2) различные подходы государств к поддержке открытого или закрытого плана нумерации или комбинации обоих планов;
- 3) максимальное число цифр, которые необходимо проанализировать оператору для того, чтобы определить маршрутизацию и стоимость вызова, связанного с данным номером, равно семи.

Неправомерное использование нумерации – это использование телефонного номера способом, не предусмотренным органом, ответственным за распределение номеров. Это явление отличается от мошенничества с номерами, которое подразумевает правильное использование номера, но способом, который направлен на обман сторон, принимающих участие в вызове.

Поэтому возможны три различных сценария:

- 1) неправомерное использование номеров (распределенных или не распределенных);
- 2) мошенническое использование номеров (распределенных или не распределенных);
- 3) неправомерное и мошенническое использование номеров (распределенных или не распределенных).

В дальнейшем рассматривается только неправомерное использование нумерации. Мошенничество является более обширным правовым вопросом во многих странах, и его решение относится к компетенции судебной системы.

Неправомерное использование нумерации – это использование номеров не по назначению. В качестве примеров неправомерного использования можно привести использование не распределенных номеров, поддержку номерами распределения дохода, когда это не разрешено, завершение вызовов за пределами страны, когда это не разрешено. Основным мотивом неправомерного использования нумерации, при котором номера Страны А предлагаются к использованию в Стране Б, является высокая стоимость завершения входящих международных звонков в Стране А. Так почему же возникает неправомерное использование?

Часто компания, предлагающая к использованию номера, не имеет отношений с Администратором национального плана нумерации (NNPA), чьи номера используются. Упомянутая компания предъявляет права на использование номеров, которые не были ей предоставлены, и предлагает пользователям этих номеров долю в прибыли, пользуясь высокой стоимостью завершения входящих международных звонков в упомянутых странах.

Компании могут предъявлять права на использование этих номеров, поскольку во многих случаях у NNPA не хватает арсенала средств для контроля ресурсов, за которые он несет ответственность. Контроль охватывает ответственность и действия в течение всего периода эксплуатации номера, от распределения до прекращения обслуживания, и затрагивает как изменение использования, так и изменение длины номера. У NNPA должна быть возможность получения информации о распределенных номерах, о цели, с которой номера были распределены (как определено в Национальном плане нумерации (NTNP)), право проверки обладателя прав на диапазоны (чтобы гарантировать, что диапазоны присвоены правомерно или используются в соответствии с требованиями NTNP) и, в некоторых случаях, возможность изменения использования номеров (в соответствии с изменениями в NTNP), длины номеров (для борьбы с исчерпанием номеров) и, наконец, прекращения обслуживания номеров (поскольку они перестали использоваться, используются неправомерно или вследствие изменения распределения).

Еще одна составляющая неправомерного использования нумерации – это "short stopping" (раннее завершение). Оно состоит в том, что вызов не достигает точки назначения вопреки запрету NTNP. Оценка взаимоотношений между компаниями, рекламирующими номера, и компаниями, осуществляющими short stopping, и возможных вариантов мошенничества, когда прибыль за использование номеров выплачивается согласно законодательству, но не доходит до страны, чьи номера используются. Современная телефония, одновременно поддерживающая конкуренцию во всех аспектах (доступ, международная связь, транзит вызовов и т. д.) и разнообразные технологии (каналы и пакеты, фиксированная или подвижная связь, спутниковая или наземная) часто сложнее всего того, с чем приходилось сталкиваться раньше. В условиях, когда маршрутизация вызовов нередко быстро меняется, что обусловлено стоимостью и способом использования телефонных номеров при доставке вызова, необходимо гарантировать маршрутизацию вызовов к месту назначения на основании анализа вызываемого номера и коммерческих отношений, имеющих место при маршрутизации вызова операторами.

В Гвинее²³ был принят и в 2013 году **внедрен в гвинейском** секторе электросвязи и ИКТ новый план нумерации. С целью эффективного распределения ресурсов Регуляторный орган почты и электросвязи (ARPT) ввел процедуры управления номерами и блоками номеров. По запросу операторов ARPT предоставляет номера блоками по 1 000 000 за годовую плату 750 гвинейских франков (0,107 доллара) за номер. ARPT периодически проводит проверки ранее выделенных блоков. Для обновления блоков номеров оператор должен подать в ARPT обоснованный запрос установленной формы. Затем ARPT выполняет проверку, чтобы удостовериться в соответствии границ использования нормам МСЭ, и идентифицирует номера. В случае, если граничные значения не достигнуты или идентификация не является исчерпывающей, выпускается обоснованный отказ, который направляется оператору.

Ответы на опрос оказались хорошо распределенными, и в **Приложении 3** собрана информация об ответах, представленных собранию Группы Докладчика МСЭ-D по Вопросу 6/1 в январе 2017 года. Общей чертой всех ответов было внимание, которое уделялось управлению ресурсами. Ресурсы нумерации используются различными заинтересованными сторонами и, как следствие, отвечают разнообразным требованиям. Операторы используют номера для различных действий, например, для выставления счетов и маршрутизации; регуляторные органы используют номера для способствования конкуренции, а потребители пользуются номерами для того, чтобы связываться с другими и быть на связи. В цепочке создания ценности использования номеров именно потребители создают ценность, и именно потребители нуждаются в логичных, прозрачных и понятных номерах. Понимание номеров может эволюционировать и изменяться со временем.

Важно, чтобы путем управления номерами и использования национального плана нумерации потребителям была предоставлена надлежащая защита. Регуляторные органы и операторы должны применять ориентированный на пользователя подход к изменению и последующему использованию телефонных номеров, чтобы максимизировать выгоду и ценность телефонных номеров. Защите потребителей могут способствовать четкие и последовательные правила, регулирующие распределение, присвоение и допустимое использование телефонных номеров, и информация, которую регуляторный орган связывает с телефонными номерами. Дополнительным средством поддержки может быть законодательная база, которая будет четко сфокусирована на потребителях и сможет усилить их защиту. Примером такой законодательной базы могут служить нормы, регулирующие финансовые услуги с доступом по телефону.

Рост использования электросвязи и связанные с ним надежды на преодоление цифрового разрыва путем предоставления инновационных услуг, например, сервиса мобильных денег, и расширение возможностей потребителей требуют создания условий, при которых использование номеров основано на надлежащем управлении номерами, а управление номерами основано на четких и прозрачных правилах. Ответы на опрос показывают, что хотя внедрение таких правил на национальном уровне отражает национальный подход к использованию телефонных номеров, такие правила действительно вносят свой вклад в защиту потребителей.

²³ Документ 1/274, "The numbering plan in Guinea", Республика Гвинея.

Вставка 1: Анализ опроса по неправомерному использованию нумерации

Вопрос неправомерного использования нумерации на международном уровне был поднят на ВКРЭ-14 в соответствии с Резолюцией 78. В поддержку этой Резолюции в группу по Вопросу 6/1 МСЭ-D поступило совместное предложение об опросе Государств-Членов, которое было поддержано, и после внесения дополнений в группе по Вопросу 6/1 опрос был направлен Государствам-Членам. Ниже приведен первоначальный анализ ответов на это Циркуляр.

Циркуляр был разработан с целью оценки охвата национальными нормами сферы управления телефонными номерами и был дополнен с целью оценки охвата проблемы мошенничества с использованием устройств для клонирования SIM-карт. Циркуляр намеренно сделан кратким, чтобы Государствам-Членам было просто и удобно отвечать на него. В опросе участвовало 40 респондентов, и хотя некоторые Государства-Члены были представлены более одного раза, их представляли разные участники.

Информация, полученная в ходе опроса, показала конструктивный подход Государств-Членов к нумерации. Похоже, присутствует управление национальными ресурсами нумерации, хотя оно и различается. Такое управление также гарантирует доступ к информации о Национальном плане нумерации как внутри государства, так и со стороны МСЭ-Т. Оценка объема ресурсов, охватываемых национальным планом нумерации, не проводилась.

Учитывая наличие управления национальными ресурсами нумерации, дополнительного рассмотрения требует вопрос неправомерного использования. Один из ранних вопросов касался того, является ли достаточным имеющееся управление на национальном уровне с точки зрения ресурсов, охватываемых таким управлением, и ответственности Регуляторного органа или Администрации в рамках этого управления в отношении всех аспектов администрирования номеров на всем протяжении жизненного цикла ресурса нумерации. Следует отметить, что существуют различные ресурсы нумерации, которые могут быть включены в национальный план нумерации кроме телефонных номеров и международных идентификаторов подвижных абонентов или услуг; кроме них могут быть включены телефонные номера внутреннего пользования, короткие номера и международные коды сигнальных точек.

Важно отметить, что каждое Государство-Член использует национальный подход к управлению ресурсами нумерации. Это отражает существующие различия в национальных ресурсах нумерации. В то же время, существуют общие для всех вопросы, которые должны охватываться всеми национальными нормативными положениями.

К общим для всех вопросам управления ресурсами нумерации можно отнести, например, вопрос необходимости проведения ежегодных проверок органом, ответственным за управление ресурсами нумерации, или даже вопрос допустимости таких проверок. Нормы могут также регулировать другие вопросы, например, ведут ли все операторы журнал состояния распределенных телефонных номеров или существуют ли правила, гарантирующие умелое управление ресурсами нумерации, охватываемыми национальным планом нумерации. Именно по этим моментам могут быть даны первоначальные указания.

Более того, поощрение действий операторов, направленных на борьбу с неправомерным использованием нумерации, также является эффективным инструментом и требует дальнейшего рассмотрения.

В отношении обозначенных вопросов анализ показал, что существующее управление является национальным по своему подходу. Этот вывод может показаться очевидным, но его необходимо осознать.

Как решить вопрос и соблюсти конституцию и Конвенцию в отношении принципа национального суверенитета, а затем обеспечить следование национальному подходу к управлению номерами, который отражает понимание потребностей всех заинтересованных сторон.

Первый шаг на пути к пониманию того, существует ли национальное управление, – это понять, в какой мере управляются (или не управляются) в соответствии с общепринятыми принципами ресурсы нумерации, которые используются неправомерно. Например, каких масштабов достигает клонирование SIM-карт, когда регистрация при покупке SIM-карты является упрощенной или вообще отсутствует? Каких масштабов достигает неправомерное использование номеров в условиях недостатка нормативных положений и руководящих принципов? Некоторые ответы на последний вопрос содержали предположение о том, что соблюдение и обеспечение исполнения этих норм снижает уровень мошенничества.

Важно понимать, что во многих случаях всегда останется возможность для неправомерного использования телефонных номеров, учитывая, что для маршрутизации и тарификации вызова бывает достаточно проанализировать лишь часть набираемого номера, и что в лучшем случае информация о том, кто обладает правом использования номеров, может помочь в борьбе с таким неправомерным использованием. Например, может ли субъект, которого просят маршрутизировать вызовы, определить, поступил ли запрос от оператора, у которого есть соответствующее право?

Обеспечение применения правильных принципов в существующем подходе к управлению национальными ресурсами нумерации и понимания заинтересованными сторонами своих конкретных ролей и взаимоотношений может помочь снизить масштабы неправомерного использования. С этим напрямую связана также необходимость гарантии того, что у всех заинтересованных сторон есть законные полномочия на выполнение своих функций, и что в рамках выполнения этих функций существует понимание информации о том, кто имеет право использования, и что известны действия, которые необходимо предпринимать.

2.6 Потребности особых групп: люди с ограниченными возможностями, женщины и дети

Охват цифровыми технологиями подразумевает предоставление всем, включая людей с особыми потребностями, доступа к информационно-коммуникационным технологиям (ИКТ). Согласно холистическому принципу, деятельность во благо одной группы также положительно сказывается на других группах. Деятельность по охвату цифровыми технологиями в БРЭ имеет своей целью продвижение доступности ИКТ и их использования для социального и экономического развития людей с особыми потребностями, в том числе коренных народов и жителей сельской местности, людей с ограниченными возможностями, женщин и девочек, детей и молодежи.²⁴

Вопросы гендерного равенства часто касаются трудоустройства, оплаты труда, насилия в семье и преступлений на сексуальной почве. Некоторые приложения социальных сетей стали сообщниками преступников. Обучение в онлайн-режиме и социальные сети, среди прочего, могут быть полезными инструментами для женщин, борющихся с гендерной дискриминацией и другими проблемами.

Дети – наше будущее. Но молодые люди также особенно уязвимы в онлайн-среде, в которой дети могут выходить в интернет с помощью самых разных устройств. Дни, когда домашний компьютер был единственным средством выхода в интернет, остались в прошлом благодаря стремительному распространению мобильных телефонов, в том числе имеющих функцию доступа в интернет. Изменения связаны с появлением относительно простого способа доступа к информации и ее публикации независимо от местонахождения пользователя. Мобильные телефоны и услуги интернета становятся все более популярными среди детей. Наши дети могут пользоваться портативными устройствами – смартфонами, ноутбуками, игровыми устройствами (например, Nintendo DSi), мультимедийными проигрывателями

²⁴ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/default.aspx>.

(например, iPod Touch) и планшетами (iPad и т. д.) или более дешевыми версиями или бывшими в употреблении устройствами.

Дети часто становятся жертвами мошенничества либо преступлений на сексуальной почве с использованием электросвязи. Это в значительной степени обуславливает необходимость защиты детей. В частности, актуален вопрос вредоносного контента в видео и игровых сервисах.

Некоторые специальные смартфоны разрабатывались для того, чтобы обеспечить родительский контроль за детьми, и оснащены GPS, ГЛОНАСС, North Big Dipper и системой позиционирования с использованием сотовых сетей, а также кнопкой SOS. В Китае детский телефон-часы “360” с функциями безопасности можно купить менее чем за 50 долларов США (см. **рисунок 11**).

Рисунок 11: Различные виды детских часов с функциями связи и определения местоположения



巴迪龙儿童手表5
创新无极限，开启儿童手表新时代



360儿童手表3S
可以通话定位的彩屏智能手表



360儿童手表3
可以打电话防走失的定位手表

Источник: Магазин 360, <http://kids.360.com/>.

Интернет-, мобильные и видеослужбы в цифровом мире могут принести большую пользу людям с ограниченными возможностями, помогая сократить цифровой разрыв. МСЭ внедрил ряд инструментов, призванных помочь особым категориям пользователей получить доступ к цифровым услугам по разумным ценам.²⁵ Многие государства-члены также создали инструменты, требующие от операторов и поставщиков услуг упростить доступ людей с ограниченными возможностями к электросвязи и ИКТ. Члены МСЭ, в том числе директивные и регуляторные органы и поставщики услуг, продолжают играть важную роль в обеспечении в своих странах доступа людей с ограниченными возможностями к ИКТ и устранении барьеров в доступе к ИКТ. БРЭ проводит мероприятия, призванные помочь членам МСЭ лучше понять потребности людей с ограниченными возможностями и разобраться в имеющихся технических решениях, а также директивных и регуляторных мерах, которые они могут использовать для обеспечения широкой доступности таких решений по приемлемым ценам.

Кроме этого, в отчете за 2014–2017 годы²⁶ 1-й Исследовательской комиссии МСЭ-D по Вопросу 7/1 рассматриваются следующие темы, касающиеся доступности ИКТ:

- 1) Как содействовать доступности в общественных местах использования ИКТ, таких как центры электросвязи и таксофоны?
- 2) Какие требования в отношении государственных закупок, включая передовую рыночную практику в области электросвязи и ИКТ, должны применяться к людям с ограниченными возможностями?
- 3) Каковы требования к доступности мобильных телефонов?
- 4) Каковы требования к доступности телевизионных и видеопрограмм?
- 5) Каковы требования к доступности веб-ресурсов?
- 6) Как могут люди, испытывающие трудности в овладении навыками чтения и письма, использовать инструменты доступности?

²⁵ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/default.aspx>.

²⁶ Отчет по Вопросу 7/1 “Доступ к услугам электросвязи/ИКТ для лиц с ограниченными возможностями и с особыми потребностями” представлен по адресу: <http://www.itu.int/md/D14-SG01-C-0482/>.

- 7) Какие наилучшие стратегии, направления политики и проекты в области доступности уже реализованы?
- 8) Какие коммерческие решения существуют на глобальном рынке ИКТ?
- 9) Какими могут быть потенциальные практические решения по продвижению доступного электронного образования?

Доступность веб-ресурсов может быть определена как доступные веб-сайты, спроектированные и разработанные так, чтобы путем использования широкого спектра технологий обеспечить доступ людей с самыми разными потребностями. Примером важной функции веб-сайта, доступного людям с ограниченными возможностями, может служить текстовое описание всей информации, содержащейся в изображениях. Такой текст называется замещающим и необходим слепым людям, которые пользуются программой экранного доступа, для того, чтобы воспринимать информацию, содержащуюся в изображениях. Существует четыре главных принципа, взятых из международного стандарта по доступности веб-ресурсов, который называется "Руководящие принципы обеспечения доступа к веб-контенту 2.0": воспринимаемость, управляемость, понятность, надежность. **Отчет МСЭ о модельной нормативно-правовой базе по электронной доступности** также содержит примеры передового опыта и практические инструменты, назначение которых – помочь национальным директивным и регуляторным органам в создании собственной нормативно-правовой базы в области доступности ИКТ.²⁷

В **Турции** Босфорский университет и компания Türk Telekom создали первую в Турции телефонную библиотеку. Лаборатория ассистивных технологий и образования для лиц с ограниченными возможностями по зрению (сокращенно GETEM на турецком языке) в Босфорском университете функционирует под эгидой университетского Центра по проблемам ограниченных возможностей при поддержке со стороны Босфорского университета и внешних доноров. Лаборатория GETEM с 2006 года оказывает бесплатные услуги в области ассистивных технологий для студентов университета с ограниченными возможностями, а также бесплатные онлайн-услуги цифровой библиотеки для лиц с ограниченными возможностями по зрению в Турции.

Проект цифровой библиотеки направлен на охват в Турции почти 400 000 человек с ограниченными возможностями по зрению, а также с другими видами нарушений, включая лиц, страдающих церебральным параличом, и лиц, не способных читать. Услуги в рамках этого проекта цифровой библиотеки оказываются в Турции также муниципалитетами, НПО и университетами. Цифровая библиотека располагает материалами на турецком и английском языках.²⁸ Помимо рассказов, романов и поэм в библиотеке имеются также учебные материалы, включая книги, статьи, конспекты, лекции, протоколы конференций, которые также предоставляются в оцифрованном виде. Эти материалы озвучены человеком или компьютерным голосом. Кроме того, эти материалы можно прослушивать, используя специальные программы, либо читать на брайлевском дисплее с регенерацией изображения, на котором электронный текст синхронно преобразуется в шрифт Брайля.

Клиенты с нарушениями зрения могут получать бесплатный доступ к аудиокнигам благодаря личному идентификационному номеру, который они получают при записи в библиотеку GETEM. Пользователи проекта "Книги по телефону", у которых имеются только домашние телефоны, могут использовать различные варианты, включая выбор книг по своему усмотрению, возобновление предыдущего сеанса во время следующего звонка или прослушивание различных глав текста по своему желанию. Лица с нарушениями зрения, которые записались с помощью веб-сайта www.getem.boun.edu.tr в библиотеку GETEM, которая продолжает свою работу в рамках Босфорского университета, могут бесплатно прослушивать через интернет тысячи аудиокниг. А лица с нарушениями зрения, не имеющие доступа к компьютерам и интернету, могут получать доступ к аудиокнигам посредством проекта "Книги по телефону". Кроме того, проект стал инициатором добровольного общественного движения, в рамках которого популярные национальные деятели и известные люди стали вносить вклад в этот проект, читая книги и записывая материалы своими голосами, чтобы оказать услуги гражданам с нарушениями зрения.

Впервые в истории **Мексика** Федеральный закон об электросвязи и широкополосной связи установил права пользователей услуг электросвязи с ограниченными возможностями. Эта законодательная база наделила Федеральный институт электросвязи Мексики (IFT) полномочиями для выпуска соответствующих

²⁷ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/ITU%20publications%20and%20online%20resources.aspx>.

²⁸ http://www.youtube.com/watch?v=peUkdbWx3_w.

руководящих принципов. В соответствии с этими полномочиями, с 14 августа по 25 сентября 2015 года на обсуждение общественности был представлен первоначальный проект.²⁹

2.7 Ресурсы и возможности регулирования

Сегодня, в умном “соединенном” обществе, регуляторным и директивным органам приходится работать в сложной “сетевой” среде локального и глобального масштаба, в которой сотрудничество между секторами является ключом к успеху. В конвергентном цифровом мире регуляторным органам приходится иметь дело с новыми продуктами, услугами, участниками рынка, моделями бизнеса, предпочтениями пользователей и ценовыми инструментами. Традиционные инструменты регулирования уже не обеспечивают нужную эффективность, и добиться сбалансированной конкуренции становится все сложнее. Чтобы защитить потребителей, регуляторные органы электросвязи должны работать с другими государственными органами, поскольку доставкой занимаются операторы, но взаимодействие с пользователями и их удовлетворенность диктуют поставщики услуг, например, электронной коммерции, мобильных платежей или онлайн-видео. ИКТ также все больше взаимодействуют с другими секторами, что означает, что участникам рынка ИКТ приходится все больше работать с непривычными для себя партнерами. Для подключения школ, правительства и сферы здравоохранения, а также для включения в цифровую финансовую систему требуется доступ к ИКТ и сетям и услугам электросвязи. Степень либерализации электросвязи влияет на другие секторы, поскольку рыночные ограничения приводят к снижению конкуренции, росту цен, снижению качества услуг и сокращению возможностей подключения. Тем не менее, соединенный характер цифровых обществ во всех секторах обуславливает необходимость сотрудничества между правительством и операторами отрасли, а также регуляторными органами всех секторов для обеспечения эффективного реагирования на проблемы, возникающие в сетевых коммуникационных потоках.³⁰

Регуляторные органы сталкиваются с трудностями с точки зрения ресурсов и квалификации по многим причинам, среди которых:

- Отсутствие соответствующих законов и нормативных положений, которые были бы приспособлены к конвергентному миру.
- Задачи регулирования усложняются и становятся более разнообразными, выходя за рамки поощрения конкуренции и защиты потребительской выгоды.
- Инструментов регулирования, в том числе количественных, оказывается недостаточно для разрешения экономических конфликтов.
- Конкуренция между секторами приводит к появлению сложных моделей бизнеса и множества заинтересованных сторон.
- Медленный рост возможностей регулирования из-за недостатка финансирования и людских ресурсов.
- Трансграничные услуги, в том числе международные инвестиции и торговля, требуют намного более тесного международного сотрудничества.
- Регуляторные и директивные органы должны задать основу, а также платформы и механизмы для совместного регулирования с другими секторами: здравоохранения, финансов, образования и энергетики.

Чтобы справиться с перечисленными выше трудностями, международные организации и регуляторные органы прилагают максимум усилий для перестройки нормативно-правовой базы, от изменения идей и концепций до разработки новых нормативных положений и создания новых органов, среди которых следует отметить независимые, конвергентные регуляторные органы.

В некоторых странах, например, в Индии и Франции (см. **рисунки 12 и 13**) обязанности регулирования распространились на радиовещание, унифицированные лицензии и экологически чистое развитие.

²⁹ Документ SG1RGQ/123, “Actions to benefit telecommunication service users in Mexico”, Мексика.

³⁰ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/ITU_BuildingBlocksReg_GSR16.pdf.

Рисунок 12: Основные обязанности регуляторных органов электросвязи в Индии



Источник: Официальный веб-сайт TRAI, Индия.³¹

Рисунок 13: Структурная схема ARCEP, Франция, 2016 год



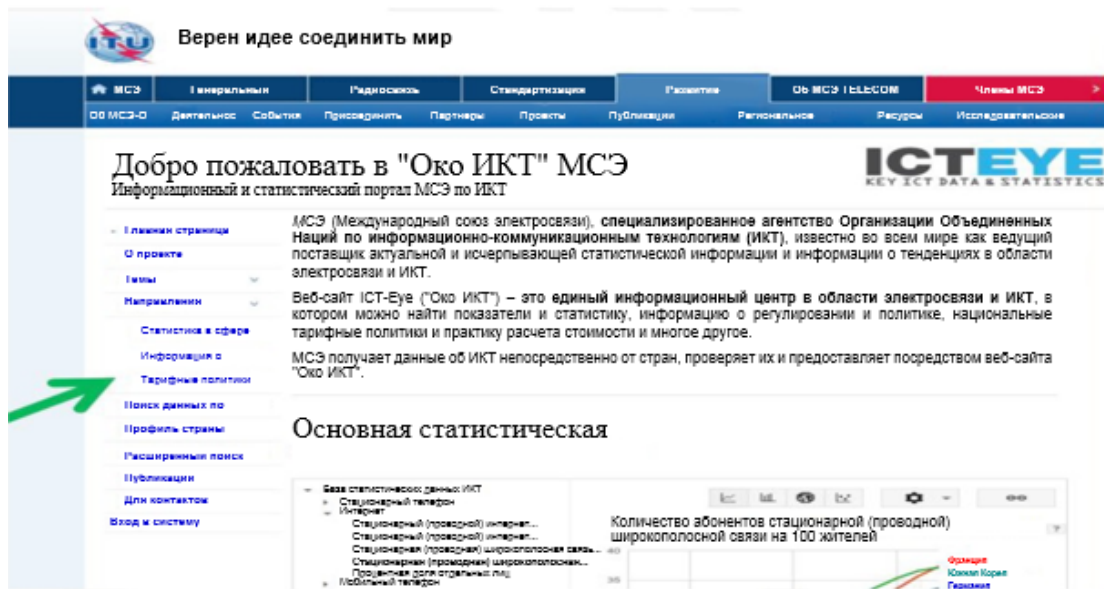
Источник: Официальный веб-сайт ARCEP, Франция.³²

Для создания потенциала также необходимы инструменты обмена знаниями. МСЭ создал ряд инструментов в помощь Государствам-Членам в анализе их рынков и для сравнения разных стран. МСЭ также проводит практикумы и семинары и создает потенциал для информирования развивающихся и наименее развитых стран о глобальных тенденциях. Некоторые примеры этих инструментов представлены ниже на **рисунке 14** и **рисунке 15**.

³¹ Источник: <http://www.trai.gov.in/>.

³² Источник: <http://www.arcep.fr/>.

Рисунок 14: “ОКО ИКТ” МСЭ в помощь развитию рынка



Источник: Официальный веб-сайт МСЭ, 2016 год.

Рисунок 15: Отчет об исследовании и инструменты в БРЭ в области регулирования



Источник: Официальный веб-сайт МСЭ, 2016 год.

3 ГЛАВА 3 – Институциональная основа защиты прав потребителей услуг электросвязи

3.1 Законодательство и нормативные положения: практика на национальном уровне

Защита прав потребителя услуг электросвязи опирается на законодательную базу. Национальные законодательства в области защиты прав потребителей, рамки которых на международном уровне заложены в руководящих принципах ООН (PDPC), сильно зависят от ситуации в стране и уровня развития технологий. Вклады Государств в отношении их практики в этой области позволяют сделать общий вывод о том, что имеется значительная степень схождения между определенными практическими подходами и ситуациями в области защиты прав потребителей в ряде стран.

3.1.1 Общий обзор законодательства и нормативных положений на национальном уровне

Национальный практический опыт применения соответствующих нормативных положений и законодательства в области потребительского права связан с принимаемыми мерами по обеспечению эффективной защиты прав потребителей. Среди таких мер – обязательства, возлагаемые на операторов электросвязи, и система обработки жалоб.

Например, в **Камеруне**³³ с целью защиты прав потребителей операторов обязали принимать соответствующие меры, относящиеся, кроме прочего, к:

- защите конфиденциальности;
- безопасности;
- информации о качестве услуг, тарифах и оплате электронной связи.

На уровне департаментов были также созданы Национальный совет потребителей и апелляционные комитеты, задача которых – гарантировать компенсацию ущерба, понесенного потребителями, и применение санкций в ответ на нарушение потребительских прав.

В некоторых странах, например, в **Демократической Республике Конго**,³⁴ в виду отсутствия специальных законов о защите потребителей ИКТ, нормативно-правовая база по защите прав потребителей отражена в обязанностях операторов, в которых определены два вида защиты прав потребителей: техническая и коммерческая.

В **Индии**³⁵ эти меры принимают форму нормативных положений, которые управляют защитой прав потребителей, и системой судебной защиты прав, охватывающей такие области как коммерческая коммуникация по инициативе поставщика услуг, качество услуг и переносимость мобильных номеров.

В **Саудовской Аравии**,³⁶ если говорить о системе жалоб, государство гарантирует соблюдение прав потребителей, обязывая операторов использовать четкие и регламентированные процедуры обработки жалоб.

В интересах защиты персональных данных пользователей ИКТ во **Вьетнаме**³⁷ разработали законодательную базу, в которой акцент сделан на ответственности потребителей за защиту свои персональные данные. Потребитель обязан заботиться о защите своих персональных данных всякий раз, когда вводит информацию в онлайн-режиме. В **Зимбабве**³⁸ нет специальных законов в отношении потребителей услуг электросвязи, и существуют лишь общие правила в области защиты прав потребителей. В ожидании

³³ Документ SG1RGQ/38, “Consumer protection in respect of electronic communication products and services in Cameroon”, Республика Камерун.

³⁴ Документ SG1RGQ/22, “DRC’s experience with regulatory policy on ICT consumer protection”, Демократическая Республика Конго.

³⁵ Документ SG1RGQ/46, Республика Индия.

³⁶ Документ 1/216, “The applicant/user’s protection”, Королевство Саудовская Аравия.

³⁷ Документ 1/197, “The state of telecommunications consumers protection – The need for distinct regulation”, Социалистическая Республика Вьетнам.

³⁸ Документ 1/230, “Consumer protection: the Zimbabwean experience”, Республика Зимбабве.

специального законодательства в этой области, существуют рекомендации относительно разработки всеобъемлющей законодательной базы по защите потребительских прав:

- В процессе формулирования законов по защите прав потребителей страны должны проводить широкомасштабные консультации с представителями различных составных частей общества.
- Должны создаваться общественные органы по защите прав потребителей, например, комиссии, в которые должны входить представители различных организаций и учреждений, активно занимающихся вопросами нарушения потребительских прав.
- Чтобы быть эффективными, законы по защите прав потребителей ИКТ должны быть тесно связаны с существующим законодательством в этой области.
- Должен быть создан специальный суд для разбора преступлений против потребителей, чтобы такие дела не направлялись по традиционным юридическим каналам.

Бразилия³⁹ приняла общие нормативные положения по защите прав потребителей услуг электросвязи (RGC). Положения этих норм усиливают защиту прав потребителей в вопросах автоматического отказа, быстрых обратных звонков по разъединенным вызовам, минимального срока действия предоплаченной карты, рекламы, прозрачности предложений и жалоб в отношении выставления счетов.

3.1.2 Законодательство и нормативные положения по инновационным методам защиты прав потребителей

В **Китайской Народной Республике**⁴⁰ с целью обеспечения защиты персональной информации Всекитайское собрание народных представителей и правительство в 2012 году опубликовали ряд законов и норм по защите информации в интернете под заголовком “Нормы по защите персональной информации пользователей электросвязи и интернета и Нормы регистрации пользователей электросвязи с указанием настоящего имени”. Согласно этим нормам, продавцам смартфонов запрещается устанавливать на устройства любое вредоносное программное обеспечение, способное раскрывать информацию о частной жизни пользователей и снижать безопасность интернета. Кроме этого, разработчики приложений должны регистрировать свои продукты и предоставлять код, необходимый для предварительного тестирования.

В **Гамбии**,⁴¹ в ответ на стремительное развитие интернет-услуг и масштабов увлечения детей интернетом, правительство в настоящий момент инициировало издание закона о защите детей от негативных аспектов киберпространства. В этом законе, призванном гарантировать всестороннюю защиту детей при пользовании интернетом, внимание сосредоточено на юридических, технических, организационных и процедурных аспектах, а также на повышении квалификации и усилении международного сотрудничества в области борьбы с киберпреступлениями.

3.2 Различные организации и их функции

3.2.1 Международные организации

Организации потребителей представляют собой **общественные объединения**, цель которых – защищать людей от случаев **злоупотреблений со стороны компаний**, например, небезопасной продукции, хищнического кредитования, недобросовестной рекламы, астротурфинга и загрязнения. Организации потребителей могут действовать посредством **протестов, исков, рекламных кампаний и лоббирования**. Они могут участвовать в **специальных кампаниях** (например, британская Кампания за настоящий эль (CAMRA), направленная против **кегового пива** и продвигающая **бочковый эль**) или позиционировать себя в качестве **защитников более широкого круга интересов потребителей**, например, **Ассоциация потребителей** в Великобритании.

Один из распространенных путей предоставления потребителям полезной информации – это независимый сравнительный обзор или тестирование продуктов и услуг различных производителей и компаний. Еще одна область, в которой работают организации потребителей – **безопасность пищевых продуктов**. Необходимость проведения кампаний в этой области сложнее стыкуется с их традиционными

³⁹ Документ 1/35, “Общее регулирование прав потребителей услуг электросвязи”, Федеративная Республика Бразилия.

⁴⁰ Документ 1/52, “Recent progress in the field of telecommunications consumers”, Китайская Народная Республика.

⁴¹ Документ 1/133, “Основание для принятия инициатив по защите ребенка в онлайн-среде в НРС”, Республика Гамбия.

методами работы, поскольку научные, диетологические и медицинские заключения обычно бывают более сложными, чем в других областях, например, в области электробезопасности бытовой техники. Имеющиеся стандарты обязательной маркировки в развитых странах сформировались отчасти благодаря лоббированию со стороны организаций потребителей в прошлом.

Одной из целей организаций потребителей может быть внедрение и обеспечение соблюдения прав потребителей. Эффективные результаты дает также простая угроза антирекламы, заставляя компании обращать внимание на мнение потребителей. Организации потребителей могут пытаться защищать интересы потребителя более-менее прямыми действиями, например, собирая и распространяя рыночную информацию или запрещая отдельные действия или практику, или поощряя конкуренцию на рынках, которые напрямую или опосредованно влияют на потребителей (например, транспорт, электричество, коммуникации и т. д.).⁴²

Рисунок 16: Голос европейского потребителя в сфере стандартизации



ANEC (Европейская ассоциация по координации представительства потребителей в сфере стандартизации) – это голос европейского потребителя в сфере стандартизации, который представляет интересы европейского потребителя при создании технических стандартов, в особенности тех, которые разрабатываются в поддержку внедрения европейских законов и политики. Вводную информацию о роли ANEC в стандартизации можно найти в брошюре “What we do for you” (Что мы делаем для вас) или в буклете “ANEC in 60 seconds” (ANEC за 60 секунд).

ANEC – международное некоммерческое объединение, действующее в рамках бельгийского законодательства, с центральным секретариатом в Брюсселе, Бельгия. Оно признано Европейской комиссией и Секретариатом ЕАСТ и является членом Консультативной группы европейских потребителей (ECCG), нескольких консультативных комитетов Европейской комиссии и многочисленных групп экспертов. ANEC подписала Европейский реестр прозрачности (№ 507800799-30) и соблюдает содержащийся в нем кодекс поведения. ANEC участвует, в основном через своих экспертов-волонтеров, в деятельности по разработке стандартов трех Европейских организаций по стандартизации (ESO), признанных Европейским Союзом и ЕАСТ:

- CEN (www.cen.eu);
- CENELEC (www.cenelec.eu);
- ETSI (www.etsi.org).

ANEC также участвует в работе других организаций, разрабатывающих стандарты, использование которых прямо или косвенно затрагивает европейского потребителя, в том числе Международной организации по стандартизации (ИСО) и Международной электротехнической комиссии (МЭК), а также ЕЭК ООН (Европейской экономической комиссии ООН), в которой ANEC участвует в работе Неформальной группы по системам безопасности для детей GRSP ЕЭК ООН под эгидой Международного союза потребителей. В общей сложности, ANEC принимает участие в работе более чем 155 технических органов европейских и национальных организациях по стандартизации.

ANEC интересуется также применением стандартов, в том числе исследованием рынка и схемами оценки соблюдения стандартов, аккредитации и соответствия. Мы также стремимся влиять на разработку или пересмотр европейского законодательства, связанного с товарами и услугами, которые способны влиять на потребителя, особенно если существует ссылка на стандарт.

Представление потребителей в европейском процессе стандартизации является деятельностью в интересах общества, и ANEC финансируется Европейским Союзом (95%) и ЕАСТ (5%) как организация, подпадающая под Приложение III согласно Регламенту (ЕС) 1025/2012. В 2015 году бюджет ANEC составил 1,32 млн евро, при этом участие экспертов-волонтеров рассматривалось Европейской комиссией и Секретариатом ЕАСТ в качестве неденежного вклада. В 2007 году, согласно расчету Секретариата ANEC,

⁴² https://en.wikipedia.org/wiki/Consumer_organization.

цена этого вклада составила 260 000 евро, а по оценке за 2013 год – как минимум 350 000 евро. По мнению ANEC, стандарты затрагивают не только вопросы функциональной совместимости для потребителей, и могут:

- 1) Повысить уровень защиты потребителя и уменьшить риск несчастных случаев.
- 2) Способствовать защите окружающей среды и неистощающему развитию.
- 3) Сделать качество услуг более постоянным.
- 4) Гарантировать равноправный доступ людей всех возрастов и потребностей к товарам и услугам.
- 5) Создавать фундамент для цифровой эпохи и информационного общества.

VEUC (Европейская организация потребителей)

Рисунок 17: Европейская организация потребителей (VEUC)



VEUC была основана 6 марта 1962 года потребительскими организациями Бельгии, Люксембурга, Франции, Нидерландов, Италии и Германии. После многих лет сотрудничества эти организации решили создать европейскую ассоциацию со штаб-квартирой в Брюсселе. VEUC в Брюсселе выполняет функции головной группы для своих членов, и ее основная задача состоит в том, чтобы представлять их на европейском уровне и защищать интересы всех европейских потребителей. VEUC была пионером, одной из первых лоббистских организаций, обосновавшихся в европейской столице в стремлении оказывать влияние на процесс принятия решений. Этому примеру последовали многие, число лоббистов росло в геометрической прогрессии, и сейчас составляет более 15 000. VEUC изучает решения ЕС и разработки, способные влиять на потребителей, уделяя особое внимание пяти направлениям, определенным ее членами в качестве приоритетных: финансовым услугам, продуктам питания, цифровым правам, правам потребителей и их соблюдению и неистощающему развитию.

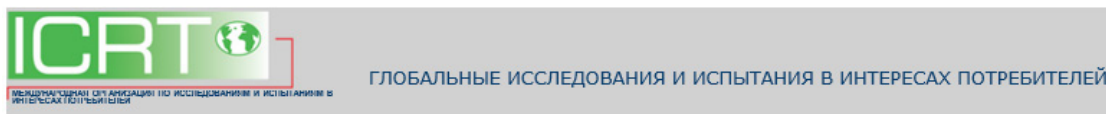
Точно так же, как и в самом ЕС, количество членов VEUC увеличилось, и теперь в нее входят 43 авторитетных национальных организации потребителей из 31 европейской страны (ЕС, ЕЭЗ и страны-кандидаты). VEUC признана в качестве заслуживающего доверие представителя как ведущими политиками, так и оппонентами, благодаря, в частности, умению сотрудничать, знаниям и опыту входящих в нее организаций.

Их миссия как раз и состоит в том, объединить потребительские организации Европейского Союза и других европейских стран с целью продвижения, защиты и представления интересов европейских потребителей в разработке и внедрении политики Европейского Союза с его учреждениями и другими органами.

VEUC поддерживает расширение прав потребителей за счет рыночной конкуренции, дополненной мерами по охране здоровья и обеспечению безопасности. Цель состоит в том, чтобы добиться присутствия на европейском рынке только безопасных товаров и услуг, которые не подвергают опасности здоровье людей, будущие поколения или окружающую среду. Там, где расширение прав потребителей невозможно, их экономические и юридические интересы должны быть защищены регуляторными инструментами. Это особенно важно для уязвимых категорий потребителей.

ICRT (Международная организация по исследованиям и испытаниям в интересах потребителей)

Рисунок 18: Международная организация по исследованиям и испытаниям в интересах потребителей (ICRT)



ICRT представляет собой всемирный консорциум более чем 40 потребительских организаций, занимающийся проведением совместных исследований и испытаний в интересах потребителей. Основные цели ICRT – способствовать сотрудничеству между своими членами и продвигать исследования

и испытания в области потребительских товаров и услуг. Члены ICRT совместно работают над программой непрерывных испытаний широкого ассортимента популярных потребительских продуктов – цифровых фотоаппаратов, мобильных телефонов, телевизоров, автомобилей, стиральных машин, посудомоечных машин, пылесосов и электроламп. Кроме этого, проводится большое количество совместных испытаний меньшего масштаба со всем ассортиментом потребительских товаров, от кремов против морщин до спортивной обуви.

Безопасность всегда была в центре внимания потребительских организаций. Члены ICRT играли ведущую роль в продвижении высоких стандартов безопасности потребительских товаров. ICRT также продвигает среди своих членов обмен информацией и проведение испытаний в таких сферах, как продукты питания, здоровье, окружающая среда и финансовые услуги.

Все организации, входящие в состав ICRT, действуют исключительно в интересах потребителей. Они не ориентируются на рекламу и не зависят от коммерческих структур, промышленности и политических партий. Размер организаций варьируется от крупнейших в мире объединений потребителей с количеством членов от 200 000 до 7 миллионов до небольших организаций с менее чем 10 000 членов.

Их миссия состоит в том, чтобы, будучи ведущей организацией мирового масштаба, помогать своим членам предоставлять качественную и независимую информацию потребителям во всем мире. ICRT преследует свои цели путем:

- увеличения экономической эффективности испытаний за счет проведения совместных международных испытаний и исследований;
- обеспечения полноценной правовой базы для совместных испытаний с устоявшимися правилами и руководящими принципами;
- разработки общих программ испытаний и методов оценки;
- содействия развитию организаций меньшего размера при помощи программы создания потенциала и обмена знаниями.

Кроме вышеупомянутых организаций, под эгидой Организации Объединенных Наций существует множество учреждений, занимающихся делами потребителей. Среди них можно отметить ВОЗ, ПРООН, ЮНЕСКО, ЮНИДО, ЮНИСЕФ и Комиссия по положению женщин под эгидой ЭКОСОС.

Сеть африканских потребителей ИКТ (RéCATIC)/African ICT Consumers Network (AICN)

Рисунок 19: Сеть африканских потребителей ИКТ (RéCATIC)/African ICT Consumers Network (AICN)



Сеть африканских потребителей ИКТ (Réseau des Consommateurs Africains des TIC (RéCATIC)/African ICT Consumers Network (AICN)), была основана в 2008 году и объединила 20 потребительских ассоциаций Африканского континента с целью привлечения внимания к потребительским правам и включения их в законодательство в области электросвязи африканских стран, а также создания соответствующих механизмов.

Задача состоит в том, чтобы создать региональную или международную группу интересов, призванную помочь региональным органам в продвижении восьми (8) прав потребителей, упомянутых в Руководящих принципах по защите прав потребителей, принятых на Генеральной ассамблее ООН 9 апреля 1985 года в рамках Резолюции 39/248, путем внедрения этих принципов в национальное законодательство в области электросвязи и ИКТ для решения проблем, с которыми потребители сталкиваются в областях:

- ценовой и географической доступности услуг электросвязи и ИКТ;
- прозрачности ценообразования в электросвязи и ИКТ;

- защиты персональных данных;
- защиты детей в интернете;
- разрешения жалоб потребителей;
- загрязнения инфраструктуры;
- информирования и просвещения потребителей с целью оптимального использования услуг электросвязи и ИКТ.

Деятельность RéCATIC также нацелена на:

- придание большего профессионализма региональному движению потребителей путем укрепления потенциала ассоциаций-членов;
- стимулирование разработки и стандартизации регламентов, регулирующих предоставление и тарификацию услуг электросвязи в африканских странах;
- обеспечение эффективной и действенной защиты потребителей из 53 государств Африки путем реализации программ, удовлетворяющих потребностям потребителей на национальном, региональном и континентальном уровнях;
- обеспечение наличия на Африканском континенте эффективных механизмов и средств защиты интересов потребителей ИКТ;
- повышение информированности потребителей об их правах и обязанностях как потребителей;
- содействие разработке и реализации стратегий, направленных на облегчение универсального доступа;
- сотрудничество и взаимодействие со всеми региональными и международными организациями, специализирующимися в отрасли электросвязи, в частности с Африканским союзом электросвязи (АСЭ) и Международным союзом электросвязи (МСЭ).

3.2.2 Местные организации

Организации, специализирующиеся в ИКТ

Организации потребителей представляют собой **общественные объединения**, цель которых – защищать людей от случаев **злоупотреблений со стороны компаний**, например, небезопасной продукции, **хищнического кредитования**, **недобросовестной рекламы**, **астротурфинга** и **загрязнения**. Одной из целей организаций потребителей обычно является внедрение и обеспечение соблюдения **прав потребителей**. Тем не менее, эффективные результаты давала также простая антиреклама, нацеленная на привлечение внимания компаний к точке зрения потребителей.

Один из распространенных путей предоставления потребителям полезной информации – это независимый сравнительный обзор или тестирование продуктов и услуг различных производителей и компаний.

Организации потребителей могут пытаться защищать интересы потребителя более-менее прямыми действиями, например, собирая и распространяя рыночную информацию или запрещая отдельные действия или практику, или поощряя конкуренцию на рынках, которые напрямую или опосредованно влияют на потребителей (например, транспорт, электричество, коммуникации и т. д.).

Организации потребителей могут также действовать посредством **протестов**, **исков**, **рекламных кампаний** и **лоббирования**. Они могут участвовать в **специальных кампаниях** (таких, как, например, **британская Кампания за настоящий эль (CAMRA)**, направленная против **кегового пива** и продвигающая **бочковый эль**) или позиционировать себя в качестве **защитников более широкого круга интересов потребителей**, как **Ассоциация потребителей** в Великобритании. Некоторые специализированные организации также занимаются защитой прав потребителей, в том числе в секторе электросвязи и ИКТ.

В **Камеруне** Агентство по регулированию электросвязи несет ответственность, от имени государства, за регулирование, контроль и надзор за деятельностью операторов сектора электросвязи и ИКТ. Основанная согласно Закону 2010/012 от 21 декабря 2010 года, регулирующему электронную связь в Камеруне, она также призвана гарантировать защиту прав потребителей, которые одновременно обуславливают рассматриваемую экономическую деятельность и получают от нее выгоду. Манера изложения задач

во вводной части внутреннего законодательства, как и решения и директивы Агентства, полностью соответствуют общим принципам Организации Объединенных Наций, а именно принципам защиты, удовлетворения, равенства и участия.⁴³

Бразилия, в свою очередь, основала Национальное агентство электросвязи (ANATEL), которое Резолюцией 632 марта 2014 года утвердило Общие нормативные положения по защите прав потребителей услуг электросвязи (RGC). Это было сделано в ответ на повторяющиеся жалобы и с целью расширения прав потребителей и унификации регламентирующих положений в отношении стационарной и подвижной телефонной связи, телевидения и широкополосной связи и сведения их под одну резолюцию. Более того, чтобы стимулировать конкуренцию создать условия для сбалансированного рынка, на более мелких операторов были возложены более легкие обязанности. 31 января 2014 года ANATEL запустила новый портал для потребителей: www.anatel.gov.br/consumidor.⁴⁴

В **Китайской народной Республике** Министерство информационной промышленности (МИИ) (бывшее Министерство информационной промышленности и электросвязи (МИИТ)) в 1999 году основало общественную организацию, известную как Национальный комитет пользователей электросвязи (НСТУ), целью которого, согласно регламенту, является обеспечение постоянного улучшения качества услуг электросвязи, в первую очередь с заботой о пользователях, в чьих интересах он должен изучать мнения и предоставлять консультации в отношении регулирования, в частности, касаясь контроля за услугами электросвязи, поддерживать тесный контакт с операторами электросвязи и предоставлять консультации по вопросам улучшения работы сервисов электросвязи. Таким образом, его усилия направлены на повышение уровня качества в ответ на все более возрастающий спрос на услуги электросвязи. НСТУ управляет "Конгресс", делегатов которого выдвигают и выбирают сроком на три года организации сектора электросвязи. Конгресс, являющийся руководящим органом высшего уровня, выбирает и назначает членов Исполнительного бюро. Исполнительное бюро может исполнять обязанности Конгресса, когда последний не заседает, и принимать ответственные решения от его имени. Повседневную деятельность осуществляет Секретариат, который закреплен за подразделением услуг национального регуляторного агентства.⁴⁵

В **Индии**⁴⁶ Регуляторный орган электросвязи Индии (TRAI) отвечает за определение стандартов качества услуг, предоставляемых поставщиками, контроль за соблюдением этих стандартов и проведение периодических проверок соответствующих услуг в интересах потребителей.

Организации по защите прав потребителей в широком понимании этого термина

В некоторых странах отсутствуют органы, специализирующиеся в регулировании сектора ИКТ. Во **Вьетнаме**,⁴⁷ например, защита прав потребителей ИКТ является обязанностью Управления по делам конкуренции Вьетнама под эгидой Министерства промышленности и торговли. Кроме этого управления, существует Вьетнамская ассоциация по стандартам и делам потребителей, которая является общественной профессиональной добровольной некоммерческой организацией, работающей в области стандартов, качества и защиты прав потребителей.

В **Зимбабве** Комиссия по защите прав потребителей обладает широкими полномочиями в области защиты интересов потребителей вообще.⁴⁸

3.2.3 Неправительственные организации

Международный союз потребителей (МСП) является независимым международным органом, выражающим мнения потребителей. МСП насчитывает более 240 организаций-членов в 120 странах и является мощным международным движением потребителей, призванным помочь защите и расширению прав потребителей во всем мире. В сегодняшнем цифровом мире потребитель зависит от сетей связи вроде интернета и возможности доступа и обмена знаниями через такие сети. Движение

⁴³ Документ SG1RGQ/38, "Consumer protection in respect of electronic communication products and services in Cameroon", Республика Камерун.

⁴⁴ Документ 1/35, "Общее регулирование прав потребителей услуг электросвязи", Федеративная Республика Бразилия.

⁴⁵ Документ 1/88, "Эффективная работа Национального комитета пользователей электросвязи для совершенствования услуг электросвязи", Китайская Народная Республика.

⁴⁶ Документ SG1RGQ/46, Республика Индия.

⁴⁷ Документ 1/197, "The state of telecommunications consumers' protection – The need for distinct regulation", Социалистическая Республика Вьетнам.

⁴⁸ Документ 1/230, "Consumer protection: the Zimbabwean experience", Республика Зимбабве.

потребителей играет важную роль в обеспечении доступности, в том числе ценовой, а также надежности и безопасности таких сетей и передаваемой по ним информации.

Проект "Защита потребительских данных в странах с формирующейся экономикой" имеет своей целью улучшение условий для сотрудничества между Бразилией, Китайской Народной Республикой и Германией в области защиты потребительских данных. Он касается защиты данных более чем 800 000 000 человек, что составляет более трети пользователей интернета планеты.⁴⁹

Доступ к интернету стал одной из важнейших составляющих жизни современного потребителя, и его важность, как в развитых, так и в развивающихся странах, будет только расти. Международный союз потребителей (МСП) запустил двухлетнюю кампанию под названием "За ответственность поставщиков услуг широкополосной связи", нацеленную на то, чтобы наделить потребительские организации во всем мире правом требовать более справедливых и доступных условий предоставления услуг широкополосной связи, уважающих права потребителей и, в более широком смысле, права человека, и являющихся необходимой предпосылкой для создания открытого для всех информационного общества.⁵⁰

Одна из прошлых инициатив СИ в области широкополосной связи – Положение о раскрытии информации о широкополосной связи, призывающее потребителей требовать от поставщиков услуг интернета четкого описания предоставляемых услуг, которое можно было бы сравнить с предложениями других поставщиков. "Don't Lock Me In" (Не запирай меня!) – это рекомендации, призванные помочь потребителям остановить применяемую поставщиками услуг интернета практику связывания их долгосрочными обязательствами с помощью негибких контрактов и пакетов услуг. "За ответственность поставщиков услуг широкополосной связи: руководство по защите прав потребителей" посвящено решению тех же проблем.

3.2.4 Сети потребителей

В **Камеруне**, согласно статистическим данным, существует около 20 ассоциаций по защите прав потребителей, в большинстве своем – общего характера, и только небольшое количество этих ассоциаций, по-видимому, специализируется на вопросах, относящихся к электронной связи и ИКТ. Недостаточная организованность, наблюдающаяся в некоторых из них, негативно влияет на их эффективность. Такие объединения должны быть более организованными, иметь более совершенную структуру и более высокий уровень подготовки, если хотят, в свою очередь, обучать потребителей и заниматься их актуальными проблемами. Для этого регуляторный орган, чья роль состоит в упрощении работы операторов при гарантированном удовлетворении запросов потребителей (но не предусматривает предоставления финансовой поддержки организациям, защищающим права потребителей) проводит семинары по повышению осведомленности.⁵¹

В **Демократической Республике Конго** участники рынка в данном секторе активно занимаются защитой прав потребителей на общих основаниях. Это, в частности, относится к:

- UDECOM: Union pour la Défense des droits des Consommateurs au Congo (Союз по защите прав потребителя Конго), который работает над обеспечением защиты прав потребителей товаров и услуг на общих основаниях.
- UCST: L'Union des Consommateurs des Services des Télécommunications (UCST) (Союз потребителей услуг электросвязи), который, напротив, теснее связан с сектором и ограничивает сферу своей деятельности потребителями услуг электросвязи.

В практическом смысле эти две ассоциации нельзя считать ни активными, ни эффективными в рассматриваемой области. Они борются за то, чтобы влиять на защиту интересов потребителя. Из-за отсутствия серьезной структуры они не поддерживают связь с какими-либо международными организациями, активно работающими в области защиты прав потребителей ИКТ (например, с RéCATIC).⁵²

⁴⁹ <https://www.giz.de/en/worldwide/32176.html>.

⁵⁰ <http://www.consumersinternational.org/our-work/digital/key-projects/broadband/>.

⁵¹ Документ SG1RGQ/38, "Consumer protection in respect of electronic communication products and services in Cameroon", Республика Камерун.

⁵² Документ SG1RGQ/22, "DRC's experience with regulatory policy on ICT consumer protection", Демократическая Республика Конго.

3.3 Механизмы: как они работают и каковы результаты

3.3.1 Партнерство регуляторных органов и сетей потребителей

В стремлении выполнить свою миссию по защите прав потребителей, организации сектора ИКТ прибегают к нескольким стратегиям.

В **Индии** работает несколько агентств, занимающихся защитой прав потребителей. Их деятельность опирается на следующие методы и стратегии:

- повышение осведомленности потребителей и их просвещение;
- создание сетей и групп самопомощи потребителей.

Многие группы по защите прав потребителей, зарегистрированные в TRAI, передают жалобы в отделы рекламаций соответствующих поставщиков услуг и участвуют в их обработке⁵³.

Исследование конкретного примера совместной работы национального регуляторного агентства и ассоциации потребителей в **Бенине**⁵⁴ показывает, что с 2010 года происходит развитие партнерских отношений между органом, ответственным за регулирование электронной связи и почты (ARCEP-BENIN), и платформой из восьми сотрудничающих ассоциаций потребителей. Чтобы поддержать эти ассоциации в их стремлении участвовать в развитии сектора, была создана платформа для совместной работы, благодаря которой стало возможным взаимовыгодное сотрудничество. В соответствии с рамочным соглашением о партнерстве между ARCEP-BENIN и ассоциациями потребителей, последние направили в регуляторный орган разнообразные проекты для утверждения и подтверждения финансирования. В этой связи каждая ассоциация получила финансирование в размере 5 миллионов франков КФА для внедрения проектов, представляющий общий интерес. Воодушевляющие результаты, полученные в 2015 году, привели к продолжению партнерства ассоциаций и регуляторного органа в 2016 году с целью повышения информированности и осведомленности потребителя товаров и услуг в области ИКТ на всей территории страны. Это долгосрочная инициатива Бенина, информация о которой может помочь добиться прогресса везде, где будут применены подобные меры.

3.3.2 Открытие региональных регуляторных офисов по защите прав потребителя

В постоянном стремлении еще оперативнее реагировать на вопросы защиты прав потребителей ИКТ регуляторные органы децентрализуются, чтобы стать ближе к потребителям.

Так происходит в **Индии**, где TRAI создал пять региональных офисов по защите прав потребителей по всей стране.⁵⁵ Посредством этих офисов во всех частях страны проводятся информационно-пропагандистские программы, семинары и практикумы для потребителей с целью способствования взаимодействию между потребителями и поставщиками услуг. Региональные офисы помогают потребителям узнавать о различных нормативных положениях, внедренных TRAI в отношении качества услуг, переносимости мобильных номеров, коммерческой коммуникации по инициативе поставщика услуг, прав, скидок и т. д. Они также способствуют прямому взаимодействию между поставщиками услуг, потребителями и различными заинтересованными сторонами с тем, чтобы они на открытых форумах обсуждали различные варианты подачи жалоб, а также другие вопросы, относящиеся к защите потребителей. Такое взаимодействие также помогает обеспечить непосредственную обратную связь со всеми заинтересованными сторонами.

3.3.3 Экономические и финансовые меры, принятые национальными органами в интересах потребителей услуг электросвязи и ИКТ

Индия очень серьезно относится к обеспечению соблюдения норм, регулирующих сектор ИКТ в области защиты прав потребителя. С этой целью TRAI через свои региональные офисы и независимые агентства проводит проверки с целью определения качества услуг и надежности систем учета трафика и формирования счетов. На поставщиков услуг, которые не соответствуют стандартам в отношении качества

⁵³ Документ SG1RGQ/46, Республика Индия.

⁵⁴ Документ SG1RGQ/73, "Collaboration entre une Agence de régulation et les associations de consommateurs: cas du Bénin", Республика Бенин.

⁵⁵ Документ SG1RGQ/46, Республика Индия.

услуг или прозрачности формирования счетов или не соблюдают оговоренные сроки обработки жалоб, устранения неисправностей и т. д., накладываются штрафы.⁵⁶

3.3.4 Система обработки жалоб

В **Кот-д'Ивуаре** (Документ 1/41 – *Аутсорсинг управления отношениями с клиентами: влияние центров обработки вызовов на право подачи жалобы в службу поддержки клиентов*) приход специалистов по центрам обработки вызовов открыл лазейку для операторов. Технология, используемая в центрах обработки вызовов, помогает виртуализировать управление отношениями с клиентами (CRM). В результате аутсорсинга телефонные компании вышли из-под контроля своих систем CRM. Эти обстоятельства, обусловленные технологиями и существующими системами, могут представлять угрозу для прав потребителя, в частности, для права подачи жалоб в службу поддержки клиентов оператора.

Проблема становится тем более критической, когда операторы не могут отреагировать на жалобы клиентов в двухнедельный срок. Такую медлительность можно отнести на счет того факта, что оператору перед тем, как ответить на жалобу, нужно проверить данные, предоставленные поставщиком (центром обработки вызовов).

Меры, способные помочь в этой ситуации:

- Для того чтобы потребитель был лучше защищен, оператор должен указывать в контракте с пользователем, что взаимоотношения с потребителем осуществляются посредством центра обработки вызовов.
- Оператор обязательно должен иметь службу поддержки клиентов, занимающуюся исключительно жалобами, отдельно от юридических каналов влияния на оператора, не всегда удобных для потребителя.
- Требования к абоненту должны не только диктоваться условиями рынка, но также учитывать защиту прав потребителей.
- Регуляторные органы должны быть более бдительными в отношении тенденции к привлечению операторами внешних исполнителей без оглядки на правила, содержащиеся в обязанностях оператора.
- В обязанностях операторов должны быть указаны определенные области, в которых они не должны прибегать к услугам третьих лиц (аутсорсингу) в отношении выполнения своих обязательств.

3.3.5 Причины низкой результативности работы сетей потребителей в области защиты прав потребителей

В сфере ИКТ сети потребителей сталкиваются с несколькими трудностями, которые могут помешать им достичь своих целей. Как и многие другие страны, **Демократическая Республика Конго** приводит ряд причин неэффективной работы ассоциаций.⁵⁷ К ним, среди прочего, относятся:

- Отсутствие четкого видения.
- Недостаток соответствующей подготовки.
- Отсутствие ответственной организации или структуры.
- Отсутствие необходимого опыта в ИКТ и регулировании.
- Работа в изоляции, без какого-либо участия в международных и региональных организациях, занимающихся защитой потребителей ИКТ.

⁵⁶ Там же.

⁵⁷ Документ SG1RGQ/22, "DRC's experience with regulatory policy on ICT consumer protection", Демократическая Республика Конго.

3.3.6 Меры по защите прав потребителей, которые могут быть приняты регуляторными органами

С целью защиты прав потребителей регуляторные органы принимают ряд мер в интересах потребителей и операторов.

В подробном исследовании ситуации в **Камеруне**, со ссылкой на региональные особенности, представлена, в частности, информация о законодательной базе по защите прав пользователей сетей и услуг электронной связи, которая была создана в Экономическом сообществе стран Центральной Африки (СЕМАС) согласно Регламенту 21/08-UEAC-133-СМ-18 по стандартизации нормативных положений и регуляторной политике по электронной связи.⁵⁸ В **Камеруне** также существуют стандартные контракты. Тем не менее, поскольку в прошлом с потребителями не консультировались по вопросам определения условий таких стандартных контрактов, Национальный регуляторный орган организовал встречу с заинтересованными сторонами, в том числе с ассоциациями потребителей, с целью утверждения будущего типового контракта со стандартными условиями.

Существует понимание потребности в создании потенциала, который позволит повысить эффективность как самих ассоциаций, так и их взаимодействия с регуляторным органом. Прозвучало предложение о том, что БРЭ могло бы помочь государствам-членам, содействуя регуляторным органам в создании центров обработки вызовов, снабжая указаниями по оптимальной организации сотрудничества между ассоциациями и регуляторными органами и развивая потенциал путем проведения практикумов или семинаров по вопросам защиты прав потребителей.

Руководствуясь положениями, относящимися к его регуляторной миссии, регуляторный орган **Демократической Республики Конго** ARPTC принял ряд мер и провел ряд мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей,⁵⁹ в том числе:

- регулярно призывал к ответу операторов в случаях грубого попрания интересов потребителей, требуя в некоторых случаях корректирующих действий или компенсаций, в частности, путем выплаты денежных сумм потребителям и т. д.;
- ввел в обязанности операторов требование уважать интересы потребителей, кроме прочего обязав их заранее информировать потребителей о техническом обслуживании сетей, могущем вызвать перебои или снижение качества вызовов;
- внедрил строгие правила и условия надлежащего проведения операторами рекламных акций по услугам электросвязи, например, положения о гарантировании фактической реализации обещанных выгод и защите потребителей от обманных предложений;
- определил в рамках закона принцип универсальности обслуживания в отношении предложений по услугам электросвязи, соответствующих требованиям к качеству, доступных на постоянной основе на всей территории страны и доступных по цене для всех конголезских потребителей.

31 января 2014 года **бразильский** регуляторный орган ANATEL запустил новый веб-портал для потребителей. Портал постоянно обновляется, и мнения организаций и учреждений, занимающихся защитой прав потребителей, которые всегда приветствуются, могут направляться непосредственно по электронной почте.⁶⁰

Отчет **Омана** содержит пример договора присоединения, подготовленного оператором электросвязи для предоставления услуг подвижной связи и утвержденного Регуляторным органом электросвязи (TRA) Омана.⁶¹ В рамках процесса утверждения TRA ставит задачу гарантирования соблюдения интересов бенефициара и обеспечения включения в контракт справедливых и прозрачных условий.

В отчете **Индии** анализируется индийская нормативно-правовая база на предмет наличия информации для потребителей, помогающей защищать их интересы.⁶²

⁵⁸ Документ SG1RGQ/38, "Consumer protection in respect of electronic communication products and services in Cameroon", Республика Камерун.

⁵⁹ Документ SG1RGQ/22, "DRC's experience with regulatory policy on ICT consumer protection", Демократическая Республика Конго.

⁶⁰ Документ 1/36, "Веб-сайт для потребителей в Бразилии", Федеративная Республика Бразилия.

⁶¹ Документ SG1RGQ/100, "Standard Customer Agreement", TRA Oman, Султанат Оман.

⁶² Документ SG1RGQ/46, Республика Индия.

В большинстве стран были созданы группы пользователей электросвязи различных видов, с различными названиями, видами деятельности и целевыми направлениями. В **Китайской Народной Республике** Национальный комитет пользователей электросвязи (NCTU) принимает активное участие в поддержании современного уровня технологических инноваций и развития рынка.⁶³ В 2014 году NCTU установила тесный контакт с местными организациями на уровне провинций. В декабре он провел в Шаосине, провинция Чжэцзян, форум с целью ускорения воплощения проекта по повышению уровня удовлетворенности пользователей. Опыт Китайской Народной Республики доказывает, что такие организации могут помочь национальным регуляторным органам более эффективно управлять рынком и повысить качество обслуживания. Страны, в которых нет подобных организаций, следует поощрять к принятию мер в этом направлении.

Организации потребителей могут укреплять обмен информацией и совместную работу, проводить тематическую подготовку для содействия защите прав и интересов пользователей электросвязи.

3.3.7 Глядя в будущее

Если говорить о защите прав потребителей ИКТ и законодательстве в этой области, имеющиеся в наличии правовые инструменты варьируются от страны к стране. Но даже страны, которые практически не имеют соответствующего законодательства, не только не избегают этой проблемы, но и прилагают усилия для разработки конкретных законов, регулирующих сектор ИКТ.

В **Демократической Республике Конго** был принят ряд мер по обеспечению страны законодательством, соответствующим текущему состоянию ИКТ.⁶⁴ Среди этих мер:

- 1) Проверка предложенного законопроекта по защите прав пользователей в ДРК.
- 2) Проверка регуляторным органом проекта решения, определяющего процедуру обработки жалоб потребителей и потребительских организаций.
- 3) Проект создания центра обработки вызовов для сбора в реальном времени жалоб потребителей услуг электросвязи с целью автоматического реагирования на случаи попраания интересов потребителей.
- 4) Приобретение подходящего оборудования и платформ для контроля качества обслуживания (QoS) голосовой связи и передачи данных.
- 5) Профессионализация как следствие национального движения потребителей благодаря усилению потенциала потребительских ассоциаций.

⁶³ Документ 1/88, "Эффективная работа Национального комитета пользователей электросвязи для совершенствования услуг электросвязи", Китайская Народная Республика.

⁶⁴ Документ SG1RGQ/22, "DRC's experience with regulatory policy on ICT consumer protection", Демократическая Республика Конго.

4 ГЛАВА 4 – Экономические аспекты защиты прав потребителей

4.1 Ценообразование на основе затрат и необходимость эволюции моделей в новой экосистеме

Услуги электросвязи достаточно тесно связаны с повседневной жизнью пользователя, при этом большинство людей весьма чувствительны к цене. В некоторых странах и регионах из-за недостаточной развитости информационной инфраструктуры уровень цен таков, что большая часть услуг электросвязи находится далеко за пределами доступности для большинства пользователей.⁶⁵ В различных странах сложились различные экономические и регуляторные реальности и рынки, а значит и различные модели в области ценообразования, как видно из материала, представленного в разделе ниже.

В соответствии с принятой во многих странах мира моделью ценообразования на основе затрат, различные регуляторные органы применяют различные наборы тарифных правил, в том числе государственное ценообразование, ориентировочные государственные цены и ценовые ограничения. Независимо от того, какой вид ценообразования используется, регуляторным органам нужны модели затрат, чтобы операторам и регуляторным органам были понятны стоимость и структура услуг электросвязи, и чтобы была возможность влиять на тарифы для потребителей, опираясь на открытую и понятную информацию. Это требует не только отдельного ведения бухгалтерского учета операторами электросвязи, но и точного и жесткого регулирования поведения операторов на рынке. В настоящее время создается множество моделей затрат, призванных предоставить регуляторным органам и операторам больше информации о стоимости, чем в прошлом. Модели затрат рассматриваются в Вопросе 4/1 1-й Исследовательской комиссии МСЭ-D,⁶⁶ предметом которого также является снижение цен для потребителей с годами.

Кроме оборудования и зданий, на стоимость услуг электросвязи влияет множество других факторов. Нет ничего необычного в том, что даже одни и те же услуги, как например голосовая связь или широкополосный доступ, могут включать различные затраты, например, затраты на установку или оплату труда. Стало ясно, что реалии рынка намного сложнее упрощенных теоретических моделей, опирающихся на гипотетического идеального оператора, на затратах которого должно базироваться регулирование ценообразования на рынке. Конечных пользователей также не заботит количество и структура затрат. Их больше волнует бюджет и доступность услуг.

Это объясняется, главным образом, следующими факторами:

- a) Приложения и связанные с ними услуги разрастаются, способствуя дискриминации за счет усложнения не прямых затрат.
- b) Практически всегда возникает несоответствие между данными о себестоимости услуг электросвязи, собранными операторами и регуляторными органами. Это обуславливает необходимость в механизмах контроля, которые не предусмотрены в моделях затрат, базирующихся на “идеальном операторе”.
- c) Для многих видов услуг возросла важность затрат, не связанных с людскими ресурсами, или затрат на оборудование. Кроме этого, быстрая конвергенция в направлении СПП и широкий ассортимент предлагаемых коммерческих услуг требуют комплексного моделирования всей совокупности услуг и их влияния на потребление ресурсов.
- d) В различных регионах произошли большие изменения в области предоставления услуг, связанные с потребительским опытом. Операторы и регуляторные органы должны иметь возможность доказать, что затраты, ложасьшиеся на потребителя, обусловлены исключительно ресурсами, которые он потребляет в рамках каждой услуги.
- e) Принцип “единой цены на единый продукт” все реже применяется в рыночной практике. Сегодня услуга может включать одно или несколько приложений, объединяемых в группы в соответствии с интересами каждого из сегментов контингента потребителей.

⁶⁵ Документы 1/275, “New environment directly influencing methods of determining costs of electronic communication services in the new sectoral ecosystem” и 1/276(Rev.1), “Overview of an accounting model, Tactikom”, Республика Сенегал.

⁶⁶ Вопрос 4/1 1-й Исследовательской комиссии МСЭ-D “Экономическая политика и методы определения стоимости услуг национальных сетей электросвязи/ИКТ, включая сети последующих поколений” представлен по адресу: <http://www.itu.int/md/D14-SG01-C-0479/>.

- f) Потребители более склонны обращать внимание на доступные цены при приемлемом качестве услуги.
- g) Модели бизнеса претерпевают значительные изменения, чтобы предоставить конечному пользователю разнообразные услуги. Традиционные модели затрат, используемые регуляторными органами и операторами, невозможно адаптировать ко всем конфигурациям предлагаемых услуг.

Регуляторные органы фокусируются на ограничении розничных цен, чтобы не дать доминирующему игроку контролировать цены. В то же время оптовые цены, в том числе плата за присоединение, приобретают все большее значение с точки зрения гарантий равных условий деятельности и эффективной конкуренции.

Новая экосистема усложнила задачу регулирования рынка на основе затрат доминирующих операторов, поскольку последние утратили статус монополистов или квазимонополистов. Более того, совместное использование сети различными приложениями (например, голосовой связью, данными, SMS, голосовой связью с SMS, голосовой связью с данными, голосовой связью с SMS и данными) создает внутренний дисбаланс с точки зрения потребления ресурсов, и два оператора, идентичные во всех отношениях и работающие на одном рынке, могут в результате иметь сильно различающуюся стоимость голосовых услуг.

Это является основой концепций “пакетного маркетинга”, которые при разработке предложений по тарифным планам для различных сегментов контингента потребителей кроме оценки удельной себестоимости предоставляемых услуг могут предусматривать измерение и прогнозирование потребленного количества.

Модели затрат, используемые регуляторными органами и операторами, должны предусматривать возможность адаптации ко всем конфигурациям предлагаемых услуг. В интересах справедливого регулирования для всех операторов на отдельно взятом рынке следует избегать практики ориентации на одного или нескольких доминирующих операторов.

4.2 Тарифные пакеты: основные попытки операторов

Довольно часто в мире бизнеса, и не только на рынке услуг электросвязи, наряду со стандартными тарифами на отдельные товары или услуги существуют тарифные пакеты на наборы товаров или услуг. Тарифные пакеты распространены в сфере общественных услуг – в транспорте, туризме, образовании, здравоохранении и домашнем хозяйстве – в силу следующих факторов:

- 1) Они помогают компаниям удерживать клиентов и избегать резких колебаний доходов.
- 2) Они благосклонно воспринимаются потребителями из-за простоты и удобства.
- 3) Они могут при необходимости легко выбираться поставщиками услуг или пользователями.
- 4) Поставщики могут добавлять или удалять пакеты в соответствии с различными потребностями.
- 5) Они не требуют утверждения регуляторных органов или других государственных учреждений (для розничных услуг).
- 6) Они могут применяться во многих отраслях, даже в перекрестном маркетинге и продажах.

В реальной жизни, в условиях стремительного развития рынков электросвязи, пользователь сталкивается со все возрастающим количеством операторов и услуг. Люди используют коммуникационные продукты и услуги не только для связи, но и для того, чтобы наслаждаться музыкой, просматривать видео и играть в игры, знакомиться и общаться в социальных сетях, инвестировать, делать покупки и так далее. Сети и мобильные устройства доставляют и предоставляют все больше и больше услуг. Мобильный интернет стал мощным катализатором цифровой жизни и работы. Сегодня тарифные пакеты становятся все более популярными среди большинства пользователей, поскольку ими проще пользоваться и с ними возможен более низкий входной порог.

Конкуренция между операторами из простого соперничества цен превратилась в борьбу брендов, услуг и контента. Типичным стало применение “пакетного маркетинга”, который предполагает формирование пакетов различных видов услуг с предоставлением скидок в зависимости от типов и пропорций, например, пакетов, состоящих из мобильного телефона, услуги широкополосной связи, сервиса мгновенного обмена сообщениями и так далее. Пакетный маркетинг широко используется в различных регионах. Компания AT&T (Соединенные Штаты Америки) предоставляет услуги телевидения, стационарного интернета и умной телефонии по волоконно-оптическим широкополосным сетям. British Telecom (BT) (Великобритания)

помогает своим абонентам использовать “умные” технологии в семейной жизни благодаря BT Fusion и Bluetooth. France Telecom (Франция) предложила домашним и корпоративным клиентам различные продукты пакетного маркетинга: Family Talk, Business Talk и Livebox под объединенным торговым наименованием Orange. Vodafone объединила стационарную и подвижную широкополосную связь, идя на встречу пожеланиям клиентов в отношении консолидированных счетов. KDDI (Япония) разработала пакет FMBC, объединив услуги радиовещания с услугами подвижной и стационарной связи.

В 2012 году компания China Telecom запускала и различными способами выводила на рынок проекты пакетного маркетинга, предоставляя пользователям три вида услуг: My E-home, Business Navigation и E-surfing Mobile. Пакеты E6 (стационарные плюс мобильные телефоны), E8 (стационарные телефоны плюс широкополосный доступ) и E9 (стационарные и мобильные телефоны плюс широкополосный доступ) были созданы с целью удовлетворения различных видов спроса под торговым наименованием “My E-home”. В 2016 году, с быстрым развертыванием услуг 4G, китайские пользователи могут выбирать различные тарифные пакеты от всех трех операторов. Пороговая цена упала до менее чем 10 долларов США в месяц, как видно из **рисунка 20**.

На британском рынке крупнейший оператор Vodafone сегодня предоставляет домашним пользователям различные тарифные пакеты широкополосной связи для разных требований по скорости, что проиллюстрировано на **рисунке 21**. В Австралии домашние пользователи могут подобрать подходящий пакет голосовых, видео- и интернет-услуг для своего цифрового дома (**рисунок 22**).

Пакет FMC (конвергенция фиксированной и подвижной связи) – начальный пакет для большинства операторов. Обычно он объединяет один стационарный телефонный номер и несколько мобильных номеров, позволяя абонентам без ограничений разговаривать с несколькими номерами и пользоваться дополнительным интернет-трафиком. Он может в некоторой мере предотвратить сокращение сегмента стационарной голосовой связи. Широкополосная связь плюс 3G и 4G – популярный пакет услуг. Его часто комбинируют с терминалами и скидками на голосовую связь. Он может помочь пользователям получить услуги по более низкой цене и стимулировать потребление услуг, но не позволяет реализовать настоящее взаимодействие сетей.

Рисунок 20: Сравнение тарифных пакетов услуг 4G в Китайской Народной Республике

中国移动			中国联通			中国电信		
月费 (元)	流量	语音 (分钟)	月费 (元)	流量	语音 (分钟)	月费 (元)	流量	语音 (分钟)
58	500M	50				59	500M	100
88	700M	200	76	400M	200	79	700M	200
			106	800M	300	99	1G	300
138	1G	500	136	1G	500	129	1G	500
158	2G	500	166	2G	500	169	2G	700
			196	3G	500	199	3G	700
238	2G	1000						
268	3G	1000	296	4G	1000	299	4G	1500
338	3G	2000	396	6G	2000	399	6G	2000
588	6G	4000	596	11G	3000	599	11G	3000

Источник: Официальный веб-сайт CMCC, CT, CU и MIIT.

Рисунок 21: Пакеты широкополосной связи для домашних пользователей в Великобритании

Широкополосный ADSL Широкополосный доступ и домашний телефон		Сверхскоростной Fibre Широкополосный доступ и домашний телефон		Сверхскоростной Fibre+ Широкополосный доступ и домашний телефон	
Прекрасный вариант для: [иконка] небольших семей или использования от случая к случаю		Идеален для: [иконка] семей, пользующихся множеством устройств		Отлично подходит для: [иконка] семей, активно использующих потоки данных	
Скорость	До 17 Мбайт/с	Скорость	До 38 Мбайт/с	Скорость	До 76 Мбайт/с
Оплата в месяц	2,5 фунта в месяц на 12 месяцев, затем 5 фунтов в месяц Плюс аренда линии 18 фунтов в месяц Договор на 18 месяцев	Оплата в месяц	7,5 фунта в месяц на 12 месяцев, затем 15 фунтов в месяц Плюс аренда линии 18 фунтов в месяц Договор на 18 месяцев	Оплата в месяц	10 фунтов в месяц на 12 месяцев, затем 20 фунтов в месяц Плюс аренда линии 18 фунтов в месяц Договор на 18 месяцев

Источник: Официальный веб-сайт Vodafone, Великобритания.

Рисунок 22: Комплексные пакеты для домашних пользователей в Австралии



Источник: Официальный веб-сайт Telstra, Австралия.

Для увеличения охвата в пакет добавляются новые услуги. С широкополосной связью и подвижными службами часто объединяют IPTV и видеонаблюдение. Такие пакеты услуг проектируются таким образом, чтобы отвечать потребностям домашних и корпоративных клиентов, например, пакет продуктов China Unicom, который называется “Broadband Mobile plus Magic Eye” для промышленных зон.

Как пакеты услуг влияют на интересы потребителя? Первое право связано с *осведомленностью*. Разнообразные пакеты продуктов настолько сложны и содержат так много информации, что лишь немногие потребители способны разобраться в условиях и возможных ограничениях. Операторы не готовы объяснять все это публике. Во-вторых, *на право выбора влияют некоторые условия*, включаемые в пакеты продуктов. Некоторые пакетные продукты не могут быть приобретены каждым пользователем. Некоторые условия пакетов являются настолько жесткими, что потребители не могут ничего изменить в них. В других случаях пользователи не могут переходить с одного пакета на другой. Третий вопрос – *качество услуг*. Он может быть более сложным, чем в случае с обычными услугами из-за недостаточно развитых стандартов в области пакетных услуг. Если пользователи не могут совместно пользоваться услугами независимо от количества или качества, очень сложно распределить ответственность. Четвертый фактор связан с *правом на справедливую сделку*. Большинство пакетных предложений существуют в виде жестких условий для конкретных регионов, поэтому потребители не могут изменять их, что обуславливает негативный потребительский опыт.

Чтобы идти в ногу с изменениями в рыночной конкуренции и предоставлении услуг, регуляторные органы должны модернизировать свои ресурсы, возможности и инструменты, в частности, вводя новые меры по регулированию пакетных продуктов. В **Китайской Народной Республике**, например, каждый пакет перед выходом на рынок подается в регуляторный орган для проверки. В случае с операторами, обладающими значительным влиянием на рынке (SMP), регуляторный орган может даже отклонять пакеты

услуг, если существуют веские доказательства того, что они могут нанести вред конкурентной борьбе или потребительской выгоде. Во-вторых, оператор должен предоставить своим клиентам возможность на свое усмотрение переходить с любого пакета услуг на другие пакеты. Эта норма действует более пяти лет и значительно подняла уровень удовлетворенности потребителей. В-третьих, был создан ряд мониторинговых платформ для сбора информации о качестве обслуживания и пользовательском опыте. Более того, регуляторный орган электросвязи должен сотрудничать с другими регуляторными органами, поскольку многие пакетные продукты не относятся к сфере услуг связи, например, музыка, видео и услуги здравоохранения.

4.3 Выбор потребителями оптимального сочетания ЦЕНА-КОЛИЧЕСТВО (в широком смысле)

В традиционном мире коммерции компании находятся на гораздо более сильных позициях в вопросе определения цены по сравнению с потребителями, в основном потому, что лучше информированы о стоимости и контролируют поставки.⁶⁷ В мире, завязанном на онлайн-овые и офлайн-овые рынки, вышеупомянутый фактор быстро исчезает. Это связано, в частности, с технологическими инновациями и ростом производительности и, как следствие, с перепроизводством многих товаров и услуг.⁶⁸

В условиях рынка покупателя интересы потребителя могут быть соблюдены более полно в отношении свободы выбора и самостоятельного независимого ценообразования. Такой рынок можно охарактеризовать следующими признаками:

- 1) потребительский спрос является основой производства и предоставления услуг;
- 2) изобилие предложений с большим количеством товаров и услуг, когда потребители могут выбирать любые товары;
- 3) потребители могут быть удовлетворены обслуживанием перед продажей, во время продажи и после продажи;
- 4) жесткая конкуренция продавцов в отношении цвета, разнообразия, обслуживания, цены, рекламы и других аспектов продукта;
- 5) уровень цен на товары и услуги быстро снижается.

На рынке услуг электросвязи практика пассивного согласия и принятия сокращается. В прошлом потребители часто жаловались на содержимое и условия сделок. Сегодня, особенно в области тарифных условий, у потребителей все еще мало возможностей для выражения своего отношения и пожеланий. В результате не удается одновременно добиться разумного потребления и средней цены. Даже если потребитель сталкивается с ошибками в счете, ему сложно в одиночку их исправлять с точки зрения времени и затрат.

В эпоху широкого доступа к сетям и широких возможностей подключения у потребителей может быть больше свободы для выбора. Это право может выражаться в независимом самостоятельном ценообразовании, означая, что пользователь может создавать свой собственный “портфель цен”, наилучшим образом согласующийся с его потребностями в отношении состава услуги, количества, типа, качества и других факторов.

⁶⁷ Если только это не вызвано трудностями перевода, слоган “самостоятельное независимое потребительское ценообразование” не соответствует реалиям рынка. Цены всегда устанавливает оператор, который, тем не менее, может создавать предложения, в которых сочетание ЦЕНА-КОЛИЧЕСТВО может быть нацелено на несколько сегментов контингента потребителей. Потребитель может, таким образом, “заключить сделку” на условиях, относящихся к конкретному сегменту контингента потребителей, к которому он принадлежит. Следует, тем не менее, понимать, что оператор будет строить такую сегментацию на основе глубокого анализа поведения потребителей и при наличии необходимой компетенции смоделирует влияние каждого сегмента на потребление ресурсов, следовательно, на их стоимость.

⁶⁸ В случаях, когда оператор создал избыточное предложение и продает услугу по низкой (не хищнической) цене, и объем корректирует цену услуги, все хорошо, и предложение перестает быть избыточным. Но если оператор продает услугу в убыток, не прибегая к перекрестному субсидированию, он в конечном счете перестанет работать, и заказчики перейдут к конкурентам, чье предложение по услугам не настолько превышает спрос. Такая причинно-следственная цепочка может продолжаться до тех пор, пока рынок не скорректирует избыток мощности, который нельзя считать нормой. Если операторы, в свете предлагаемых услуг, практикуют хищническое ценообразование и/или перекрестное субсидирование, регуляторный орган будет обязан доказать это в рамках современной модели ценообразования, чтобы иметь возможность запретить практику, мешающую свободной конкуренции.

В теоретическом анализе выбор сочетания ЦЕНА-КОЛИЧЕСТВО потребителем может иметь следующие очевидные преимущества:

- 1) автоматическое определение разумной цены после сбора информации;
- 2) быстрое приобретение услуг у множества продавцов после определения цены;
- 3) достижение равновесия между продавцом и покупателем после обсуждения;
- 4) стимулирование потребителей к приобретению большего количества товаров и услуг при том же уровне цен.

Поставщики обеспокоены тем, что снижение уровня цен может нанести ущерб доходности их предприятий. Конкуренция смещается от цены в сторону бренда, обслуживания и инноваций. Но, с другой стороны, выбор соотношения ЦЕНА-КОЛИЧЕСТВО потребителем может привести к ускорению циклов продаж и большей лояльности к поставщикам.

Когда операторы электросвязи решают пойти навстречу требованию предоставить право выбора сочетания ЦЕНА-КОЛИЧЕСТВО потребителю, регуляторные органы требуют от них предоставить пользователям индивидуальные продукты или услуги с достаточным количеством информации, описывающей количество, скорость, время использования, стандартную цену отдельных продуктов и возможные скидки на пакетные услуги. Вся эта информация должна предоставляться потребителям различными каналами, включая веб-сайт, мобильные приложения и традиционные средства массовой информации. С помощью современных инструментов большинство потребителей могут легко определить, какой пакет лучше отвечает их требованиям. Операторы часто с неохотой отказываются от заранее спланированных пакетов, которые могут быть значительно более дешевыми по сравнению с пакетами, определяемыми потребителем, поскольку последние могут сопровождаться другими условиями сделки, например, условиями использования, ограничением скорости и обязательствами по минимуму потребления.

На китайском рынке с 2014 года, после того, как услуги 4G появились на рынке, China Mobile, China Telecom и China Unicom трансформировали систему поддержки деятельности предприятия и стали разрешать своим пользователям свободно настраивать комбинированные пакеты в бизнес-центре сетевых услуг и бизнес-центре подвижной связи. Сегодня китайские пользователи подвижной связи могут переходить с одного пакета на другой по собственному желанию, если они сами не задали срок действия сделки для предыдущего тарифа (см. **Рисунок 23**).

Рисунок 23: Тарифные пакеты, определяемые пользователем, от China Mobile

Категория	Пакет	Цена (CNY)
Голос/ обязательный	500 分钟	88元
	1000 分钟	168元
	2000 分钟	238元
	3000 分钟	328元
	4000 分钟	408元
Интернет/ обязательный	300MB	20元
	500MB	30元
	700MB	40元
	1GB	50元
	2GB	70元
	3GB	100元
Интернет/ опциональный	4GB	130元
	6GB	180元
Интернет/ опциональный	11GB	280元
	200 流量包	10元
	400 流量包	20元
	600 流量包	30元

Источник: Официальный веб-сайт CMCC.

В некоторых регионах небольшие операторы могут более активно предоставлять тарифные планы отдельным пользователям. Например, на рынке США Sprint и T-Mobile отстают от Verizon и AT&T с точки зрения долей рынка. Они используют тенденцию перехода с голосовой связи к услугам передачи данных и предлагают неограниченные пакеты данных (с ограничением скорости при превышении определенного объема трафика). Это можно считать еще одним видом самостоятельного независимого ценообразования. Абоненты могут пользоваться любыми услугами без ограничений, если заказывают соответствующий тарифный пакет (см. **Рисунок 24**).

Рисунок 24: Неограниченные тарифные пакеты от Sprint на рынке США

Все тарифные планы с объемом 1 ГБ – 40 ГБ включают неограниченный трафик 2G.

Минимальный пакет: отличный старт						
XS	S	M	L	XL	XXL	Неограниченный
1GB / \$20 ежемесячно плюс неограниченный интернет 2G Плюс 20 долл. мес. в качестве платы за доступ в случае аренды или присоединения к ежемесячной оплате.	3GB \$ 30 ежемесячно	6GB \$ 45 ежемесячно	12GB \$ 60 ежемесячно	24GB \$ 80 ежемесячно	40GB \$ 100 ежемесячно	Неограниченный \$ 75 в месяц первый раз

Источник: Официальный веб-сайт Sprint, Соединенные Штаты Америки.

4.4 Компенсация: далеко за рамками реального материального ущерба

Компенсации пользователям всегда были щекотливым вопросом для поставщиков услуг. В прошедшие десятилетия многие требования компенсаций были вызваны ошибками при выставлении счетов. Пользователи должны предоставить оператору достаточное количество доказательств, и им не просто собирать нужную информацию без содействия оператора. В случае с пакетными товарами или услугами конфликт между операторами и пользователями становится еще более сложным. Ответственность за предоставление услуг или контента несут третьи стороны. За последние годы в центре внимания пользователя оказались качество услуг, происшествия, связанные с безопасностью и отставание по скорости. Компенсация выходит далеко за пределы реального материального ущерба.

Во многих странах право на компенсацию было зафиксировано в законах и нормативных положениях. В области услуг электросвязи право пользователя на компенсацию может применяться в рамках обычного гражданского законодательства, а также в рамках специальных промышленных законов. Регуляторные органы уполномочены поддерживать пользователей электросвязи в их требовании законного права на компенсацию. Ключевой вопрос заключается в том, как определить “законную” компенсацию.

Теоретически, цель компенсации – покрыть нанесенный жертве реальный ущерб, особенно материальный. В случае ошибки в выставлении счетов оператор как выгодоприобретатель должен своевременно вернуть расходы пользователя, связанные с переплатой. На практике, если сумма оказывается очень большой и период времени очень длительным, к сумме компенсации должна быть добавлена стоимость времени. Главная проблема связана со сбором доказательств, когда обычный пользователь не может вовремя получить бумажные или электронные информационные свидетельства без помощи оператора. Поэтому регуляторный орган должен помочь пользователям требовать такие свидетельства путем внедрения соответствующих законов и нормативных положений. В большинстве случаев регуляторные органы и пользователи, требуя реакции оператора, находятся в одинаковом положении.

Ущерб, нанесенный пользователю, можно разделить на два типа: прямой и косвенный. Если бы в нормативных положениях был подробно описан расчет ущерба соответствующими сторонами, прямой ущерб можно было бы определить в большинстве случаев. К сожалению, международная практика показывает, что в законах и нормативных положениях эта задача отдана в ведение регуляторных органов и судов. В результате многие пользователи не получают своевременно достаточную компенсацию.

Самая сложная задача – дать определение косвенному ущербу. Разрыв между операторами, поставщиками услуг и потребителями так велик, что каждый отдельный случай можно рассматривать как уникальный, и обычно судьи не признают косвенный ущерб или признают его лишь частично. Результат понятен: это позволяет нарушителю продолжать вести себя подобным образом, поскольку закон не действует и наказание можно игнорировать.

С быстрым ростом интернет-услуг некоторые онлайн-сервисы предоставляются конечному пользователю совместно операторами сетей и поставщиками услуг. В области мобильных платежей, которая становится все более популярной среди пользователей интернета, смартфоны и приложения постоянно собирают персональную конфиденциальную информацию – номера счетов, пароли, данные о местоположении, платежные поручения. При отсутствии эффективной защиты такой персональной

информации он может быть утеряна, что влечет за собой прямой ущерб. В Японии, Корее и Китае, как и во многих других странах, множество молодых людей доверяют мобильным платежам, но они спокойны в отношении риска утери персональных данных.

В настоящее время, в ответ на потребность в защите конфиденциальной информации потребителей, обсуждается механизм совместной ответственности. Операторы электросвязи и поставщики услуг должны прилагать совместные усилия по защите конфиденциальной информации пользователя в контексте технологических инструментов и обязательств, предписанных законом. В случае происшествия операторы и поставщики услуг, например, банки, могут заморозить счет и отследить, откуда действуют преступники, чтобы избежать более серьезного ущерба или расследовать ситуацию.

Профилактика намного лучше наказаний и компенсаций. Некоторые страны предпринимают действия по обучению потребителей защите своих интересов. В декабре 2015 года Бразильский регуляторный орган ANATEL запустил кампанию “ANATEL объясняет”.⁶⁹ Кампания состоит из информативных частей (обучающие материалы, видеоматериалы и информационно-рекламные материалы). Дважды в неделю на веб-сайте ANATEL и в социальной сети публикуется новый контент. Программа “ANATEL объясняет” создавалась с целью расширения возможностей потребителя путем предоставления ему, в простых формулировках и с небольшим количеством технических терминов, информации об услугах электросвязи и правах потребителей.

Кампания рассчитана на распространение следующих основных видов информации:

- 1) Права потребителей услуг электросвязи и обязательства компаний в этом секторе. Права и обязанности, установленные в резолюциях ANATEL, кратко изложены в простых формулировках.
- 2) Информация о том, как потребители могут защитить свои права, например: как и когда подать жалобу в ANATEL и как работает ANATEL.

До начала марта 2016 года на веб-сайте ANATEL было опубликовано 25 обучающих материалов (<http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/2015-11-26-16-43-20>). В информационной части разъяснялись такие моменты, как скорость широкополосного доступа, выставление счетов и оплата, способы отказа от контракта и способ продажи услуги. На **рисунке 25** приведены некоторые примеры обучающих материалов.

Кампания стартовала в декабре 2015 года и продолжается в 2016 году. По словам Элизы Леонел (Elisa Leonel), Суперинтенданта ANATEL по делам потребителей, кампания – это инициатива, призванная помочь потребителям узнать о своих правах и научиться пользоваться ими. “Когда потребители хорошо информированы об услугах и о своих правах, они могут выбрать вариант, наиболее соответствующий их потребностям. Программой ‘ANATEL объясняет’ мы хотим дать потребителям то, что является самым важным их инструментом: знания”, – говорит она. Кампания была создана, чтобы помочь потребителям и дать им совет, и является отличным источником информации, важной для понимания потребителям услуг электросвязи и своих прав.

⁶⁹ Документ SG1RGQ/210, “Кампания ‘ANATEL объясняет’”, Федеративная Республика Бразилия.

Рисунок 25: Примеры из кампании “ANATEL объясняет”

ANATEL EXPLICA

COMO DEVE SER O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DAS PRESTADORAS?

O serviço é gratuito e deve funcionar ininterruptamente, 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Prestadoras de pequeno porte (menos de 50 mil clientes) devem realizar atendimento telefônico, no mínimo, entre 8h e 20h, nos dias úteis.

Após o primeiro contato com o atendente, **se a ligação cair**, a prestadora é **obrigada a retornar** em até **5 minutos**.

Os *call centers* aceitam chamadas originadas tanto de telefones fixos quanto de celulares e **devem receber, tratar e solucionar** pedidos dos consumidores. Mas não se esqueça: **sempre anote o protocolo** de atendimento.

O contrato pode ser rescindido pelo *call center* sem que o cliente fale com o atendente. É só digitar a **opção de cancelamento sem falar com o atendente**. Nessa caso, a empresa tem no máximo dois dias para atender a solicitação. Nesse período - até o cancelamento efetivo -, o serviço continua funcionando e os gastos continuam sendo cobrados.

O **tempo máximo** para o contato direto com o atendente deve ser de até **60 segundos** depois que essa opção for selecionada ou quando houver transferência entre atendentes.

A prestadora é **obrigada a gravar os atendimentos telefônicos** aos consumidores, independentemente de quem originar a interação.

Entenda as regras:

- A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.
- É obrigatório que a empresa guarde a gravação por pelo menos seis meses, período em que o consumidor pode pedir cópia do seu conteúdo. Para as prestadoras de pequeno porte, o prazo é de 90 dias.
- A disponibilização da cópia da gravação deve acontecer em, no máximo, dez dias a contar da solicitação. O processo é de graça e o consumidor escolhe se prefere receber a gravação pelo espaço reservado no site da operadora, por e-mail, por correspondência ou pessoalmente.

ANATEL EXPLICA | EDIÇÃO 12 | JANEIRO DE 2016 WWW.ANATEL.GOV.BR/CONSUMIDOR

Источник: Документ SG1RGQ/210 – Кампания “ANATEL объясняет”, Федеративная Республика Бразилия.

5 ГЛАВА 5 – Выводы и руководящие принципы

5.1 Выводы

В эпоху доминирования операторов цель работы регуляторного органа электросвязи – оптимизировать распределение ресурсов, следить за равновесием рыночной конкуренции и защищать интересы потребителей. В центре внимания находятся ведущие операторы рынка. Регуляторные органы стремятся реализовать цели политики, открывая рынки, применяя внешние факторы, способствующие конкуренции, следя за функциональной совместимостью, оптовыми ценами и используя другие средства.

В области защиты прав потребителей работа нацелена на более полную реализацию права потребителя на информацию, гарантирование права выбора и права на добросовестную торговлю, и обеспечение возмещения убытков. Основная предпосылка такого режима регулирования – слабые потребители и сильные операторы. В эпоху цифровой конвергенции товары и услуги далеко выходят за границы традиционной передачи информации, проникая в область создания и распространения цифрового контента и интеграции онлайн-овой и офлайн-овой сетевой экономики. Поэтому философия и модель регулирования должны адаптироваться к требованиям рыночной среды.

5.2 Руководящие принципы для регуляторных органов и других соответствующих организаций

Опираясь на международную практику и опыт стран, регуляторные органы электросвязи должны следовать идее и принципу “стимулирующего регулирования” как основе деятельности, подоплеке, отражению средств, механизмов и политики защиты прав потребителей.

– Совершенствование традиционных функций

- Постоянно ослаблять ограничения доступа к рынку, стимулировать различных участников рынка к расширению конкурентного разнообразия, поддержка преуспевающих предприятий, расширение пространства и свободы выбора потребителя.
- Оптимизировать распределение коммуникационных ресурсов – номеров, спектра и доменных имен, поощрять крупных участников рынка к созданию открытых платформ и способствовать инновациям в области продуктов и услуг со стороны мелких и средних предприятий.
- Внедрять гибкий механизм ценообразования, уделять внимание справедливости входных оптовых цен, ускорять темп изменения розничных тарифов и продолжать увеличивать масштабы и долю пользовательского независимого самостоятельного ценообразования.

– Соответствие требованиям новой конвергентной среды и условиям совместной работы

- Принять всеобъемлющий подход на международном, региональном и национальном уровнях для содействия выполнению Целей Организации Объединенных Наций в области устойчивого развития (ЦУР), призвав директивные и регуляторные органы включить задачи ЦУР в свои национальные планы и поставить интересы потребителей и соблюдение их прав в центре дискуссии по всем вопросам социально-экономического развития и политики.
- Оптимизировать конкурентные взаимоотношения между предложением и спросом в сферах “бизнес-бизнес” (B2B) и “бизнес-потребитель” (B2C), значительно сокращать меры по предварительному управлению и контролю количества и внедрять механизмы надзора в процессе и после оказания услуги.
- Модернизировать метод управления надзором за качеством услуг и совершенствовать широкополосные, интеллектуальные, мобильные платформы контроля и механизмы контроля пользователей, принадлежащие третьей стороне, для обеспечения стабильного качества услуг.
- Создавать благоприятные условия для просвещения потребителей и предпринимателей в области услуг электросвязи и интернета.
- Обеспечивать решение технологических задач, связанных с конвергенцией сетей и услуг, в частности таких, как качество обслуживания, функциональная совместимость, безопасность, конфиденциальность, универсальный доступ к услугам для всех слоев населения, снижение цен.

- Расширить охват стратегий универсального доступа с целью включить вопросы содействия защите прав потребителей, образования и информированности, в частности, уделив особое внимание вопросам защиты и безопасности.
 - Поощрять инвестиции в информационную инфраструктуру и ее использование посредством государственно-частного партнерства (PPP) и специальных фондов, например, Фонда универсального обслуживания (USF), чтобы расширить возможности доступа для людей с низким уровнем доходов в регионах с высокой стоимостью услуг или отдаленных районах.
- **Инновации в механизмах и управлении**
- Создавать механизмы управления национальными руководящими принципами, отраслевой саморегуляцией и участием потребителей, которые могут активно влиять на аспекты справедливости цен, надежности услуг и своевременности компенсаций в области электросвязи.
 - Внедрять и совершенствовать систему и механизмы обеспечения конфиденциальности потребителей и безопасности данных.⁷⁰
 - Усиливать потребительские информационные сети, создавать служебные платформы на национальном, региональном и международном уровне и продолжать расширять права потребителя, а также его профессиональные знания в области использования платформ для больших данных и мобильных интернет-приложений.
 - Создавать эффективные механизмы в целях развития образования, содействия повышению уровня информированности и распространения информации по таким вопросам, как параметры качества обслуживания, тарифы, безопасность и использование интернета, в частности, детьми, женщинами и людьми с ограниченными возможностями.
 - Расширять права потребительских организаций путем укрепления обмена информацией и совместной работы, и совместного проведения тематической подготовки с целью содействия защите прав и интересов пользователей электросвязи, а также официально закрепить проведение не реже одного раза каждые два года форума по вопросам защиты прав потребителей.
- **Усиление всех видов сотрудничества**
- Укреплять партнерские отношения между заинтересованными сторонами в целях создания платформ для обмена знаниями и развития диалога на национальном, региональном и международном уровнях для защиты потребителей и их прав.
 - Совершенствовать сотрудничество с международными организациями в области ИКТ, в частности с МСЭ, с целью обмена знаниями и информацией; а также выявления передового опыта и информирования о нем, в том числе о Руководящих указаниях на основе примеров передового опыта, принятых в 2014 году на Глобальном симпозиуме МСЭ-D для регуляторных органов (GSR14), положениях Резолюций МСЭ, в том числе Резолюции 64 МСЭ-D (Пересм. Дубай, 2014 г.) и Резолюции 84 (Хаммаммет, 2016 г.) о защите потребителей на национальном и региональном уровнях, и включить в деятельность МСЭ-D вопросы защиты потребителей и информацию о правах потребителей.
 - Содействовать созданию ассоциаций потребителей на национальном и региональном уровнях, укреплять их профессионализм и оказывать помощь в наращивании ими своего потенциала на национальном, субрегиональном и региональном уровнях.

⁷⁰ Сегодня мы принимаем правила, призванные защитить конфиденциальность пользователей широкополосной связи. Обсуждая область применения этих правил, мы определяем “носителей электросвязи”, на которых распространяются наши правила, и “потребителей”, которых эти правила призваны защищать. Мы также определяем информацию, которая считается закрытой согласно разделу 222, как конфиденциальную информацию потребителя. В определение конфиденциальной информации потребителя мы включаем три несовместимых типа информации, собираемой поставщиками услуг электросвязи в рамках предоставления услуг широкополосной или другой электросвязи: (i) индивидуально идентифицируемую Конфиденциальную сетевую информацию о потребителе (CPNI) согласно определению в разделе 222(h); (ii) информацию, позволяющую установить личность (PII) и (iii) содержание коммуникаций. Мы также внедряем и разъясняем комплексный подход к определению того, были ли данные надлежащим образом деидентифицированы и, следовательно, не подпадают ли они под действие режима выбора потребителя, который мы используем для конфиденциальной информации о потребителе. Далее мы принимаем правила, защищающие конфиденциальность потребителя с использованием трех основ конфиденциальности – прозрачности, выбора и безопасности (<https://www.fcc.gov/document/fcc-adopts-broadband-consumer-privacy-rules>).

- Совершенствовать механизмы совместного управления национальных регуляторных органов электросвязи и органов управления цифровым контентом. Углублять международное сотрудничество между регуляторными органами в области борьбы с троянскими вирусами, сетевыми атаками и мошенничеством с целью формирования безопасной и надежной сетевой среды для потребителей.
- Обмениваться передовым опытом и поощрять государственно-частные инициативы в направлении управления электронными отходами и сохранения экосистемы, как того требует стандарт 14001.2015 (сертификация операторов сектора), что входит в понятие качества.

5.3 Руководящие принципы для операторов и поставщиков услуг

Нормы, заложенные в Руководящих принципах Организации Объединенных Наций по защите прав потребителей,⁷¹ задают ориентиры надлежащей практики ведения бизнеса для онлайн- и офлайн-коммерческой деятельности с участием потребителей, таковы:

- **Раскрытие информации и прозрачность:** Операторы и поставщики услуг должны предоставлять полную, точную и не вводящую в заблуждение информацию в отношении товаров и услуг, условий, применяемых тарифов и итоговой стоимости, чтобы потребители могли принимать информированные решения. Предприниматели должны гарантировать простой доступ к этой информации, особенно к основным условиям, независимо от используемых технологических средств.
- **Справедливое и равное обращение:** Операторы и поставщики услуг должны быть справедливыми и честными по отношению к потребителям на всех этапах их взаимоотношений, так, чтобы это было неотъемлемой частью культуры ведения дел. Предприниматели должны избегать методов, которые вредят потребителям, в частности в отношении уязвимых и находящихся в неблагоприятном положении категорий потребителей.
- **Коммерческое поведение:** Операторы и поставщики услуг не должны применять к потребителям незаконные, неэтичные, дискриминационные или обманные методы, например, обманные маркетинговые тактики, обманное взимание долгов или другие виды поведения, которые могут подвергать потребителей ненужному риску или вредить им. Предприниматели и их уполномоченные представители должны стремиться учитывать интересы потребителей и нести ответственность за обеспечение их защиты.
- **Жалобы потребителей и споры:** Операторы и поставщики услуг должны предоставить в распоряжение потребителей механизмы обработки жалоб, которые обеспечат потребителям безотлагательное, справедливое, прозрачное, недорогостоящее, доступное, быстрое и эффективное разрешение споров без ненужных затрат и тягот. Предприниматели должны учитывать соблюдение государственных и международных стандартов, касающихся обработки внутренних жалоб, альтернативных служб по разрешению споров и норм удовлетворенности потребителей.
- **Просвещение и повышение осведомленности:** Операторы и поставщики услуг должны, по мере необходимости, разрабатывать программы и механизмы, помогающие потребителям развивать знания и навыки, необходимые для понимания рисков, в том числе финансовых рисков, для принятия обоснованных решений и, при необходимости, для обращения за компетентными и профессиональными советам и помощи, предпочтительно от независимой третьей стороны.
- **Защита конфиденциальности:** Операторы и поставщики услуг должны защищать конфиденциальность потребителей посредством сочетания соответствующих механизмов управления, безопасности, обеспечения прозрачности и предоставления согласия в отношении сбора и использования их персональных данных.
- **Формирование доверия потребителей в среде конвергированных услуг:** Содействовать электронной коммерции и коммерции с использованием мобильных средств и защищать ее путем введения мер, направленных на формирование доверия потребителей. Содействовать операторам, с тем чтобы они принимали меры безопасности, в том числе предусматривали встроенные функции безопасности для предотвращения несанкционированных транзакций и утечки данных. Признать необходимость защиты и просвещения потребителей, имеющих разные потребности в доступе, которые могут быть особенно уязвимыми по отношению к обманной коммерческой практике или могут испытывать трудности в понимании механизмов оплаты.

⁷¹ http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/a35r63_UNCPP_en.pdf.

Abbreviations and acronyms

Various abbreviations and acronyms are used through the document, they are provided here.

Abbreviation/acronym	Description
AABE	Argentina's State Property Administration Agency (Agencia de Administración de Bienes del Estado) (Argentine Republic)
AICN	African ICT Consumers Network
ALD	Assistive Listening Devices
ANATEL	Brazilian National Telecommunications Agency (Agência Nacional de Telecomunicações) (Federative Republic of Brazil)
ANEC	European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation
ANT	Access Network Transport
APT	Asia-Pacific Telecommunity
ARCEP	Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes
ARPU	Average Revenue Generated per User
ARPT	Postal and Telecommunication Regulatory Authority (Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications) (Republic of Guinea)
ARPCT	Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo (Democratic Republic of the Congo)
ART	Telecommunications Regulatory Agency (Agence de Régulation des Télécommunications) (Republic of Cameroon)
ATU	African Telecommunications Union
B2B	Business-to-Business
B2C	Business-to-Consumer
BDT	Telecommunication Development Bureau
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications
BEUC	European Consumer Organisation (Bureau Européen des Unions de Consommateurs)
BT	British Telecom
CAMRA	Campaign for Real Ale (United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland)
CEMAC	Central African Economic and Monetary Community
CEN	European Committee for Standardization
CENELEC	European Committee For Electrotechnical Standardization
CERT	Cybersecurity Emergency Response Team
CI	Consumers International

Abbreviation/acronym	Description
CITC	Communications and Information Technology Commission (Kingdom of Saudi Arabia)
CM	Confluent Marketing
CONATEL	National Telecommunication Commission (Comisión Nacional de Telecomunicaciones)
CPNI	Customer Proprietary Network Information
CRA	Communications Regulatory Authority (Islamic Republic of Iran)
CRM	Customer Relations Management
DAI	Digital Access Index
EC	European Commission
ECCG	European Consumer Consultative Group
ECOSOC	United Nations Economic and Social Council
EEA	European Economic Area
EFTA	European Free Trade Association
ESMT	Ecole Supérieure Multinationale des Télécommunications
ESO	European Standardisation Organisation
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
FG DFS	Focus Group on Digital Financial Services
FG SSC	Focus Group on Smart Sustainable Cities
FOP	Family One Plus
GETEM	Assistive Technology and Education Laboratory for Individuals with Visual Disabilities
GPS	Global Positioning System
GRC	General Regulation on Consumer Rights
GRSP	Group on Child Restraint Systems
GSR	Global Symposium for Regulators
HNT	Home Network Transport
IAP	Internet Access Provider
ICRT	International Consumer Research & Testing
ICT	Information and Communication Technology
IDI	ICT Development Index
IEC	International Electrotechnical Commission

Abbreviation/acronym	Description
IFT	Federal Telecommunications Institute (Instituto Federal de Telecomunicaciones) (Mexico)
IMT	International Mobile Telecommunication
INS	National Statistical Institute (Institut National de la Statistique) (Republic of Cameroon)
IoT	Internet of Things
IPTV	Internet Protocol Television
ISO	International Organization for Standardization
ISP	Internet Service Provider
ITU	International Telecommunication Union
ITU-D	ITU Telecommunication Development Sector
ITU-T	ITU Telecommunication Standardization Sector
JCA-AHF	Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors
LDCs	Least Developed Countries
MII	Ministry for the Information Industry (People's Republic of China)
MIIT	Ministry of Industry and Information Technology (People's Republic of China)
NCTU	National Committee of Telecom Users (People's Republic of China)
NDRC	National Development and Reform Commission (People's Republic of China)
NGN	Next Generation Network
NGO	Non-Governmental Organization
NN	Net Neutrality
NNPA	National Numbering Plan Administrator
NorSIS	Norwegian Centre for Cybersecurity (Norway)
NRA	National Regulatory Agency
NTNP	National Telephone Numbering Plan
OFCOM	Office Fédéral de la Communication (Confederation of Switzerland)
OTT	Over-the-Top
PBS	Pseudo Base Station
PCA	Partnered Consumer Association
PI	Proprietary Information
QoE	Quality of Experience
QoS	Quality of Service

Abbreviation/acronym	Description
R&D	Research and Development
RéCATIC	Réseau des Consommateurs Africains des TIC
RGC	General Rules on Consumer Rights
SDGs	Sustainable Development Goals
SIM	Subscriber Identity Module
SMS	Short Message Service
TDAG	Telecommunication Development Advisory Group
TRA	Telecommunications Regulatory Authority (Sultanate of Oman)
TRAI	Telecom Regulatory Authority of India (Republic of India)
TSAG	Telecommunication Standardization Advisory Group
UCST	Union of Telecommunication Service Consumers (Union des Consommateurs des Services des Télécommunications) (Democratic Republic of the Congo)
UDECOM	Union for the Defense of Consumer Rights in the Congo (Union pour la Défense des droits des Consommateurs au Congo) (Democratic Republic of the Congo)
UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development
UNDP	United Nations Development Programme
UNECE	United Nations Economic Commission for Europe
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNICEF	United Nations Children’s Fund
UNIDO	United Nations Industrial Development Organization
UNGCP	United Nations Guidelines on Consumer Protection
USF	Universal Service Fund
USSD	Unstructured Supplementary Service Data
VINASTAS	Viet Nam Standard and Consumers Association (Socialist Republic of Viet Nam)
VPMN	Visited Public Mobile Network
VUSTA	Viet Nam Union of Science and Technology Association
WEEE	Waste Electrical and Electronic Equipment
WHO	World Health Organisation
WiMAX	Worldwide interoperability for Microwave Access
WSIS	World Summit on the Information Society
WTDC	World Telecommunication Development Conference
WTSA	World Telecommunication Standardization Assembly

Annexes

Annex 1: List of contributions during study period 2014-2017

These are the contributions received for consideration by Question 6/1. Many thanks are extended to all the contributors.

Reports

Web	Received	Source	Title
1/REP/36	2017-03-01	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Thursday, 30 March 2017, 14:30 – 17:30 hours)
RGQ/REP/24	2017-01-13	Rapporteurs for Question 6/1	Report for the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Wednesday, 11 January 2017, 09:30-12:30 and 14:30 – 17:30 hours)
1/REP/26	2016-09-20	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Thursday, 22 September 2016, 14:30 – 17:30 hours)
RGQ/REP/15	2016-04-14	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Tuesday, 5 April 2016, 09:30-12:30 and 14:30 – 17:30 hours)
1/REP/16	2015-09-17	Rapporteur for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1 (Geneva, Thursday 17 September 2015, 11:00 – 12:30)
RGQ/REP/6	2015-04-14	Rapporteur for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1 (Geneva, Tuesday, 14 April 2015, 09:30-12:30 and 14:30 – 17:30 hours)
1/REP/6 (Rev.1)	2014-09-17	Rapporteur for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1 (Geneva, Wednesday 17 September 2014, 14:30 – 15:45 hours)

Question 6/1 contributions for Rapporteur Group and Study Group meetings

Web	Received	Source	Title
1/470	2017-03-17	BDT Focal Point for Question 1/1	GSR-17 provisional programme focusing on living in a world of digital opportunities
1/468	2017-03-17	Argentine Republic	National Plan for the Development of Competitiveness and Quality Conditions of Mobile Communication Services
1/467	2017-03-17	Argentine Republic	Argentina reconverts the “Enabling environment for the development of telecommunications/ICTs”
1/453	2017-03-13	Iran University of Science & Technology	Consumers’ rights in information technology in Iran (v0.8)
1/442	2017-01-11	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1, Geneva, 11 January 2017
1/417 [OR]	2017-02-10	Rapporteur for Question 6/1	Final Report for Question 6/1

Web	Received	Source	Title
RGQ/311 + Ann.1	2016-12-30	Telecommunication Development Bureau	Overview of input received through the ITU-D Study Group 1 Question 6/1 Global survey on telephone numbering misuse and misappropriation
RGQ/310	2016-12-30	Haiti (Republic of)	Expérience d'Haïti pour la protection des consommateurs
RGQ/302 (Rev.1) [OR]	2016-12-06	Co-Rapporteurs for Question 6/1	Draft Final Report for Question 6/1
RGQ/298 +Ann.1	2016-11-25	Palestine(*)	Explain the special resolution to protect subscribers added services through operators networks
RGQ/264	2016-11-14	Norway	Creating a metric for cyber security culture
RGQ/261	2016-11-14	Tactikom (Sénégal)	New environment having direct influence on methods of determining costs of electronic communication services in the new sectoral ecosystem. Amendments to Chapter 5 of the draft final report
RGQ/255	2016-10-31	Oman Telecommunications Regulatory Authority (TRA)	Standard customer agreement
1/364	2016-09-07	United Kingdom and Northern Ireland	Initial consideration of responses to numbering misuse survey as a contribution to the Question 6/1 report
1/358 +Ann.1	2016-09-07	Telecommunication Development Bureau	Overview of input received through the ITU-D Study Group 1 Question 6/1 Global survey on telephone numbering misuse and misappropriation
1/348	2016-08-15	Benin (Republic of)	Actions réglementaires en faveur de l'implantation des stations radioélectriques et la protection des personnes contre les effets des champs électriques, magnétiques et électromagnétiques
1/340	2016-08-05	Co-Rapporteur for Question 6/1	Lignes directrices pour la Question6/1
1/325	2016-08-05	Côte d'Ivoire (Republic of)	Risks associated with the reallocation of cancelled numbers: rights and freedoms of subscribers appearing in a telephone directory
1/323	2016-08-05	Côte d'Ivoire (Republic of)	Renforcement du cadre légal de la protection des consommateurs: Cas de la Côte d'Ivoire
1/308 +Ann.1	2016-08-04	BDT Focal Point for Question 6/1	GSR 2016 Discussion Papers and Best Practice Guidelines
1/293 [OR]	2016-08-02	Co-Rapporteur for Question 6/1	Draft Report of Question 6/1: Consumer information, protection and rights: Laws, regulation, economic bases, consumer networks
1/274 (Rev.1)	2016-07-22	Guinea (Republic of)	The numbering plan in Guinea
1/246	2016-04-05	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1, Geneva, 5 April 2016

Web	Received	Source	Title
RGQ/242	2016-04-15	Rapporteur for Question 6/1	Working document: draft Question 6/1 report following the 5 April 2016 Q6/1 meeting
RGQ/210	2016-03-18	Brazil (Federative Republic of)	"ANATEL explains" campaign
RGQ/200	2016-03-21	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Australia, Papua New Guinea, Vanuatu (Republic of)	Title to be added (contribution from UK, Australia, Samoa, Vanuatu and Papua New Guinea)
RGQ/199	2016-03-16	China (People's Republic of)	Consumer protection in the convergent era: user dominant right is rising up
RGQ/195	2016-03-14	Rapporteur pour la Question 6/1	Chapitre 4 du rapport de la Question 6/1
RGQ/179	2016-03-06	African ICT Consumers Network (AICN)	Resolution 64 (Rev. Dubai, 2014)
RGQ/178	2016-03-06	African ICT Consumers Network (AICN)	Les lignes directrices de Bahreïn
RGQ/165	2016-02-17	Gambia (Republic of the)	A case to adopt child online protection initiatives across LDCs
RGQ/164	2016-02-18	Benin (Republic of)	Collaboration between a regulatory agency and consumers' associations: the case of Benin
RGQ/162	2016-02-18	Benin (Republic of)	Regulatory measures for the protection of telecommunication service consumers in Benin
RGQ/159	2016-02-22	Central African Republic	Legislative and regulatory framework for the protection of ICT consumers in the Central African Republic
RGQ/123	2015-09-11	Mexico	Actions to benefit telecommunication service users in Mexico
1/230	2015-09-03	Zimbabwe (Republic of)	Consumer protection: the Zimbabwean experience
1/225 +Ann.1	2015-09-01	BDT Focal Point for Question 6/1	Background Documents for Report
1/216	2015-08-30	Saudi Arabia (Kingdom of)	The applicant/user's protection
1/198	2015-08-21	Zimbabwe (Republic of)	To use of not to use cloud computing?: The question for the developing world
1/197	2015-08-21	Viet Nam (Socialist Republic of)	The state of telecommunications consumers protection – The need for distinct regulation
1/189	2015-08-12	Telefon AB – LM Ericsson	Evolution in mobile broadband networks, for its consideration in the reports
1/166	2015-07-31	Brazil (Federative Republic of)	Telecommunication consumer and its rights: proposed text for Chapter 2 of the Report of Question 6/1
1/159	2015-07-31	Co-Rapporteur for Question 6/1	Draft outline for the final report of Question 6/1 and task distribution

Web	Received	Source	Title
1/153 (Rev.1)	2015-07-29	Australia, Papua, New Guinea, Samoa (Independent State of), United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Vanuatu (Republic of)	Proposed amended questions on numbering misuse
1/133	2015-07-16	Gambia (Republic of the)	A case to adopt Child Online Protection initiatives across LDCs
1/106	2015-05-07	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1, Geneva, 14 April 2015
1/88	2015-04-03	China (People's Republic of)	National Committee of Telecom Users work effectively to improve telecom services
RGQ/106 (Rev.1)	2015-03-31	Australia, Samoa (Independent State of), United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Vanuatu (Republic of)	Proposed questions to assist combatting Numbering Misuse
RGQ/100	2015-03-31	Oman (Sultanate of)	Standard Customer Agreement
RGQ/73	2015-03-10	Benin (Republic of)	Collaboration entre une Agence de régulation et les associations de consommateurs: cas du Bénin
RGQ/66	2015-03-03	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	Numbering misuse – A tutorial
RGQ/46	2015-02-26	India (Republic of)	Input for Question 6/1
RGQ/38	2015-02-25	Cameroon (Republic of)	Consumer protection in respect of electronic communication products and services in Cameroon
RGQ/22	2014-09-08	Democratic Republic of the Congo	DRC's experience with regulatory policy on ICT consumer protection
RGQ/12 (Rev.1)	2014-12-15	Rapporteurs for Question 6/1	Draft work plan for Question 6/1
1/52	2014-08-28	China (People's Republic of)	Recent progress in the field of telecommunications consumers
1/44	2014-08-13	BDT Focal Point for Question 6/1	List of resources which may be useful for the work on Question 6/1
1/41	2014-08-05	Côte d'Ivoire (Republic of)	Externalisation de la gestion client: impact des calls center sur le droit de recours des consommateurs auprès du service clientèle
1/38 +Ann.1	2014-08-04	Telecommunication Development Bureau	Quality of Service Training Programme (QoSTP)
1/36	2014-07-31	Brazil (Federative Republic of)	Consumers website in Brazil
1/35	2014-07-31	Brazil (Federative Republic of)	General regulation on consumer rights of telecom services

Contributions for QAll for Rapporteur Group and Study Group meetings

Web	Received	Source	Title
1/458 +Ann.1	2017-03-17	Telecommunication Development Bureau	Feedback received through the survey on ITU-D Study Group Questions, Procedures, and Proposals on Future Activities
1/457	2017-03-17	Telecommunication Development Bureau	Innovation activities in ITU-D
1/454	2017-03-15	Russian Federation	Proposals for the revision and rearrangement of ITU-D Study Groups 1 and 2' Study Questions
1/447 +Ann.1-2	2017-03-09	Rapporteur for Question 9/2	Analysis of feedback received through the global survey on the work of ITU-D study groups
1/434	2017-02-22	Vice-Chairman, ITU-D Study Group 2 , and Co-Rapporteur for Question 8/2	Study Groups, study Questions, and working method for WTDC-17
1/432 +Ann.1	2017-02-17	Côte d'Ivoire (Republic of)	Draft texts for the revision of the study Questions and new Questions for the period 2018-2021
1/431	2017-02-17	Côte d'Ivoire (Republic of)	Proposal for new Question on Internet of Things for the study period 2018-2021
1/396	2017-01-30	Chairman, ITU-D Study Group 1, Vice-Chairman, ITU-D Study Group 1	Survey on ITU-D Study Group Questions, Procedures, and Proposals on Future Activities
1/371	2016-09-07	Telecommunication Development Bureau	Update on innovation activities to ITU-D Study Groups
1/332	2016-08-05	General Secretariat	WSIS Stocktaking 2014-2016 Regional Reports of ICT Projects and Activities
1/331	2016-08-05	General Secretariat	WSIS Prizes 2016-2017
1/330	2016-08-05	General Secretariat	WSIS Stocktaking 2016-2017
1/310	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Action Line Roadmaps C2, C5 and C6
1/309	2016-08-04	General Secretariat	ITU's Contribution to the Implementation of the WSIS Outcomes 2016
1/307	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2016 and SDG Matrix
1/306	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Action Lines Supporting Implementation of the SDGs
1/305	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2016: High Level Track Outcomes and Executive Brief
1/304	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2016 Outcome Document – Forum Track
1/303 (Rev.1)	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2017 – Open Consultation Process

Web	Received	Source	Title
1/253 (Rev.1) +Ann.1	2016-05-31	Chairman, ITU-D Study Group 1	Compendium of Draft Outlines for expected outputs to be produced by ITU-D Study Group 1 Questions and Resolution 9 (September 2016)
RGQ/204	2016-03-18	BDT Focal Point for Question 8/1 and Resolution 9	Outcomes of RA-15,WRC-15 and CPM19-1 related to ITU-D
RGQ/152	2016-02-18	Kazakhstan (Republic of)	Contribution from Kazakhstan to Questions 1/1, 2/1, 3/1, 4/1, 5/1, 6/1, 7/1, 8/1 and 5/2
1/232 +Ann.1	2015-09-13	Chairman, ITU-D Study Group 1	Work plan for ITU-D Study Group 1 (September 2015)
1/231 (Rev.1)	2015-09-04	Chairman, ITU-D Study Group 1	Compendium of Draft Outlines for Expected Outputs to be Produced by ITU-D Study Group 1 Questions and Resolution 9 (September 2015)
1/229 (Rev.1)	2015-09-02	Argentine Republic	Draft new Resolution: "Telecommunication/ICT accessibility for persons with disabilities and persons with specific needs"
1/228 (Rev.1)	2015-09-02	Argentine Republic	Modification of the Resolution ITU-R 61 "Contribution in implementing the outcomes of the World Summit on the Information Society"
1/200	2015-08-25	Telecommunication Development Bureau	ITU-D Study Groups Innovation update
1/183	2015-08-07	Telecommunication Development Bureau	1st ITU-D Academia Network Meeting
1/145	2015-07-24	General Secretariat	WSIS Forum 2015: High level policy statements, Outcome document, Reports on WSIS Stocktaking
1/126	2015-07-06	Uganda (Republic of)	Increasing women's participation in ITU Study Groups' work
1/125	2015-06-29	BDT Focal Point for Question 1/1	ITU GSR15 discussion papers and best practice guidelines
1/70	2014-09-18	Chairman, ITU-D Study Group 1	Appointed Rapporteurs and Vice-Rapporteurs of ITU-D Study Group 1 Questions for the 2014-2018 period
1/66	2014-09-04	Telecommunication Development Bureau	List of information documents
1/65	2014-09-03	Australia, Samoa (Independent State of), United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Vanuatu (Republic of)	Numbering misappropriation
1/64	2014-09-03	Intel Corporation	New question for ITU-D Study Group 1 (2014-2018): Assistance to developing countries for the implementation of ICT programs in education
1/50	2014-08-28	United States of America	Selected recent developments in U.S. spectrum management
1/48	2014-08-23	Nepal (Republic of)	Need for developing detailed table of contents for each Question under both the ITU-D Study Groups at the beginning

Web	Received	Source	Title
1/38 +Ann.1	2014-08-04	Telecommunication Development Bureau	Quality of Service Training Programme (QoSTP)
1/22	2014-06-27	BDT Focal Point for Question 1/1	Status report on Regulatory and Market Environment
1/5 (Rev.1-2)	2014-09-08	Telecommunication Development Bureau	Candidates for Rapporteurs and Vice-Rapporteurs of ITU-D Study Group 1 and 2 study Questions for the 2014-2018 period
1/4	2014-09-01	Telecommunication Development Bureau	List of WTDC Resolutions and ITU-D Recommendations relevant to the work of the ITU-D Study Groups
1/3	2014-08-20	Telecommunication Development Bureau	Resolution 9 (Rev. Dubai, 2014): Participation of countries, particularly developing countries, in spectrum management
1/2 +Ann.1	2014-08-20	Telecommunication Development Bureau	Resolution 2 (Rev. Dubai, 2014): Establishment of study groups + Full text of all ITU-D Study Group 1 Questions in Annex 1
1/1	2014-06-11	Telecommunication Development Bureau	Resolution 1 (Rev. Dubai, 2014): Rules of procedure of the ITU Telecommunication Development Sector

Liaison Statements

Web	Received	Source	Title
1/446	2017-03-03	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Group 1 Question 6/1 and to Study Group 2 Question 4/2 on ITU-T SG11 work on the combat of counterfeit ICT devices and mobile device theft
1/433	2017-02-22	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D SG1 Questions 2/1, 3/1, 6/1 on Operational Plan for implementation of WTSA-16 Resolution 95
1/257	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on revised definition of Quality of Experience (QoE) and new terms in Rec. P.10/G.100
1/256	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on ITU inter-Sector coordination (reply to TSAG LS17)
RGQ/127	2015-12-21	ITU-T Study Group 11	Liaison statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Group 1 and 2 on the progress on standardization work to combat Counterfeit ICT devices
RGQ/6	2014-11-27	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Groups on the Progress on the Technical Report on Counterfeit ICT Equipment
RGQ/3	2014-09-12	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 Q6/1 on indices

Liaison Statements for QAll

Web	Received	Source	Title
1/460	2017-03-17	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T JCA-AHF to ITU-D SG1 on recent meeting reports of Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors (JCA-AHF)
1/456	2017-03-17	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T JCA-AHF to ITU-D SG1 on Call for voluntary contributions to the ITU Accessibility Fund

Web	Received	Source	Title
1/398	2017-01-31	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on operational plan for implementation of WTSA-16 Resolution 95 (Hammamet, 2016)
RGQ/260	2016-10-31	ITU-T Study Group 15	Liaison Statement from ITU-T SG15 to ITU-D Study Groups 1 and 2 on the latest version of the Access Network Transport (ANT), Smart Grid and Home Network Transport (HNT) Standards Overviews and Work Plans
1/287	2016-07-29	TSAG	Liaison Statement from TSAG to ITU-D Study Groups on ITU inter-sector coordination
1/286	2016-07-29	ITU-T JCA-AHF	Liaison statement from ITU-T JCA-AHF Chairman to ITU-D SG1 on JCA-AHF recent meeting report
1/257	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on revised definition of Quality of Experience (QoE) and new terms in Rec. P.10/G.100
1/256	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on ITU inter-Sector coordination (reply to TSAG LS17)
RGQ/204	2016-03-18	BDT Focal Point for Question 8/1 and Resolution 9	Outcomes of RA-15,WRC-15 and CPM19-1 related to ITU-D
RGQ/186	2016-03-09	ITU-R Study Groups-Working Party 5D (IMT System)	Liaison statement from ITU-R WP 5D to ITU-D SG1 on Working document towards a preliminary draft new report ITU-R SM.(innovative regulatory tools)
RGQ/181	2016-03-07	ITU-T Study Group 15	Liaison statement from ITU-T SG15 to ITU-D SG1 and 2 on the latest version of the Access Network Transport (ANT), Smart Grid and Home Network Transport (HNT) Standards Overviews and Work Plans
RGQ/172	2016-03-03	ITU-D Study Group 1	Liaison statement from ITU-T Study Group 15 to ITU-D SG 1 and 2 on ITU-T SG15 OTNT standardization work plan
RGQ/171	2016-03-03	ITU-T Study Group 15	Liaison statement from ITU-T Study Group 15 to ITU-D SG 1 and 2 on new technical classification and numbering of ITU-T L-Series Recommendations
RGQ/139	2016-02-08	TSAG	Liaison statement from TSAG to ITU-D study groups 1 and 2 on ITU inter-Sector coordination
RGQ/124	2015-11-18	ITU-R Study Group Department	Liaison statement from ITU-R Study Group Department to ITU-D SG 1 and 2 on Resolutions approved at the Radio-communication Assembly (RA-15)
RGQ/118	2015-09-29	Asia-Pacific Telecommunity (APT)	Liaison statement from the APT Standardization Program Forum (ASTAP) to ITU-D Study Group 1 and 2 on NGN activities
1/202	2015-08-24	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T JCA-AHF, Chairman to ITU-D SGs on Draft meeting report of Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors (JCA-AHF) in Geneva on 17 June 2015
1/128	2015-07-10	ITU-T Study Group 15	Liaison Statement from ITU-T SG15 to ITU-D SGs on the latest versions of the Access Network Transport (ANT), Smart Grid and Home Network Transport (HNT) Standards Overviews and Work Plans

Web	Received	Source	Title
1/127	2015-07-04	ITU-T Study Group 15	Liaison Statement from ITU-T SG15 to ITU-D SGs on ITU-T SG15 OTNT standardization work plan
1/124	2015-07-12	TSAG	Liaison Statement from TSAG to ITU-D Study Groups on ITU inter-sector coordination
1/120	2015-06-23	ITU-R Study Groups-Working Party 1B	Liaison Statement from ITU-R WP1B to ITU-D Study Group 1 on Working document towards a preliminary draft new report ITU-R SM on Innovative regulatory tools
1/116	2015-05-19	ITU-T Focus Group on SSC	Liaison Statement from ITU-T FG-SSC to ITU-D SGs on Final deliverables of the Focus Group on Smart Sustainable Cities (FG-SSC) and proposal of a new Study Group
1/113	2015-05-12	ITU-T Study Group 13	Liaison Statement from ITU-T SG13 to ITU-D SGs on Development of the Roadmap on IMT
1/100	2015-04-30	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Groups on the progress on standardization work to combat Counterfeit ICT devices
1/99	2015-04-29	ITU-T Study Group 16	Liaison Statement from ITU-T SG16 to ITU-D SGs on ITU-D SG1 and SG2 Questions of interest to ITU-T Study Groups
1/98	2015-04-29	ITU-T Focus Group on Digital Financial Services	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups on BDT's work on ITU m-Powering Development
1/97	2015-04-29	ITU-T Focus Group on Digital Financial Services	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups concerning its work
RGQ/68	2015-03-03	ITU-T Study Group 16	Liaison Statement from ITU-T SG16 to ITU-D SGs on ITU-D SG1 and SG2 Questions of interest to ITU-T Study Groups
RGQ/28	2015-02-10	ITU-R Study Groups-Working Party 5D	Liaison Statement from ITU Radiocommunication Study Groups WP5D to ITU-D Study Groups concerning the Handbook on "Global Trends in IMT"
RGQ/27	2015-02-10	ITU-R Study Groups-Working Party 5D	Liaison Statement from ITU Radiocommunication Study Groups WP5D to ITU-D Study Groups concerning the Handbook on "Global Trends in IMT"
RGQ/21	2015-01-23	ITU-T FG DFS	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups on BDT's work on ITU m-Powering Development
RGQ/20	2015-01-22	ITU-T FG DFS	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups concerning its work
1/18	2014-05-23	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors (JCA-AHF) on Assistive Listening Devices (ALD) and the allocation of Mobile Phone Services in the 2.3-2.4 GHz band
1/16	2014-03-10	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T Study Group 11 to ITU-D SG1 and SG2 on Request for status update from GSMA and ITU on proposed studies on the issue of mobile theft, grey market and counterfeit devices
1/15 (Rev.1)	2014-03-10	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T Study Group 11 to ITU-D SG1 and SG2 on Technical report on counterfeit equipment

Web	Received	Source	Title
1/12	2014-02-10	ITU-T Focus Group on Innovation	Liaison Statement from the ITU-T FG on Innovation to ITU-D SG1 and SG2 on New Standardization Activities for ITU-T study groups and ICT Innovation Panel
1/9	2013-10-22	ITU-T Focus Group on Innovation	Liaison Statement from the ITU-T FG on Innovation to ITU-D SG1 and SG2 on inputs on ICT innovation panel

Annex 2: Summary of workshops, meetings or training activities

India workshop in March 2016

Rapid technological change and its impact on consumer behavior is taking place within an increasingly liberalized market place in which the global drive to compete brings new challenges to both existing and nascent regulatory authorities.

In order to ensure that consumers benefit fully from the services the Internet / broadband has to offer, regulators need to ensure that networks are efficient and reliable, widely accessible (including in remote rural areas) and affordable. In order to encourage private investment in the infrastructure needed to meet those objectives, regulators need to create an environment in which communications investment is commercially viable, whilst at the same time promoting competition to increase choice and drive down prices. The challenge for regulation is to promote favorable market conditions in which competition can flourish and foster innovation, whilst at the same time ensuring that consumers' interests are protected.

The ITU-TRAI Training on Consumer Protection aimed at sharing real experiences, brainstorming on possible solutions to address existing as well as emerging challenges amongst telecommunication, broadcasting and converged ICT regulators in the area of protecting consumers in the digital age.

Website: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/AsiaPacific/Pages/Events/2016/Mar-ITU-TRAI/home.aspx>.

Table 1A includes the agenda for the workshop.

Table 1A: Agenda for India workshop in March 2016

	Day 1: Monday 21 March	Day 2: Tuesday 22 March	Day 3: Wednesday 23 March
9:00 – 9.30	Registration and TEA/COFFEE	TEA/COFFEE	TEA/COFFEE
9.30 – 10.30	Welcome Welcome address: Mr Sudhir Gupta, Secretary, TRAI	Special Address: Regulatory Initiatives on QoS and Consumer Protection in Thailand: Mr. Takorn Tantasith, Secretary General, NBTC, Thailand	Session 8: Emerging issues for consumers for online services : The Reconnecting the Customer Inquiry, International Mobile Roaming regulation, Australian Internet Security Initiative for the reduction of malware and botnets Ms. Jennifer McNeill, General Manager, Content, Consumer & Citizen, ACMA, Australia Protecting rights of consumers for online services: Ms. Andirauga Nongkas, Principal Consumer Analyst, NICTA, Papua New Guinea Session Chair : Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA, Pakistan
	Welcome and brief of the program: Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU Keynote Address : Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA Inaugural address : Mr. R.S. Sharma, Chairman, TRAI Vote of thanks : Mr. C.P.S Bakshi, Advisor, TRAI Group Photo	Session 4: Quality of Service Monitoring in India Regulatory framework on Quality of Service: Mr. A. Robert Ravi, Advisor TRAI Framework of QoS monitoring and implementation in India : Mr Chandra Prakash, Member (T) (Rtd.) Regulating Unsolicited Commercial Communications: Service Provider's Perspective : Mr. Anurag Jain, Airtel Implementation of the Metering and Billing Standards: Mr. Apoorva Yatindra, M/s Anil Ashok & Associates Audit & assessment of QoS parameters of TSPs in India : Mr. Biswapriya Bhattacharjee, Vice President, IMRB International Session Chair : Mr. U. K. Srivastava, Pr. Adv TRAI	
10.30 – 11.00	MORNING TEA	MORNING TEA	MORNING TEA

	Day 1: Monday 21 March	Day 2: Tuesday 22 March	Day 3: Wednesday 23 March
11.00 – 12.30	<p>Session 1 : Consumer Protection in Telecom and Broadcasting sector: Indian Perspective and framework</p> <p>Initiatives taken by TRAI to safeguard consumers interest : Mr. Agneshwar Sen Advisor, TRAI</p> <p>Consumer issues in India: Mr Apoorva Mehrotra, Business head, Vodafone</p> <p>Consumer Issues : Mr. George Cheriyan, Director CUTS International</p> <p>Making it Easy & Simple for Customers to use Broadcasting Services : Mr. Harit Nagpal , CEO, TataSky</p> <p>Session Chair: Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU</p>	<p>Session 5: QoS and Consumer Protection Quality of Service Monitoring and Consumer Protection :Provisions of QoS and Consumer Protection ,Initiatives to protect consumer interests, Issues and challenges : Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA, Pakistan</p> <p>Provisions , reporting and enforcement of QoS: Mr. Murun Ganbold, Expert, Regulatory Dept., CRC, Mongolia</p> <p>Quality of Service Compliance: Reporting mechanism, Consumer complaint redressal mechanism, Challenges and innovative techniques: Mr. Satha Touch, Licensing Officer, TRC Cambodia</p> <p>Session Chair : Ms. Jennifer McNeill, General Manager, Content, Consumer & Citizen, ACMA, Australia</p>	<p>Session 9: Consumer Protection : Challenges and Way Foreword</p> <p>Session Chair : Mr. S.K Gupta, Pr. Adv TRAI</p> <p>Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU</p> <p>Ms. Jennifer McNeill, General Manager, Content, Consumer & Citizen, ACMA, Australia</p> <p>Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA, Pakistan</p> <p>Ms. Sharizan Abdul Aziz, MCMC, Malaysia</p> <p>Closing Ceremony :</p> <p>Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU</p> <p>Mr. R.S. Sharma, Chairman, TRAI</p>
12.30 – 14.00	LUNCH	LUNCH	LUNCH
14.00 – 15.30	<p>Session 2: Protecting consumer interest in broadband services: ICT development trends, Consumer Protection , Quality of Service framework : Sameer Sharma, ITU</p> <p>Consumer protection under broadband convergent world-How China is taking actions: Pricing, QoS promise and Speed Monitoring : Dr. CHEN Jinqiao, Deputy Chief Engineer, CAICT, MIIT, P.R. China</p> <p>Session Chair : Mr. U. K. Srivastava, Pr. Adv TRAI</p>	<p>Session 6: Monitoring broadband quality of service and Consumer complaint handling mechanism</p> <p>Monitoring broadband quality of service: Ms.Hemali Menaka Pathirana, Deputy Director Compliance (Consumer Complaints/Public Awareness), TRCSL Sri Lanka</p> <p>Consumer complaint handling mechanism: Mr. Roger Jimmy, Consumer Affairs Officer, TRR , Vanuatu</p> <p>Session Chair: Ms. Sharizan Abdul Aziz, MCMC, Malaysia</p>	
15.30 – 16.00	AFTERNOON TEA	AFTERNOON TEA	
16.00 – 17.00	<p>Session 3: Consumer Protection in Era of Online Services : EU</p> <p>Case Study : Mr. Klaus Pendl, European Union</p>	<p>Session 7: Consumer protection in the digital era</p> <p>Framework of QOS monitoring & QOS Parameters , audit and reporting , Ms. Sharizan Abdul Aziz, MCMC Malaysia</p>	

Some common lessons that emerged out of this discussions / interactions as follows:

- Consumer protection is a long term investment in trust, loyalty and not simply a cost centre;
- Promote consumer involvement and awareness;
- Ensure accurate reliable information is available;
- Ensure consumers have access to effective redressal mechanism;
- Enforceability of standards where necessary;
- Global response to security concerns;
- Engage industry before during and after regulatory mechanisms are invoked and encouraging industry to resolve consumer and quality issues through collaborations, engagements, education and awareness.

People's Republic of China workshop in November 2016

ICTs are recognized as the foundation upon which the pillars of economic and social development can grow. There is increased recognition that we need ecosystems that include not only ICT/telecommunication operators and service providers, but also banks and other partners, to connect the world and create value for business. This will bring regulatory questions and opportunities for business and consumers. As the Internet of Things is impacting people and societies, there are issues that regulators and policy makers, as well as consumers, face with regard to business models, e-commerce, cross-border transactions and communications. We need to work together to create an inclusive dialogue to foster an enabling regulatory environment between regulators across the sectors and remove the barriers that hinder progress for consumers.

ITU-D Study Group 1 Question 6/1 dedicated to “Consumer information, protection and rights: Laws, regulation, economic bases, consumer networks” has as one of its outcomes requested by WTDC-14, the organization of seminars in all regions on consumer protection, covering areas such as consumer information, protection and rights, laws, economic and financial bases, and consumer networks. In this regard, the workshop on 10 and 11 November 2016 focused on “Consumer protection in a digital collaborative economy”.

The Question 6/1 expert meeting on 9 November 2016 aimed to further progress the ongoing work on Question 6/1 on developing practical guidelines for consumer protection and as such will prepare inputs for consideration during the January 2017 ITU-D Study Group 1 Question 6/1 Rapporteur Group meeting.

Table 2A includes the workshop agenda.

Table 2A: Agenda for China workshop in November 2016

8 November		
Time	Agenda item	Venue
15:30-21:30	Arrival and registration	CQUPT Hotel
18:30-19:30	Dinner	CQUPT Hotel
9 November		
Time	Agenda item	Venue
8:30-10:00	<p>Expert Meeting</p> <p>1. Review the expected content/outline for the Question 6/1 expected deliverables for the 2014-2017 study period</p> <p>2. Review the draft Final Report for Question 6/1</p>	Conference Room 203 in Yifu Building
10:00-10:30	Coffee/tea break	

10:30-12:00	<p style="text-align: center;">Expert Meeting</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consider/discuss contributions and input that have not yet been incorporated into the Q6/1 deliverables and propose action to be taken 2. Discuss the work plan, actions and agree on meeting outputs to be presented to the January 2017 Question 6/1 Rapporteur Group meeting (revised Draft Report, Guidelines, possible Draft Recommendation, etc.) 3. Discuss interesting topics in consumer protection that could be worth considering for study during the next study period 4. Any other business 	Conference Room 203 in Yifu Building
12:00-13:00	Lunch	CQUPT Hotel
13:00-14:00	Lunch Break (Free Time)	
14:00-18:00	Visit: Chongqing City Planning Museum and Smart Zone	Chongqing Downtown
18:30-19:30	Dinner reception hosted by China Telecom Chongqing Branch	Road Nanbin
10 November		
Time	Agenda item	Venue
8:30-9:15	<p style="text-align: center;">Opening Ceremony</p> <p>Host: Prof. Wan Xiaoyu, Dean, School of Economics and Management, Chongqing University of Posts and Telecommunications</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Introduction to the guests 2. Speech by Mr. Zhang Huan, Ministry of Industry and Information Technology 3. Speech by representative from co-organizers <ul style="list-style-type: none"> - Ms. Xu Hong, Deputy Director General, Chongqing Administration of Communication - Prof. Li Lin, Schoolmaster, Chongqing University of Posts and Telecommunications. 4. Speech by Ms. Sofie Maddens, Head of Regulatory and Market Environment Division, ITU 5. Group photo 	Lecture Hall in Yifu Building
9:15-10:15	<p>Workshop theme 1: Are current consumer protection measures suitable for connecting the world and the Internet of things?</p> <p>Moderator: Dr. Chen Jinqiao, Co-Rapporteur of Question 6/1 for ITU-D Study Group 1, Deputy Chief Engineer of CAICT, MIIT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Mr. Chen Yuping, Secretary General, National Telecom User Committee 2. Invitation Report : Ms. Yin Yuan, Vice-President, China Telecom Chongqing company 3. Invitation Report: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
10:15-10:40	Coffee/tea break	

10:40-11:40	<p>Workshop theme 2: Can digital platform enable consumers and entrepreneurs?</p> <p>Moderator: Mr. Bohyun Seo, TDAG Vice-Chairman, Expert from the Republic of Korea</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Ms. Sofie Maddens, Head of Regulatory and Market Environment Division, ITU 2. Invitation Report: Vice-President of China Mobile Chongqing Company 3. Invitation Report: Mr. Liu Xuehui, Product Manager, Incorporated China Branch, Qualcomm 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
12:00-13:00	Lunch: buffet	CQUPT Hotel
13:00-14:00	Lunch Break (Free Time)	
14:00-15:00	<p>Workshop theme 3: Information consumption in Chongqing</p> <p>Moderator: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Leader of Chongqing Economic and Information Committee 2. Invitation Report: Ms. Xu Xiaoli, Inspector General, Consumer experiment in North East Asia, Ericsson 3. Invitation Report: Prof. Wan Xiaoyu, Dean, School of Economics and Management, Chongqing University of Posts and Telecommunications 4. Invitation Report: Representative from Chongqing internet company 5. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
15:00-15:20	Coffee/tea break	
15:20-16:20	<p>Workshop theme 4: Channels available for payment - International Mobile Roaming</p> <p>Moderator: Mr. Zhou Jianming, Senior General Manager, China Mobile Group</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Prof. Zeng Jianqiu, Beijing University of Posts and Telecommunications 2. Invitation Report: Ms. Venerande Mukamurera, Expert representative from Rwanda 3. Invitation Report: Vice-President of China Unicom Chongqing Company 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
16:20-16:40	Coffee/tea break	
16:40-17:40	<p>Workshop theme 5: Protect consumers in a global e-Commerce world</p> <p>Moderator: Mr. Me. Moshur Rahman, Expert representative from Bangladesh</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Secretary General, Chong Qing Consumer Protection Committee 2. Invitation Report: Dr. Gu Qifeng, Deputy Dean, BiMBA Project, National Development Research of Beijing University 3. Invitation Report: Mr. Zian Shah Kabir, Expert representative from Bangladesh 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
18:30-19:30	Welcome dinner	CQUPT Hotel
11 November		

Time	Agenda item	Venue
8:30-11:30	Investigation: Smart health and broadband village	Chongqing Tongnan
12:00-13:30	Lunch	Chongqing Tongnan
14:00-15:30	Investigation: Smart school	University Town
18:30-19:30	Dinner	CQUPT Hotel

Workshop theme 1: Are current consumer protection measures suitable for connecting the world and the Internet of things?

Moderator: Dr. Chen Jinqiao, Co-Rapporteur of Question 6/1 for ITU-D Study Group 1, Deputy Chief Engineer of CAICT, MIIT

Invitation Report: Mr. Chen Yuping, Secretary General, National Telecom User Committee:

[Presentation]

Invitation Report: Ms. Yin Yuan, Vice-President, China Telecom Chongqing company *[Presentation]*

Invitation Report: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post

Discussion

Workshop theme 2: Can digital platform enable consumers and entrepreneurs?

Moderator: Mr. Bohyun Seo, TDAG Vice-Chairman, Expert from the Republic of Korea

Invitation Report: Ms. Sofie Maddens, Head of Regulatory and Market Environment Division, ITU *[Presentation 1]* *[Presentation 2]*

Invitation Report: Vice-President of China Mobile Chongqing Company

Invitation Report: Mr. Liu Xuehui, Product Manager, Incorporated China Branch, Qualcomm *[Presentation]*

Discussion

Workshop theme 3: information consumption in Chongqing

Moderator: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post

Invitation Report: Leader of Chongqing Economic and Information Committee *[Presentation]*

Invitation Report: Ms. Xu Xiaoli, Inspector General, Consumer experiment in North East Asia, Ericsson *[Presentation]*

Invitation Report: Prof. Wan Xiaoyu, Dean, School of Economics and Management, Chongqing University of Posts and Telecommunications *[Presentation]*

Invitation Report: Representative from Chongqing internet company *[Presentation]*

Discussion

Workshop theme 4: channels available for payment – international mobile roaming

Moderator: Mr. Zhou Jianming, Senior General Manager, China Mobile Group *[Presentation]*

Invitation Report: Prof. Zeng Jianqiu, Beijing University of Posts and Telecommunications *[Presentation]*

Invitation Report: Ms. Venerande Mukamurera, Expert representative from Rwanda

Invitation Report: Vice-President of China Unicom Chongqing Company

Discussion

Workshop theme 5: protect consumers in a global e-Commerce world

Moderator: Mr. Me. Moshur Rahman, Expert representative from Bangladesh

Invitation Report: Secretary General, Chong Qing Consumer Protection Committee

Invitation Report: Dr. Gu Qifeng, Deputy Dean, BiMBA Project, National Development Research of Beijing University

Invitation Report: Mr. Zian Shah Kabir, Expert representative from Bangladesh

Discussion

- Expert meeting for Q6/1 and workshop on consumer protection report can be found at: <http://www.itu.int/oth/D0708000010/>.

Benin workshop in March 2017

The International Telecommunication (ITU) Regional Forum on Consumer Information, Protection and Rights for Africa organized by the Telecommunication Development Bureau (BDT), in collaboration with the Government of the Republic of Benin, the Network of African Consumers in ICT (RéCATIC) and the Regulatory Authority of Postal and Electronics Communications (ARCEP) provided a platform for sharing experiences to address existing as well as emerging challenges amongst telecommunication, broadcasting and converged ICT policy makers, regulators and the industry in the area of consumers' rights and protection in the digital age.

Table 3A: Agenda for Benin workshop in March 2017

Day 1: Tuesday 14th March	
9.00-9.30	Registration
9.30- 10.15	<p>Opening Ceremony</p> <p>Welcome address: Romain Houéhou, Secretary-General ,RéCATIC</p> <p>Keynote address: Ali Drissa Badiel, ITU Area Representative, West Africa</p> <p>Keynote address: Flavien Bachabi, Chairman, ARCEP</p> <p>Opening address: H.E. Rafiatou Monrou, Minister Digital Economy and Communication, Benin</p>
10:15-10:45	Coffee Break
10:45- 12:00	<p>Session 1: A Macro – Overview – ICT4SDG and Consumer Protection: This session reviews the role of ICTs as a foundation for economic and social development-What do SDGs mean for consumers in Africa and what is the role of ICTs in achieving the SDGs</p> <p>1.1 Global ICT trends, SDGs and implication for Consumer –Ali-Drissa Badiel, ITU</p> <p>1.2 International, Regional & global partnership for SDGs – UNDP Benin</p> <p>1.3 Sustainable Development: Using What We Have to Get What We Need – Shola Sanni, Policy Manager, GSMA-Africa</p> <p>1.4 The Equity Challenges –Russell Southwood – Balancing Act Africa</p>
12:00-13:00	<p>Session 2: Institutional Frameworks and Practices – Policy, Regulation & Advocacy: The session explores the current concepts and issues pertaining to the implementation of right protection & institutional frameworks at global and regional level and national level.</p> <p>2.1 Meriem Slimani, Standardization and Development Coordinator, African Telecommunications Union (ATU)</p> <p>2.2 Representative of ARCEP Benin / ReCATIC</p> <p>2.3 Reuben Gwatidzo -Consumer Advocacy Zimbabwe</p>

13:00-14:00	Lunch
14:00- 15:30	<p>Session 3: Connecting the Unconnected: Technology and Financing</p> <p>Developments and Challenges: The session will explore New technologies for developments: infrastructure, broadband rollout plans, IPv6, Internet exchange points (IXP) and the impact on international transit in Africa; How can technology lead to content creation and vice-versa and the need to revising UAS to achieve connectivity.</p> <p>3.1 Global and regional initiatives and approaches – Ali-Drissa Badiel, ITU</p> <p>3.2 National frameworks and practices; Burkina Faso case study by Joseph NANA, CT-MDENP</p> <p>3.3 Gambia – The ‘Bantaba Outreach’ by Solo SIMA, Director Consumer Affair PURA</p>
15:30- 16:00	Coffee/Tea Break
16:00- 16:45	<p>Session 4: Round table</p> <p>Moderator: Russell Southwood</p> <p>The round table examines the policy, regulatory and advocacy gaps, challenges and solutions for Consumer Protection and Rights in Africa.</p> <p>4.1 Aminata Kaba, Directrice Générale Adjointe, Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (ARPT)</p> <p>4.2 ARCEP/Benin</p> <p>4.3 Ghislaine Carine Essomba Avom – Central Africa Telecommunications Regulators Assembly (ARTAC)</p>
Day 2: Wednesday, 15th March	
9.00-9.15	Recap of day 1 session – Chairman of the forum/ITU
9.15- 10.30	<p>Session 5: Consumer protection and Quality of service – This session will examine the consumer protection measures adopted in the broadband & IoT era with a focus on QoS and QoE.</p> <p>5.1 QoS and the Digital Tsunami Shola Sanni, Policy Manager, GSMA Africa</p> <p>5.2 QoS frameworks, audit and assessment of QoS parameters for digital services, enforcement and redress mechanisms – Country case studies</p> <p>a. Burkina Faso – Joseph Nana, CT-MDENP</p> <p>b. Ghana – Abed BANDIM – NCA</p> <p>c. Nigeria – Hadiza Kachallah – NCC</p>
10:30-11:00	Coffee break
11:00- 12:00	<p>Session 6: Consumer Affordability and Entrepreneurship – The session will examine the tariff monitoring and regulatory approaches adopted to protect consumers from excessive pricing, the mechanisms for enhancing consumer price awareness in the digital environment including price bundles and OTTs.</p> <p>6.1 The App Economy and implication for consumer protection and Rights – Andre ONANA – ESMT</p> <p>6.2 International mobile roaming, tariff and costing practices – Anne Rita Ssemboga, ITU</p> <p>6.3 Price awareness and monitoring approaches for consumer protection Country experience:</p> <p>a. Reuben Gwatidzo – Consumer Advocacy Zimbabwe</p> <p>b. Suzy Owona – ART Cameroon</p>

12:00- 13:00	<p>Session 7: Platforms to empower consumers and entrepreneurship – Case studies on digital financial inclusion:</p> <p>7.1 Global Symposium paper on DFS – Ms. Anne Rita Ssemboga ITU, 7.2 Best practices: country experience, operator experience</p> <p>a. Cote d’ivoire – <i>Peya Bridgette</i> b. Benin central bank c. MTN Mobile Money SA/ASMAB</p>
12:45- 14:00	Lunch break
14:00- 15:30	<p>Session 8: Emerging issues for consumers’ for online protection – Session examines how consumers can be protected in a global world of e-commerce (mobile devices, mobile/online payments, counterfeit devices).</p> <p>8.1 Global consumer protection of e-Commerce – <i>Andre Onana – ESMT</i> 8.2 Safe & Secure Mobile Experience: The Key Issues – <i>Shola Sanni, Policy Manager, GSMA-Africa</i> 8.3 Country experience – <i>Gwa Tobbie Mohammed, NCC, Nigeria</i></p>
15:30- 16:00	Tea break
16:00- 16:45	<p>Session 9- Round table discussion – Marking the World Consumers Rights Day -Theme: Building a digital world consumer can trust.</p> <p>Moderator: <i>Abile Romain Houehou, ReCATIC</i></p> <p>Panellists:</p> <p>a. <i>Agathe Affougnon</i> b. <i>Robin Accrombessi</i> c. <i>Hervé Guèdègbé</i> d. <i>Russell Southwood, Balancing Act</i></p>
Day 3 Thursday 16th March, 2017	
9.00-9.15	Recap of day 2- Chairman of the forum
9:15- 10.30	<p>Session 10: Child Online Protection – The session presents COP at the regional and international level highlighting the importance of international cooperation and regional harmonization.</p> <p>10.1 International cooperation and COP Guidelines, <i>Anne Rita Ssemboga ITU</i> 10.2 Policy and Practice- <i>Siakou Fall, Data Protection Commission CDP, Senegal</i> 10.3 The SADONUM Platform- <i>Fatou Ndiouck, BOYE</i></p>
10:30-11:00	Tea break

11:00- 12:00	<p>Session 11: Effective Information, education and communication strategies – The session will explore policy, regulatory and industry initiatives undertaken to empower consumers in Africa and enhance their ICT knowledge and skills.</p> <p>Country case study</p> <p>11.1 Consumer Out Reach Programs in Uganda – Ibrahim Bossa, UCC</p> <p>11.2 ICT Education and consumer outreach in Rwanda – Vénérande Mukamurera, RURA</p> <p>11.3 The Kitsong and Digital literacy Program for Botswana –Suzan D. Jacobs, BOCRA</p>
12:00- 13:00	<p>Session 12: Round table – Take home: Collaborative partnerships models and approaches for consumer Information Protection and Rights for Africa- Requirements and way forward-</p> <p>Moderator: Aminata Kaba, Directrice Générale Adjointe, Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (ARPT) Anne Rita Ssemboga, ITU Presentation: collaborative Regulatory models</p> <p>Panelists:</p> <p>a. Abile Romain Houehou, ReCATIC</p> <p>b. Mariem Slamini, ATU Representative</p> <p>c. Shola Sanni, GSMA-Africa</p>
12:45- 14:00	Lunch break
14:00- 15:30	Closing Ceremony

The Forum was attended by 131 delegates from 21 countries including regional institutions and academia such as African Telecommunications Union (ATU), Ecole supérieure multinationale des télécommunications (ESMT) and GSMA-Africa. All presentations and materials are available at the Forum Website: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/Events2016/Benin/Home.aspx>.

The forum reviewed a number of topical issues including:

- An overview of ICT4SDG and Consumer Protection and consumer protection and rights for Africa;
- The institutional frameworks, policy, regulation and advocacy for consumer protection at global and regional level and national level;
- Connecting the Unconnected: Technology and financing developments and challenges for infrastructure, broadband rollout plans and the need to revising UAS to achieve connectivity;
- Consumer protection and Quality of Service in the broadband & IoT era;
- Consumer Affordability and Entrepreneurship. The session examined the tariff monitoring and regulatory approaches adopted to protect consumers from excessive pricing, the mechanisms for enhancing consumer price awareness in the digital environment including price bundles and OTTs;
- Platforms to empower consumers and entrepreneurship: Case studies on digital financial inclusion;
- Emerging issues for consumers’ for online protection, examining how consumers can be protected in a global world of e-commerce (mobile devices, mobile/online payments, counterfeit devices);
- A round table discussion in commemoration of World Consumers Rights Day whose theme was ‘Building a digital world consumer can trust’;
- Child Online Protection;
- Effective Information, education and communication strategies to empower consumers in Africa and enhance their ICT knowledge and skills.

1. The Forum acknowledged:

- The Commemoration of the World Consumers rights Day Celebration which featured a round table discussion with a theme building a digital world consumer we can trust” with a call for increased cooperation at national and regional level on the promotion of consumer rights and advocacy.

2. The Forum noted:

- The contribution of ICTs and particularly of the mobile sector in Africa to the attainment of the SDGs in particular by facilitating direct employment and enhancing efficiencies to all sectors of the economy;
- The slow rate of digital transformation due to inadequate infrastructure, affordability, gender and rural urban inequities – this affects the potential and impact of ICTs for SDGs;
- With the growing economic and social importance of digitalization, there is a need to protect consumers using Internet services and to ensure that they can continue to use these services safely and securely. Safeguarding children & vulnerable persons online, mitigating fraud and security threats, as well as the sale & use of counterfeit devices are major concerns for consumers in Africa;
- The inadequate legal and institutional frameworks for ICT consumer protection at regional and national level and the limited support provided by Governments and Regulator to ICT Consumer Associations and networks are barriers to effective consumer protection when using ICTs;
- QoS and QoE remain a major concern for consumers in the region. This is heightened by an exceptional demand for data as well as by inadequate investment in infrastructure to match the demand and additional supply constraints such as high cost of international internet connectivity, insufficient power, counterfeit and poor quality networks and devices;
- The growing significance of the APP economy in Africa; governments and regulators are still struggling to formulate responses to the multifaceted phenomenon; institutional frameworks, competition and consumer laws are lagging behind;
- Traditional voice services have definite measurement criteria for tariffs and monitoring usage – i.e. per second or per minute call, the tools and mechanisms for monitoring data and bundled tariffs and the usage of data are not definitive and not known to the majority of ICT users in the region.

3. The forum adopted the following guidelines and recommendations;

- Strengthen partnerships between stakeholders to create knowledge exchange platforms and dialogue at national, regional and international level for consumer protection and rights in Africa;
- Raise awareness of the ITU-D Global Symposium for Regulators 2014 Best Practice Guidelines (GSR14) as well as of ITU-D Resolution 64 (Rev. Dubai, 2014) and ITU-T Resolution 84 (Hammamet, 2016) on consumer protection at national and regional level and to integrate the protection and information on consumer rights in Africa into ITU activities;
- Formalize the organization of a Forum on Consumer Protection to be held at least once every two years;
- Promote the establishment of consumer associations, their professionalism, and assist in building their capacity building at national, sub-regional and regional levels;
- Establish effective mechanisms for education, awareness raising and dissemination of information on issues such as QoS parameters, tariffs, safety and use of internet in particular for children, women and people with disabilities;
- Adopt an inclusive approach at international, regional and national level for the promotion and implementation of SDGs, calling upon policy makers, regulators to integrate SDG targets in their national plans and to bring consumer interests and rights at the center of discussions of all socio economic development and policies;
- Expand Universal Access Strategies to include the promotion of consumer rights, information, education and awareness, particularly focusing on security and safety.

Annex 3: Analysis of the Questionnaire on numbering misuse

The survey questions can be found in the associated Circular letter at: <http://www.itu.int/md/D14-CA-CIR-0009/>.

How are telephone numbering and associated resources managed (allocate, audited and withdrawn) in your country?

All of the respondents indicated that there was the concept of control over numbering resources. This was done either through primary legislation or regulations. There were differences in the approaches that were taken, with some Member States indicating that there were charges involved as part of the management of the allocation.

There was some variation in the detail that was provided. In some cases the respondents cited ITU-T recommendations as directing the development of national rules. In other cases the respondents appeared to have different management responsibilities. For example, some respondents appeared not to have the ability undertake annual audits or reclaim numbers and other resources if appropriate.

Charging for the allocation of numbers was by no means universal. However, as this was outside of the intent of the questionnaire, and at a level of detail not sought, no conclusion is offered on this issue.

Is there a National Telephone Numbering Plan, outlining the use that can be made of national telephone numbers and associated resources?

All but one of the responding countries had a National Telephone Numbering Plan.

Are details of the National Telephone Numbering Plan and associated resources that have been allocated made available within your countries or notified to the ITU-T?

The majority of respondents make the information available both nationally and notify the ITU.

What are the national rules for managing (allocated, audited and withdrawn) numbering and associated resources?

The information received was varied. Some of the respondents indicated where further information could be found, whilst others provided the detail of the management process. With those that provided the further detail of the national management process there was diversity of the environment in which the processes occurred. This reflects the national approach to the management of numbers.

What experiences do you have of misuse of other associated resources e.g. SIM BOX? Others? Please provide details.

The focus of many of the answers to this question when experience of misuse was acknowledged was on SIM Boxes. It appears from the responses that misuse of SIM box is most prevalent in many Member States in Africa. There were some occurrences in the Caribbean.

The response to the issue raised by SIM box fraud varied between those Member States. There was recognition that operators themselves are taking action, that national guidelines to combat illegal SIM box activity existed. A further point that was noted was that “re-origination” was used in association with by-pass. Associated with this was the role of Calling Line Identification in association with SIM boxes. One country had banned “spoofing” of CLI.

In one instance a respondent provided details of the positive use of SIM boxes.

In at least one case it would appear that the instance of the number misuse was related to exploitation between the length of the overall numbers and the number of digits required for analysis for routing and charging purposes.

Any other comments?

Whilst many of the respondents indicate that there were no other comments or issues to be raised, those that did respond covered a number of issues. These issues included identification of misuse of numbers based on an exploitation of the telephone numbers allocated (as opposed to the number required for analysis), and the need for continuous review of the numbers assigned.

Also identified was the ability to fight against misuse requiring the systematic identification of all subscribers and the tax rate for international incoming calls. Other issues that were cited included the role of CLI and the lack of proper regulation of international telecommunication traffic. It was also suggested that transportation of SIM cards be prohibited.

In parallel to these issues being raised several respondents indicated a continuous activity to improve the national regulatory environment to address these issues.

Annex 4: Selected country cases

Argentina

The National Plan for the Development of Competitiveness and Quality Conditions of Mobile Communication Services establishes that telecommunication/ICTs and media services networks should be expanded to provide more and better services to consumers at competitive prices and higher quality.

To this end, the current State policy aims to accelerate the Sector's growth and development fostering competition in the market and proposing changes in the legal and institutional framework through clear rules, which ensure sustainability and predictability in order to restore the pace of investment in the Telecommunications/ICTs market, and to combat any type of market distortion.

In that sense, the Sector is undergoing a paradigm shift because this new regulation aims to ensure competitiveness, which will contribute to improve the quality of services for the well-being of consumers/users, increasing productivity and promoting development and innovation.

The Ministry of Communications, as Enforcement Authority, is currently developing and updating various Regulations aiming to protect and defend customers and users rights.

- The Mobile Communication Service General Regulations, which shall provide for the introduction of mechanisms, which allow customers to access information on the quality of the services being provided and obtain bonuses and/or compensation in case of non-compliance with established quality levels;
- The Spectrum Management and Control Regulations, which shall introduce greater competition among all services;
- The National Chart of Spectrum Bands Allocation in order to increase the availability of frequencies for the provision of mobile communication services;
- The National Interconnection and Licensing Regulations with the aim of generating greater sustainable competition in all networks and services, encouraging market entry for state-of-the-art services in the framework of technological convergence;
- The Number Portability Regime, which shall be revised and updated;
- The Universal Service General Regulations establishing the National Communication Entity, an autonomous body under the Ministry of Communications, as the organization in charge of designing the various programs to be funded from the Universal Service Fund; and
- The National Contingency Plan for disaster response.

This National Plan was launched in contrast to the macroeconomic context of the last years of the previous government, which showed growing difficulties to import the necessary capital goods for the provision of mobile communication services.

Lack of investment in infrastructure, delay in the granting of licenses and in the allocation of resources for the provision of services or in the approval of company control changes, among others, resulted in poor quality mobile communication services, particularly voice.

This National Plan is based on national regulations which provide that telecommunication and ICTs service providers may, and in some cases have to, share network infrastructure, buildings (terraces, roofs, towers, lots and/or structures), facilities, and associated resources, to achieve greater efficiency.

In this sense, the National State has many properties that makes available to the public/private sector operators for them to install equipment and infrastructure taking into account the growing development and capillarity of telecommunication networks, which generate increasingly difficult access to sites where to install both antenna structures and necessary equipment for the normal operation of Mobile Communication Services.

The State Property Administration Agency (AABE) shall be the only organization that may grant permits for the precarious use of real property owned by the National State, regardless of their jurisdiction of origin. To this end, telecommunication licensees and independent companies sharing passive infrastructure will be provided a list of state properties with potential suitability for the installation of shared infrastructure.

In accordance with the legislation in force, independent companies sharing passive infrastructure do not require a license, authorization or permit to carry out their activity, without prejudice to the non-discrimination obligation.

To this end, the Judicial Power of the Nation, the Legislative Power of the Nation, the Provinces, the Autonomous City of Buenos Aires, the Municipalities, the Villages and the National Universities are invited to adhere to the above mentioned to facilitate the utilization of state assets for the deployment of telecommunication/ICTs and media service networks.

Another important feature is that the National Plan, through the National Communication Entity, foresees taking non-ionizing radiation measurements to control that they are within levels that are not detrimental to human health.

The Ministries of Communications, Environment and Sustainable Development, and Health will carry out research on non-ionizing radiations and the application of new technologies for health protection, and will carry out outreach campaigns with the participation of the private sector and NGOs with experience in the field.

Benin

In order to protect the rights and interests of telecommunication service users, ARCEP-BENIN during 2015 began a process of auditing standard contracts and general service conditions of fixed and mobile telephone operators and of Internet Access Providers (IAPs).

The results of this activity have made it possible to identify failings which could leave these standard contracts and general service conditions open to abuse as regards consumers and open the way to recurrent complaints.

The audit is undertaken as a preliminary to the approval of standard contracts and operators' general service contracts. This mission was authorized by a decision establishing the list of mandatory provisions in model contracts or general conditions for the provision of telecommunication services for consumers in the Republic of Benin.

The following points must be included in standard contracts or general service conditions, in accordance with article 3 of the regulator's decision:

- Definitions of technical terms or terms with specific meanings;
- Object of the contract or general conditions for providing services, defined clearly and precisely;
- Contract duration and method of renewal;
- Conditions of subscription and service provision;
- List of documents required;
- Obligations of the customer;
- Obligations of the operator;
- Confidentiality clause;
- Information relating to equipment, in particular concerning precautions for use;
- General conditions of operation, and specifically those relating to protection of personal and medical data;
- Quality of service clauses;
- Prices or means of price setting;
- Criteria for billing and conditions of payment;
- Financial guarantees, where necessary;
- After-sales services;
- Warranty clauses and so on.

Once the decision was adopted, the operators concerned were informed with a view to ensuring that their standard contracts or general service conditions would be aligned with it.

Adoption of this legal instrument provides ARCEP-BENIN with the means of approving and monitoring standard contracts or general conditions for the provision of electronic communication services, ensuring greater respect for consumer rights. It enables the regulatory authority to investigate complaints from consumers or consumer organizations, as required under article 4 of Decree 2014-599 of 9 October 2014 concerning the mandate, organization and operation of ARCEP-BENIN.

Partnership of ARCEP-BENIN and consumers' associations

In its relations with consumer associations, ARCEP-BENIN carried out a census which in 2010 identified eight consumers' associations in the ICT sector.

Following the census, the consumers' associations formulated a number of demands addressed to the regulator with a view to:

- Reflecting consumers' interests in the regulator's activities;
- Improving quality of service;
- Ensuring transparency with regard to charges;
- Ensuring security of personal data;
- Ensuring access for consumers to telecommunication services in the context of universal service;
- Improving awareness of consumers rights and obligations;
- Ensuring assistance from the regulatory authority in providing feedback to the public on training received;

ARCEP-BENIN has noted several types of requirement among consumers' associations concerning:

- Their strong desire to improve their knowledge of the sector; and
- The need to improve their knowledge as regards consumers' rights and obligations in connection with easily investigated complaints, in accordance with current laws and regulations.

In order to encourage consumers' associations to share in the development of the telecommunication/ICT sector, a framework for collaboration has been put in place and has facilitated a number of activities, including:

- A capacity-building workshop (3-4 February 2011);
- Two consumer satisfaction surveys in 2011 and 2013;
- Approval of an information leaflet on consumers' rights and obligations, in collaboration with partner associations of consumers (20 December 2011);
- National seminar on the effects of non-ionizing radiation and protection of the public (24, 25, 26 April 2012);
- Audit of the mobile telephony operators' customer services (October 2013).

A document base has been set up and made available to consumers' associations and ICT services and can be used by them as a basis for training. It comprises:

- The telecommunication services guide for users;
- Flyers on consumers rights and obligations;
- Question and answer information sheets to help expedite processing of users' complaints.

These measures are reinforced by:

- Opening of a customer complaints desk;
- Setting up a toll-free complaints line (131);
- Setting up a Facebook discussion forum for ARCEP-BENIN and users to express their concerns on service provisions.

On 28 November 2014, this collaborative framework was formalized in a framework cooperation agreement between ARCEP-BENIN and the eight partner associations of consumers. This agreement provides for the implementation of projects of common interest by partner associates with funding from ARCEP-BENIN.

Brazil

The provision of convergent telecommunication services has many implications on the consumers rights, since most of convergent service operators have been dealing with their clients separately, as customers of a single service, even when they contracted a bundle. From customer's point of view, it is hard to understand different rules applied to similar services provided by the same operator over the same network infrastructure. Therefore, a redefinition on consumer protection needs, through providing them a better understanding and a clearer view of their rights regarding telecommunication services must be a priority.

For that reason and focusing on solving repeated complaints, empowering consumers and unifying the regulation terms of fixed and mobile telephony, TV and broadband by turning them into one convergent resolution, the National Telecommunication Agency – ANATEL approved on March, 2014, the General Regulation on Consumer Rights of Telecom Services (GRC), Resolution nº. 632/2014-ANATEL. In order to stimulate competition and promote balance to the market, smaller operator has lighter obligations. Considering the complexity of new rules it was fixed different dates for them to be in force. The first term was July 8, 2014.

New rules are as follows:

- **Automatic cancellation:** Cancel a telecommunications service became simpler after the new regulation. Even without talking to an attendant, the service can be canceled by internet or by typing a number on the call center through the interactive voice response system. The automatic cancellation must be processed by the service provider in a maximum of two working days. During this period, consumer can regret and the provided service will be charged. Consumers are warned that this ease is only for canceling the entire contract (Article 15 of the RGC).
- **Instant call back for dropped calls:** The provider will be required to return the call every time the phone interaction between the consumer and his call center drops. The service provider is required to return the call at least one time within 5 minutes to the consumer. (Article 28 of the RGC).
- **Prepaid credit:** minimum 30 day expiration. All credit for prepaid mobile services must have a minimum expiration term of 30 days. The companies must also offer options with expiry date of 90 and 180 days in their own stores and at electronic recharging points. Whenever consumers want to buy credits, it will be possible to check the expiration term through SMS or by calling a number provided by the company (Article 68 of the RGC).
- **Promotions apply to all:** Many providers have promotional offers (with lower prices or even some freebies) to capture new customers. With the new regulation, anyone, customer or not, has the right to join any deal advertised by the service provider. If the interested consumers are already clients, they need to be aware about the possibility of having an early termination fee in their contracts (Article 46 of the RGC).
- **Transparency in offers:** Before formally closing any contract, the service providers must give consumers a short summary with clear and organized information about the offer. It should be informed, for example, whether or not the announced price is valid within a specific period, presenting details of when it starts, when it ends and what price will be practiced after the end of the promotion (Article 50 of the RGC).
- **Billing Related Complaints:** Whenever a customer reclaim about a billing and has not yet paid the invoice, the company will issue a new billing document without the disputed value and then analyze the situation. If it was already paid, and the analysis concludes that the value has been improperly charged, or if the company does not respond the claim within 30 days, the customer will be entitled to receive the claimed amount in double. If after the payment it was verified that the consumer was properly charged, the consumer will return the amount received. (Articles 83 and 85 of the RGC).

On January 31, 2014, ANATEL launched a new Consumers website: www.anatel.gov.br/consumidor. It was created to convey, in simple language and few technical terms, the most relevant information about telecommunications service and consumers' rights. The website intents to narrow the relationship with telecom consumers and provides better information on sectorial issues of consumers' interest.

Central African Republic

Legal framework of CEMAC

Within the area covered by CEMAC (Central African Economic and Monetary Community), of which the Central African Republic is a member country, Directive 07/08-UEAC-133-CM-1 of 19 December 2008 established the legal framework for protection of the rights of users of electronic communication networks and services,

guaranteeing the rights of users with respect to their private life, the right to information, service quality and performance, dispute resolution between subscribers and operators, processing of personal data and protection against cybercrime and cyberattacks.

In addition, CEMAC Regulation 21/08-UEAC-133-CM-18 further strengthens and defines the foundations for harmonization of the regulations and regulatory policies governing electronic communications in this community space.

Among the objectives of this subregional regulatory framework are the following:

- Introduction of universal services;
- Full sector liberalization with high-quality services at affordable prices;
- Non-discriminatory access to ICT services;
- Meeting the needs of vulnerable social groups, particularly persons with disabilities;
- Strengthening the rights and obligations of consumers;
- Sustainable consumer protection.

National legal framework

The Central African Republic is part of the CEMAC community space. Thus, in addition to international directives and regulations, those adopted at the community level have to be applied at the national level. With respect to the objectives established by the two above-mentioned community texts, Act 07.020 of 28 December 2007 regulating the telecommunication sector in the Central African Republic was deemed to be inconsistent not only with Regulation 21/08-UEAC-133-CM-18 of 19 December 2008, but also with five CEMAC Directives, particularly Directive 07/08-UEAC-133-CM-1 of 19 December 2008.

Thus, a Draft Law on Digital Communications in the Central African Republic, jointly revised and approved by operators, consumers and the National Commission for Texts, has been elaborated and is currently before the Government. It will very shortly be brought before the future National Assembly for adoption at the end of the current political transition.

This draft law is intended in particular to strengthen:

- Universal access;
- Non-discriminatory access to ICT services;
- The rights and obligations of consumers;
- Quality of Service;
- Protection of consumers against exposure to electromagnetic fields;
- Child Online protection;
- Personal-data security;
- Respect for privacy and confidentiality;
- Women’s rights and the gender dimension;
- Cybersecurity and the fight against cybercrime and cyberattacks;
- The encouragement of young women to take up careers in ICT, through ITU’s “International Girls in ICT Day”, which the Government intends to adopt.

Measures taken by the regulator in the interests of consumer rights protection and with respect to the Draft Law

Aware of the need for legislation covering protection of the rights of electronic communication consumers, the regulator has taken measures to:

- Identify all associations of electronic communication consumers;
- Organize a five-day workshop on the rights and obligations of electronic communication consumers;
- Conduct a regular audit of the quality of service of electronic communication operators;
- Ensure the introduction of legislation that takes account of the CEMAC directives and regulations and of the GSR14 guidelines on the rights of electronic communication consumers;
- Create a consumer service in the new structure of the Telecommunication Regulatory Agency established in December 2015, the duties of which include:
 - Posting, on the Telecommunication Regulatory Agency website, of an online guide and guidelines on the protection of telecommunication and ICT service consumers;
 - Fostering, through online channels, best practices, standards, technical guidelines and procedures for making ICT networks less vulnerable and less exposed to threats;
 - Recognizing consumers’ right of appeal and the option to refuse functionalities and services;
 - Establishing free phone numbers for use by consumers;
 - Producing brochures on the rights and obligations of consumers;
 - Making consumers aware of the potentially harmful effects of ICTs on health, education, etc.;

- Regularly informing consumers, including minors, about the risks of exposure to electromagnetic radiation from ICT products;
- Protecting minors, women, persons with disabilities and indigenous and tribal people;
- Making available online, and keeping up to date, information on the protection of minors with respect to ICTs;
- Monitoring the tariffs applied and ensuring fair competition;
- Establishing a partnership agreement between consumer associations and the Telecommunication Regulatory Agency;
- Following the GSR14 guidelines and regularly assessing their implementation.

China (People's Republic of)

With the high speed development in the continuous ten years, China telecommunication industry maintains its No.1 place and enhances the leading position. The huge customer has brought the operators and service providers' big chance, as well as the variety and personality of services. More challenge has risen up in the field of fair competition, QoS, reasonable tariff packages, and disputes settlement. Chinese government bodies and regulator are trying their best to establish regulations, perfect organizations, optimize service process and working mechanism, and enhance public supervision. A relative systematic institutions of telecommunication consumer protection have been set up.

First of all, the different multiple layer of laws and regulations have come into being. There are three core laws published by national congress which are called The Act for Consumer's Rights (2013 amendment), The Resolution for the safeguard of internet (2000), and The Resolution for ensuring the protection of network information (2012). In addition, The Telecommunication Regulations of P.R.C was published by the central government State Council as the basic rules for telecommunication market. MIIT also issued a series of departmental rules to regulate the consumer-protection such as The Standard for Telecommunication Service (2012) and the regulations for personal information protection of telecommunication and internet users (2013). Relative government bodies such as NDRC (National Development and Reform Commission) and SAIC (State Administration for Industry & Commerce) also released some rules for the management of providers and consumers.

Secondly, trilateral parties including government bodies, association organization and the public have been combined to shape the frame of the protection of consumer rights. At the government level, MIIT, NDRC, SAIC and relevant organizations work together to regulate the field of market entrance, network interconnection, QoS, technology standard, tariff, and dispute settlement. At the third party level, the enterprises involved in the provision of telecommunication and information services are launching the professional organizations whose name are called China Association of the Communication Enterprises and Internet Society of China. They are collaborating with NTUS (The National Telecommunication User Society) belonging to China Consumers' Association to participate the activities of QoS supervision and market inspection. At the society level, National Telecommunication User Appeal Center has been established for more than ten years with the guidance of MIIT. Since 2002 the unified number 12300 has been put into practice for the convenience of customers which is dealing with the problems related to operators headquarter. The local users can get additional assistance from the local center placed at province level.

In addition, a quarterly announcement for telecommunication service quality has been enforced by independent academic institution for at least ten years. It has become the symbol of operator's service quality. Moreover, in order to help the media and public better supervise the activities of operators and service providers, the regulator approved NTUS to invite the lawyers, economists, and engineers as its consultants.

Côte d'Ivoire (Republic of)

In Côte d'Ivoire, Article 168 of Ordinance 2012-293 on telecommunications/ICT provides that operators and service providers shall wait a minimum period of three months before reallocating a cancelled telephone number.

Despite the implementation of subscriber identification by operators and service providers, unidentified SIM cards continue to turn up, or cards are activated and then passed from person to person, with the result that judicial requisitions that the regulatory authority is required to transmit to network and service operators in the search for wrongdoers are in some cases unsuccessful.

The search for information concerning a number whose owner is being pursued can prove ineffective for several reasons – for example persons identified on the basis of SIM cards that have been lost or stolen, or whose owners have died. In such cases, the true identity of the wrongdoer is unlikely to be found.

Beyond such cases, which result in false identification and stalled investigations, the fact that a number may change hands several times can make it very difficult to secure accurate information on the identity of an offender or suspect.

As for the three-month waiting period to be observed before reallocating a number that is no longer active, there is a proven risk of the same number being identified four times in the same year, producing a chain of four successive holders of the same number. In such cases, a judicial requisition as part of a criminal investigation spanning more than one quarter is sure to run into difficulties if the holder of the number in question has changed during the same period.

This situation inevitably creates uncertainty and can result in the failure of judicial procedures and investigations.

One thing is for sure: the constant reallocation of numbers can result in innocent persons being caught up in an investigation that has nothing to do with them.

The following solutions are proposed in the interests of avoiding the kinds of judicial error to which the above situation can lead.

Solutions:

- Harmonize the time period for reallocating a number with the time taken to enter it in the directory;
- Provide that any number appearing in the directory cannot be reallocated until one year has elapsed;
- Grant a notice period of three months to the holder of a number that appears in a directory;
- Judicial enquiries relating to a given number must take account of the chain of successive holders of that number, since the current holder will not automatically be the author of any offences committed using that number.

Haiti

- An administrative circular letter from CONATEL has set up a unit for the protection of consumers of telecommunications services. The objectives of this unit are collecting consumers' claims and complaints, monitoring and making recommendations to the Directorate;
- From the outset, the unit has set itself the objective of: being functional, by defining a framework based on the principles of management effectiveness aimed at the functionality of the means of receiving claims and complaints as well as to inform the relevant actors about the existence of the unit and to define a mechanism for dealing with complaints.

Activities carried out:

- Establish a space to physically receive complainant consumers at CONATEL's subsidiary office;
- Implement and make functional a short code (189) for operators: Digicel and Natcom;
- Make available a form in both French and Creole to receive complaints;
- Contact CONATEL's decentralised offices to receive complaints;
- Training staff to ensure proper reception of complainants;
- Establish a database in order to archive efficiently the complaints received;
- Correspondence to operators to notify them about the existence of the CPC and to ask them to designate a contact person for the CPC;
- Create a guide for telecommunications consumers in Haiti.
- Since its implementation in July 2016 to date, the unit has received and processed an average of 20 complaints. People designated by the operators have been contacted for following-up the claims and complaints. Around 15 complaints were received in August 2016 and the number is improving. The operators involved have reacted positively. The CPC has, among other things, developed working

procedures with operators for the treatment and follow-up. The existence of the unit gives a boost to improve the quality of the service provided by the operators as well as the treatment that their customers received.

Islamic Republic of Iran

Consumer rights as well as other economic issues, as well as underlying trends and mechanisms for consumers should be addressed by countries. The situation of consumers can be improved in terms of quality of service and incorrect usage pattern, thus avoiding mistrust of manufacturers.

In Iran, the Communications Regulatory Authority of Iran (CRA) is responsible for monitoring of licensees, as well as quality of service and pricing of information technology products and services. CRA is also responsible for telecommunications and information technology sector market structure including the liberalization of the sector and privatization issues. CRA is also responsible for defining and enforcing regulation in the sector. It helps both consumers and service providers by creating the enabling environment that defines rights and obligations of stakeholders and creates the environment to enable them to benefit from digital opportunities.

Information Technology section

– Rules and policies

CRA has defined rules and regulations governing relationships between service providers and customers in terms of delivering service in data transmission networks, focusing in particular on consumer protection. CRA has included in telecommunication operators licenses a number of obligations relating to subscriber and consumer rights:

- Information on services and services rates must be complete and clearly presented to subscribers and consumers at no cost;
- An appropriate location should be considered for meeting and answering subscribers and consumers' demands with exact address and hours of such activity;
- In the event of a dispute between the licensee (licensee holder) and customers and subscribers, or if any of the sides does not fulfil its obligations, in the first stage, negotiations between the sides should attempt to resolve differences, and in case of disagreement, the investigating authority shall act in accordance with the license conditions;
- Licensees are obliged to establish technical facilities to meet the needs of subscribers to the extent possible.

– Complaint resolution for ICT costumers

- In order to increase customers' satisfaction in 2015, a free complaints system was established on each licensee's website upon the order of the Ministry of Communications and Information Technology. Such systems electronically register complaints to service provider organizations such ISPs and mobile operators in relation to services provided in the fixed telephone, Internet or mobile sectors.
- The overall time of handling complaints by the operator can be variable depending on the type of complaints and ranges between 6 days, 12 days, 20 days and 30 days (due to lack of sufficient technical equipment or tower installation or landline outages, etc.).
- The system shall manage the complaints electrically as a non-personal service as below:
 - The ability of recording the complaints electrically by using a portal from the IT service provider in the organizations' complaints system by real or legal persons;
 - Investigating complaints and performing the necessary measurements, electronically, by the operator or the Department of Communications Regulatory Authority in relevant area;
 - Responding to the complaint within 7 working days based on an expert assessment.

Radiocommunications sector

According to the granted licenses to mobile operators and WiMAX operators, CRA has created “the electronically recording complaints system” in order to address concerns from users and consumers and to respond to their complaints in relation to operators antennas and possible radiation, including:

- The ability of the complaints to be submitted to the organizations’ complaints system by real or legal persons;
- Investigating complaints and performing the necessary measurements either by the operator or the Department of Regulatory and radio communications in the relevant area;
- Comments on complaints to be provided by the Atomic Energy Organization of Iran as the country radiation trustee with regards to the measurements results.

The satisfaction evaluation system in the field of IT services

The Communications Regulatory Authority (CRA) of the Islamic Republic of Iran, in order to enhance competition and to improve the quality of service, has created a system to assess user’s satisfaction in the field of information technology services. Users can participate in the survey, and can cooperate in identifying strengths and weaknesses of operators. In addition, licensees and users can consult the results of the conducted survey on the organization portal after the end of each period. In this regard, the National Association of Consumer Rights offers Certificates of consumers’ rights protection and also provides awards to those who have played a significant role in the country’s ICT industry and has been ranked highly in terms of the provision of services in order to increase motivation, competition between service providers and to increase consumer confidence.

Kazakhstan

Background

Provision of telecommunication services is governed by the Constitution of Kazakhstan, the Civil Code, Law No. 567 of 5 July 2004 on communications, Law No. 274-IV of 4 May 2010 on protection of consumers’ rights, and Order No. 171 of 24 February 2015 of the Acting Minister for Investment and Development approving rules for the provision of communication services.

Reciprocal relations with users in the provision of telecommunication services are regulated by the Rules for the provision of communication services, which stipulate the conditions applicable to all the parties involved, procedures for concluding standard contracts for those services, and applications for such services, changing subscription terms, or obtaining additional services.

Cost and tariff for telecommunication services

Communication operators use a system of separate accounting of income, expenditure and assets deployed, in order to facilitate accounting of cost price for the basic types of services considered. The methodology of attributing costs, income and assets is based on the “Rules for separate accounting of income, expenditure and assets by communication operators for regulated forms of telecommunication services and other technologically related services, approved by Order No. 312-OD of the Agency for the Regulation of Natural Monopolies and Protection of Competition, dated 12 December 2003.

In setting tariffs for telecommunication services, communication operators are guided by the following:

- For services included in the List of universal telecommunication services – the Law on communications.
- For services included in the Register of entities subject to natural monopoly – the Law on natural monopolies and regulated markets.
- For services included in the Register of entities occupying a dominant position in a given commercial market – the Law on natural monopolies and regulated markets.
- For non-regulated services- prevailing conditions in the telecommunication service market.

Mexico

Background

In Mexico, the Constitutional Reform in the area of Telecommunications, Broadcasting and Economic Competition, published in the Official Gazette of the Federation on 11 June 2013, establishes, in article 6, section VI of the

Constitution, that a new Act shall be passed setting out the rights of telecommunications users and audiences, along with mechanisms to protect them. The Federal Telecommunications Institute of Mexico (IFT) was created under this reform as an autonomous body with legal personality and its own property, having been set up on 10 September 2013. The new Federal Telecommunications and Broadcasting Act, published on 14 July 2014, includes two important chapters, one dealing with the rights of users and the other with the rights of users with disabilities, which set out the actions that IFT must take for the benefit of these user groups.

Action taken

In accordance with the current legal framework, IFT has taken specific action to give effect to the rights of telecommunication service users and provide proper follow-up, bearing in mind the need to keep users informed and ensure that they have access to tools that make it easier to file complaints and compare the tariffs offered by different mobile operators, and also to establish equal access to telecommunication services by people with disabilities.

The actions taken are listed below:

- Comparison tool for mobile telephone service plans. This online tool is an information mechanism that IFT makes available on its Internet portal so that users can consult and compare in detail, quickly and easily, the current mobile telephone plans offered by virtual mobile licensees and operators.
- The tool enables users to compare post-payment plans and prepayment schemes, as well as view additional packages and identify those that are available for each mobile service plan offered.
- The online tool is informative and brings together the services offered by virtual mobile licensees and operators so that users can decide whether to subscribe to or renew services, reducing the time needed to visit web pages or customer centres individually.
- First survey of telecommunication service users. In April 2015, IFT presented its first survey to find out about patterns of use and the experience and satisfaction of telecommunication users. Information obtained from surveys enables an objective diagnosis to be made of the needs and interests of users of mobile telephony, fixed telephony, pay-to-view television and Internet services. Work is now under way on a second survey, the results of which will soon be published on IFT's web site (<http://www.ift.org.mx>).
- Comparable information reports. In June 2015, users were provided with a comparable information report on mobile telephony plans and tariffs which analyzed the services on offer until 31 May 2015, as published on the web pages of the licensees Lusacell, Movistar, Nextel, Telcel and Unefon, each of which is registered with IFT. In August 2015, another comparable information report on plans and tariffs offered by virtual mobile operators was published, analysing and comparing the prepayment services currently on offer.
- The Charter of Users' Minimum Rights is a document issued by IFT and the Office of the Federal Prosecutor for Consumer Affairs pursuant to article 191 of the Federal Telecommunications and Broadcasting Act, which sets out the minimum rights that users enjoy in accessing, subscribing to and using services.
- Operators are obliged to disseminate the contents of this Charter on their web pages and to provide it to users who subscribe to their services. This results in better-informed users who can speak up for their rights in the face of any violation.
- The "I'm a User" portal is an online tool that enables users to submit complaints about their provider swiftly in the event of shortcomings with the service or if they consider any of their rights to have been violated, thereby initiating a pre-conciliation procedure, which is monitored regularly by IFT and the Office of the Federal Prosecutor for Consumer Affairs in order to ensure that the rights of users are upheld. By eliminating overlapping between the two institutions, this tool makes protecting the most important element of the telecommunication ecosystem – the user – more efficient.
- The Communication and Distribution Strategy for Telecommunication Service Users has been implemented with the aim of distributing tools and data that may be beneficial to users, such as videos on products released by the Institute, including "Tariff Comparison Tool" and "What can you do with your unused credit?" Likewise, various products have been developed to raise user awareness of the proper use of telecommunication services. These have included "Mobiles and flying", "Communicating well in emergency situations" and "International Personal Data Protection Day".
- Guidelines on Telecommunication Service Accessibility for People with Disabilities. For the first time in Mexico's history, the Federal Telecommunications and Broadcasting Act sets out the rights of telecommunication service users with disabilities. This legal framework gives IFT the mandate to issue

the relevant guidelines. In line with this mandate, an initial draft was sent out to public consultation from 14 August to 25 September 2015.

Norway

Introduction

The Norwegian Centre for Cybersecurity (NorSIS)⁷² has conducted a study to provide new insight in the Norwegian Cybersecurity culture. The study aims to develop grounds for effective cyber security practices and to improve national cyber resilience. Cyber criminals and foreign intelligence agencies have over time analyzed our cultural characteristics to disclose vulnerabilities to exploit. This gives them definite advantages. Therefore, we should feel obliged to increase our understanding of the dynamics in how a cyber security culture is shaped and how it affects the digitalization in businesses, sectors and on a national level. Human factors have long time been recognized as fundamental to cyber security, but so far efforts to understand this important phenomenon has been limited in scope. NorSIS sees mapping cyber security culture as a way of understanding yourself, your company and your country.

In order to create a resilient digital Norway, it is paramount that the government apply a holistic approach. The study shows that it will be necessary to increase the reach and quality of cyber education, establish effective online law enforcement, and engage private and voluntary sector in a struggle to increase the national “cyber hygiene”.

Measuring cybersecurity culture

In creating a metric for measuring the national cybersecurity culture, there are at least two critical challenges: One is the question of terminology, i.e. what do we actually mean when we refer to “cybersecurity culture”? The other is the level of analysis, i.e. how can we identify a “cybersecurity culture” concept that is valid and applicable to both businesses and nations? That is to say that whilst the concept might be developed within the confines of industries and businesses focused on cybersecurity, also nations have “cybersecurity cultures”. It may, however, not play out the same way. There is a huge gap in how “culture” is shaped and expressed depending on the level on which it is discussed. For example, whereas a business, an organization and an institution all have defined purposes and thereby measures, the scope of a nation is much vaguer.

Secondly, while business can actively tutor and educate their personnel in cybersecurity, citizens of a state cannot be equally monitored. Is it, then, possible to generate a general comprehension of “cybersecurity culture” that is equally applicable to business and nations?

We believe that measurements of cybersecurity cultures can benefit from a more comprehensive approach, taking a step back from simple registrations of whether employees open phishing-emails and rather look at the attitudes and perspectives towards technology and cyber security, and how this resonates with other core values, interests and abilities.

Key findings

The study is unique as we encompass a broad approach to cybersecurity culture, and because the scope is much larger than any study we are aware of. We worked with 29 partners in the public and private sector, and reached 150.000 individuals in Norway. Our key findings are:

– Fear of cybercrime creates a chilling effect on the digitalization process

Although most people (approximately 90 per cent) thinks that the police should handle online crime, far less (46 per cent) trusts that the police will be able to help them. The police reported in 2015, that a mere 13 per cent of individuals that are victims to online crime actually files a police report. At the same time, as many as 44 per cent thinks that individuals and activist groups has a role to play in the fight against online crime. Apart from the fact that such involvement may cause suspicion towards innocent, let the guilty go free and tamper with ongoing investigations, we believe that it may cause a chilling effect for the digitization efforts. 44 per cent reports that they have abstained from using online services due to digital threats. Norway is currently undergoing a digital transformation in both public and private sector, and this development is worrying.

– The Norwegian citizenry is not properly educated in cybersecurity

⁷² Document SG1RGQ/264, “Creating a metric for cyber security culture”, Norway.

The government is not educating the population in cybersecurity, despite that the digitization demands it. The society expects the individual to know how to protect themselves from digital threats. We find that only 50 per cent of the population has received cybersecurity education during the last two years, and that businesses are taking that responsibility upon themselves. This causes vulnerable groups to be left out, such as the young and the elderly.

– **There is a low awareness of the concept of online hygiene**

People see cybersecurity as a means to protect themselves, but are not aware of the complex co-dependencies in a digitized society. In short, cybersecurity to them is about protecting themselves, not the people around them. In a digital world, everything is connected to everything else. Long and complex digital value-chains makes up our critical infrastructures, our financial systems etc. Our study reveals shortcomings in the way cybersecurity is taught today, and we need to develop new educational methods if we are to prepare the citizenry for a new digital reality.

Oman

Article 7, Item 5, of the Telecom Act stipulates the TRA's role in safeguarding the interests of beneficiaries:

“To safeguard the interests of beneficiaries and dealers with respect to the prices of equipment and the rates, quality and efficiency of telecommunication services”.

The Standard Customer Agreement is as an adhesion contracts that the TRA negotiates with the operator on behalf of the beneficiary in order to circumvent any prejudice or bias on the part of the telecom operator. Below are the obligations related to the Standard Customer Agreement:

“Within six (6) months following the Effective Date, the Licensee shall submit to the Regulatory Authority for its approval a form of standard customer agreement containing the terms and conditions for the provision of Licensed Services to Customers”.

“The Standard Customer Agreement form shall become effective if the Regulatory Authority did not object to it within thirty (30) days of its receipt or on a later date specified for its execution. If the Regulatory Authority has objected to the Standard Customer Agreement form during such period, the Regulatory Authority shall notify the Licensee in writing of the reasons for this objection and the Licensee shall accordingly modify the Customer Agreement form and present it to the Regulatory Authority within fifteen (15) days of its receipt of such objection. This shall be applicable to the modified Standard Customer agreement form”.

“The Licensee may from time to time modify the Standard Customer Agreement. This modification shall be subject to Condition 8.5.”

“The Licensee shall notify all Customers of the terms and conditions of the Standard Customer Agreement and any modifications thereto and shall thereafter provide Licensed Services based upon the Standard Customer Agreement.

State of Palestine

The Palestinian Ministry of Telecommunications has issued a decree protecting the rights of subscribers to mobile telephone services, particularly the additional services offered by operators and service providers over operator networks. The decree deals with a number of issues:

- Timing the sending of all types of text messages;
- Obtaining the subscriber's explicit and documented approval to take part in promotions for additional services;
- Registering the subscriber for certain services free of charge and processing the matter at the end of the free period;
- The mechanism for subscribing to and canceling additional services;
- Obliging operators and the providers of additional services to adhere to the standards and specifications set by the official bodies, such as the consumer protection department, regarding awards;
- Putting forward proposals to test the additional services offered by mobile telephone operators and the providers of additional services.

Saudi Arabia

In continuing Communications and Information Technology Commission (CITC) efforts, to protect the interests and rights of users of ICT services in the Kingdom of Saudi Arabia, CITC has recently developed a document under the title (the applicant /user protection). This document addresses a range of procedures which the service providers obliged to follow when providing or cancelling, or billing ICT services. Also, the document touches in how to deal with the credit limit, the Internet packages, and the obligations of the service provider to protect the user during international roaming, in addition to its obligations in dealing with the user complaints.

The document included eleven articles for the most important issues of interest to users, along with their own terms which must be adhered to by the service providers. Those issues and some of the associated terms, will be reviewed below:

a) Billing:

The document stipulates that the service provider must provide free means enables the user to control consumption, for any service used, whether prepaid or postpaid service. It must also provide the user regularly with clear and correct and detailed bills, according to the details set forth in the telecom bylaw, and the terms of the provision of ICT services documents, and it must be free of charge, and in Arabic or English depending on the user's choice, and sent to the user on paper or electronically according to the user request.

b) The user credit limit:

The document emphasized that the service provider must specify the credit limit for each user and include it in the contract, and in the bill sent to the user. Also, the service provider is not entitled to raise the credit limit without the user's prior knowledge and consent. In addition to that the service provider is obliged to enable the user to know credit limit at any time through the following means: text messaging, voice call, visiting the customer service center, the website for the service provider/e-Applications, and to notify the user when the credit limit reaches 80 per cent, through a message SMS sent to the user for mobile service, and any other suitable means for the other services.

c) Mobile internet:

The service provider must enable the user to use the mobile internet service only after the user request this service. The Service Provider must notify the user via SMS when a consumption of its subscribed internet package reached 80 per cent, and suspend the Internet service as soon as the user consume the entire amount of the internet package, with notifying the user of stopping the service, and how to return it, and the cost to use the Internet without the package, and any other packages user can subscribe to.

d) International roaming service:

The document stipulates that the service provider should enable the user to use the international roaming service only after the user's request for the service according to the service request procedure described in this document. Also, the service provider must enable the user to use the mobile internet service while roaming

internationally only after the user's request for the service separately when the user request voice calls and other telecom services. The service provider must notify the user as soon as the user connect to a service provider network in the country the user traveling to via free text messages in Arabic and English regarding some information such as the domestic and international call rates (incoming and outgoing), SMS, and use of the Internet in the country of travel. In addition to enabling the user to access to customer services while roaming internationally in any time free, and notifying the user that there is no credit limit for the service while roaming internationally.

e) Cancellation or suspension of the service:

The document did not neglect user right in service continuity, or the right to cancel it, which stipulates a set of articles that the service provider must follows when the user request suspension or cancellation of the service, as well as when the service provider initiates suspension or cancellation of the service, the document stipulates the user right to request cancellation of the service, and ordered the service provider to execute the request, and simplify the procedures pertain to such request, and to make cancellation request for any service available at all its centers, and to not ask the user to visit customer service offices to cancel the service, except in cases of final cancellation of the full basic service if such service was established through the user presence in the customer service office, and allow the cancellation of added service through the means available to request the addition of that service, and document the cancellation process, either through written documents, or text messages.

Also the document prevented the service provider of cancelling or suspending the service on its own except in accordance with the cases stipulated in the telecom bylaw and in the terms of the provision of ICT services documents, and to not cancel the service before suspending it for a period of not less than 15 days before the process of the service cancellation, and to notify the user before the suspension or cancellation process via text messages.

f) User complaints:

The document addressed user complaints thoroughly in order to ensure the rights of users, by forcing the service provider to set specific and clear procedures to deal with them, such as:

- That all procedures pertain to complaint handling at the service provider must be according to a specific electronic system, to keep all the complaint procedures from the beginning of submitting the complaint until closing it, this system should be interactive with the user, where the user can respond to the service provider, and see the progress of the complaint electronically;
- That the complaint submission be available through all possible means, whether electronic or via phone call, or personal presence, and not requiring the user to use a single mean to submit a complaint, and to have an easy and a clear access to those means;
- Providing the user with a reference number for the complaint;
- The complaint handling procedures should not exceed (15) days from the date of submitting the complaint;
- That the user after submitting the complaint should be provided with the expected duration to address the complaint via text message, which shows how to follow up the complaint, and if the expected duration ends before processing the complaint, the latest development regarding the complaint and the new expected duration to address the complaint should be reported to the user, and in any case the complaint handling should not exceed (15) days from the date of submitting the complaint, taking into account the duration of each stage of tackling the problem with the service provider.

The document also stipulates some of the service provider obligations toward the applicant, where the service provider must make it clear to the applicant before entering into a service contract as follows:

- Details of the required service price, including the service tariff and any amount required to be paid in advance at the beginning of the service contract, or upon completion of the service;
- Details of the service and its inclusions which the service provider is committed to provide;
- Details of the conditions and obligations on the applicant, and the consequences of failure to do so;
- Details of any restrictions or exceptions to the use of the service, and any fees will be applied when overcome these limitations;
- Billing dates;

- Adjustment mechanism and cancellation of the service;
- Cases where the service provider has the right to suspend and cancel the service for the user.

In addition to that, the service provider must facilitate the service request procedures, and provide access to all services in all its centers, and to not limit the provision of some services in specific places and not others. Also, the service provider must get the applicant approval of the service and his knowledge and acceptance of all the terms and conditions, the obligations and provisions of the service, according to the service request procedure specified in the document, which aims to document the process of requesting the service, whether through written contracts, or text messages.

Vietnam

Vietnam is one of the first ASEAN Countries paid attention to consumer protection field. From 1999, the National assembly already Adopted Ordinance No. 13/1999/PL-UBTVQH10 on the protection of Consumers' Interests.

The Law on Protection of Consumers' Rights ("Law 59") to replace the 1999's Ordinance on the Protection of Consumers' Rights, can into effect from 1st July 2011 (passed by the National Assembly on 15 November 2010).

Continuously, the Government level was issued two decree: Decree No. Issued 99/2011/ND-CP ("Decree 99") detailing and an implementation of a Guiding the number of articles of Law 59 on 27 October 2011 and Decree No 19/2012/ND-CP (Decree 12) on Sanctions Against administrative violations of Consumers' rights protection.

Decision No. 02/2012/QĐ-TTg of the Prime Minister on January 13th, 2012 (came into effect from March 1st, 2012) promulgating the list of essential goods and services to the subject to registration on standard contract, general conditions transaction. According to the Decision, business individuals and organizations trading in 9 groups of goods and services have to implement the registration procedure with relevant State authorities in order to protect the interests of consumers. The good and services listed include 04 items (kind of services) from the telecom sector as: Fixed telephone service (Public Switched Telephone service), post-paid mobile telephone service, Internet connection and Pay television (Telecom application services).

Regulation on consumer protection in the telecommunications sector: Vietnam so far doesn't have a separately legal documents to regulate telecommunications services' user protection. However in the system of legal documents on telecommunications sector has made many provisions express this content.

In terms of state management, consumers protection being assigned as a function of the Vietnam Competition Authority under the Ministry of Industry and Trade. Besides there Vietnam Standard and Consumers Association (VINASTAS) is a social organization – professional, voluntary, not-for-profits who operate in the field of standards, quality and protect consumer rights aims to: gather and unite, help members to improve vocational qualifications, develop and apply technical measures and technologies in the field of standards and quality and protection of consumer rights in Vietnam. Association Standards and Consumer Protection Vietnam are members of the Vietnam Union of Science and Technology Association (VUSTA) and Consumers International (CI).

The implementation of consumer protection sector in Vietnam were described as follows:

- When realize customer rights are violated, at first the customer will call to support service line of corresponding provider to complaints and requests for settlement.
- The operator resolves customer complaints under their customer care process and the majority of complaints will be fully processed at this stage.
- For any complaints have not been satisfactorily resolved, customer can send comments to Vietnam Standard and Consumers Association for assistance and also can complain to the Vietnam Competition Authority or Vietnam Telecom Authority (specialized management agency) for assistance and settlement.
- The protection of consumers has done indirectly in the management of the state. In the telecommunications licensing process, Vietnam Telecom Authority has always attended and require operators have to committed, complied with regulations on the quality of service, resolve complaints and resolve customers' rights when stopped offering service it is considered as the conditions for approval telecom licenses.

Zimbabwe

Consumer protection has taken centre stage in Zimbabwe as the nation is seriously trying to ensure protection of consumer rights in the wake of the new Constitution which came into operation in 2013. The constitution is now being used as a base to review the existing laws and guidelines on consumer protection both in relation

to Telecommunication/ICTs and other services. The country is reviewing its consumer laws and coming up with strategies to enhance consumer protection. The strategies include a review of the current law, wide stakeholder consultation, and participation of consumer agencies in the review of the law and putting in place public institutions to enforce consumer rights.

The major piece of legislation on consumer protection, other than the Consumer Rights entrenched in the bill of rights contained in the Constitution, is the Consumer Contracts Act Chapter 8:03. The Common law of the Country, which is Roman Dutch law, is very limited in terms of consumer protection, as redress can only be obtained through applying the laws of contract and delict only. The purpose of this piece of legislation is to provide relief to parties to consumer contracts where such contracts are and would be unfair. The Act defines a consumer contract as a contract for the sale or supply of goods or services or both, in which the seller or supplier is dealing in the course of business.

The law as it stands has been inadequate in terms of protecting consumers in general as it has been limited to contracts, particularly written contracts between parties. Day to day transactions where no written contracts are involved are not covered yet these are the kind of transactions that involve the ordinary man in the streets who needs protection. This therefore leaves the subscribers to telecommunication services exposed to abuse, as they do not usually have comprehensive contracts with service providers. The law is also silent on consumer rights and does not take these into account. It also has no affordable dispute resolution process as it is limited to litigation. The law does not cover oral contracts yet oral contracts are binding in Zimbabwe.

In order to bridge this gap, the Zimbabwean Government has come up with a draft law which is still undergoing parliamentary scrutiny.

The draft Act also establishes a Commission, to be known as the Consumer Protection Commission (CPC), which shall be a body corporate capable of suing and being sued in its corporate name. The board of the Commission will have its members coming from various organizations as follows:

- 4.1.1 one member shall be a representative of Environmental Management Agency Council;
- 4.1.2 one member shall be a representative of the Farmers Association;
- 4.1.3 one member shall be a representative of the Ministry responsible for Industry and Commerce;
- 4.1.4 one member shall be a representative of the Competition and Tariff Commission;
- 4.1.5 one member shall be a representative of the Standards Association of Zimbabwe;
- 4.1.6 one member shall be a representative of Zimbabwe National Editors Forum;
- 4.1.7 one member shall be a legal practitioner registered as such in terms of the Legal Practitioners Act.
- 4.1.8 three members shall be representatives of registered consumer organizations.

It is also important to note that the Chairperson of the Committee is expected to be one of the three representatives of registered consumer organizations.

Annex 5: ITU GSR Best Practice Guidelines

GSR 2014 Best Practice Guidelines on Consumer Protection in a Digital world⁷³

The digital economy unquestionably offers consumers new and exciting possibilities, as well as fascinating challenges on which regulators need to focus greater attention. Consumers face new challenges linked to the ever increasing availability of new Information and Communication Technologies (ICTs) in the form of numerous devices, new online services and new applications. In order to protect the rights of all users in an open and inclusive digital world, it is essential to define in advance policies and regulatory measures to complement solutions and initiatives involving co-regulation and self-regulation with a view to educating and empowering consumers.

Regulators who participated in the 2014 Global Symposium for Regulators acknowledged the need to achieve a balance between the rights of all stakeholders to ensure that everyone, consumers and business, can enjoy the benefits of digital technologies. They consequently formulated some guidelines on good regulatory practices to protect consumers' interests. Implementing these guidelines will improve the regulatory frameworks needed to ensure better protection for all stakeholders and especially consumers. These guidelines are set out below.

a) Charting a strategic direction

We believe that governments must play a major role in facilitating the protection of citizens at all levels through the development of a wide array of relevant legislation and government policies, such as national ICT and universal access policies, specific consumer protection legislation, cybersecurity and cybercrime legislation, including on child online protection, regulations on quality of service, regulations concerning on-line content, and electromagnetic exposure limit regulations as well as complementary initiatives, such as the development of guidelines on prohibited acts and best practices in tackling issues as varied as hacking, transmission of personal data (between service and/or content providers), and online fraud. In addition, a series of policy measures can be prioritized to establish self-adaptive and self-renewing regulatory mechanisms in order to build a secure and reliable cyber space.

We consider that regulations should redefine legitimate consumer rights and interests, which include but are not limited to: access to publically available information and services over the Internet, guaranteed quality of service, privacy, confidentiality and protection of personal data, the possibility to opt-out; the right to file a complaint; number portability; and intellectual property rights and virtual property rights. Regulators and policy makers should strive to protect those rights universally and equally within the scope of laws and regulations.

We recognize that, in enforcing and reviewing relevant legislation, regulators and policy makers must establish effective mechanisms for cooperation (such as memoranda of cooperation) with dedicated consumer protection authorities and other relevant bodies at the national, regional and international level. In doing so, clearly allocating responsibilities between the parties is fundamental, as well as information and resources sharing, as appropriate. We further recognize that multinational cooperation is required in order to deal effectively with cross-border phenomena such as issues related to content provided by "Over-the-Top" players (OTTs), online fraud and cybercrime related to e-commerce and social media activities. Likewise, specialized regional entities can be empowered to deal with cross-national matters in a harmonized and focused manner.

b) Enhancing market competitiveness

We recognize that legal and regulatory frameworks need to be kept open, forward-looking, neutral and flexible to allow leveraging on new technologies, innovative services and new business practices, such as cloud computing, social media, mobile broadband, "Big Data", and the Internet of Things, for users to benefit from a variety of services provided at all levels of the ICT markets. With regards to the storage and transmission of information, regulated telecom and ICT market players and OTTs should be treated on an equal footing when it comes to the enforcement of consumer protection legal instruments.

c) Partnering with industry

We recognize that industry players have a vital role to play in ensuring not only transparency and accountability in their business practices, but also in willingly adopting measures geared at protecting the rights of consumers, such as protecting personal data, fighting unfair mass advertising, the permanency of data, and child online protection.

⁷³ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2014/BestPractices/GSR14_BPG_en.pdf.

We recommend that regulators encourage the development of Codes of Practice for service providers, including OTTs, to ensure that content, promotion and operation of services comply with all necessary protection conditions.

d) Providing a sound framework for contractual services

We consider best practice to legally prohibit the use of general terms and conditions that provide to the customer's detriment and are contrary to the principles of good faith. Furthermore, unjustified and disproportionate differences between the rights and obligations arising under the contract should be prohibited irrespective as to whether or not it was concluded online. We further recognize the need to draw up transparent rules on the terms and conditions for concluding contracts online, the form of such contracts as well as the related procedures (e.g., user identification, order confirmation, cancellation and termination).

e) Multiple channels for redress

We believe that the regulator's role in mediating and escalating consumer complaints for redress is essential, and sound relationship with service providers needs to be maintained to this end. Complaints handling procedures that specifically encourage consumers to first seek redress with service providers can be successful and increase service providers' awareness of consumer needs, rights and responsibilities. We believe that consumers not only have the right to complain, but more importantly, have the right to seek a remedy whenever their rights have been infringed.

In the event of a dispute, alternative mechanisms (such as conciliation, arbitration and self-resolution) following clear and transparent procedures can be introduced for settling disputes in addition to formal adjudication and good offices, so that consumers can defend their rights rapidly and at lower cost. Specialized telecommunication/ICT mediation centres might prove particularly effective with this regard.

f) Quality of service

A series of measures can be taken to ensure that the consumer has easy and reliable access to ICT services. This could involve developing and regularly reviewing minimum quality of service standards and specifications of new technologies and services; monitoring network service providers; regularly assessing telecom/ICT services quality and publishing the results.

g) Protecting consumer privacy and data

We believe that establishing an integrated legal system for effectively protecting personal data and information is paramount for the digital world to thrive. We recommend that OTTs, and social media providers in particular, commit themselves to greater transparency in data processing, obtain the consent of their customers through opt-in before sharing their data and provide users with the option to clearly choose the nature (public or private) of their communications. Users should be able to make informed decisions about the degree to which their data can be accessed by others and the usage that third parties may make of it.

The online world exposes children and youth to specific risks, notably in terms of adult-only content and sexual predation. We acknowledge the importance of supplementing legal tools with a series of measures that include public advocacy, content alerts and industry self-regulation initiatives while engaging further efforts in consumer education for targeted groups, such as children, youth, parents and teachers.

We believe that establishing a Cybersecurity Emergency Response Team (CERT) can yield multiple benefits to consumers in terms of providing, inter alia, an early warning service on threats and possible cyberattacks to both the general public and government agencies.

h) Empowering consumers

The ICT regulator should be proactive in promoting, informing, encouraging and raising awareness to stakeholders of the benefits and challenges of a connected broadband world. In doing so, it is important to recognize the need to protect and educate consumers with different access needs who may be particularly vulnerable to deceptive commercial practices or have difficulties fully understanding terms and conditions of service (e.g., the illiterate, the disabled, children and youth). In addition, a bottom-up approach targeted at citizens through the involvement of schools, community centres and NGOs, could greatly contribute to raising consumer awareness.

i) The consumer's right to information

Regulators need to ensure that all service providers make available timely and accurate information in a clear, transparent and comparable manner that is conducive to rational decision making. Consumers must understand their rights and obligations, prices and how they are calculated, and the quality of service provided. All regulations related to the consumer's right to information should be systematically updated so that they can be enforced in practice.

j) Redefining the role of regulators

We are mindful that the ICT regulator is increasingly seen as a partner to market players and an advocate for consumers' rights. Their decisions are taken based on evidence and technical expertise to foster access and use of ICTs, competitiveness of the markets, and overall social and economic development. It is, therefore, necessary to reconsider the mandate of ICT regulators with a view to strategically strengthening their enforcement power to respond to the challenges of the digital environment.

Conclusions

Effective information, education and protection in all possible forms, covering the full range of users of telecommunication services and information and communication technologies, are the principal pillars for restoring consumer confidence.

The gathering of delegates at the World Telecommunication Development Conference in Dubai in 2014 took a big step forward by including the study of **Question 6/1 "Consumer information, protection and rights: Laws, regulation, economic bases, consumer networks"** in the programme of study for the study period 2014-2018.

The Swiss contribution⁷⁴ to the Global Symposium for Regulators held in 2014 in Bahrain perfectly illustrates the issues considered in the report on Q6/1, and we should use that content in finalizing the report. Effective protection for consumers of electronic communication services requires regulatory action, going beyond issues of access and quality of access, on:

- E-Commerce;
- Social media;
- International cooperation.

a) E-Commerce

Consumers must be protected when engaging in online commerce at all stages of the contractual process.

Advertising: first, consumers have to be given the means of protecting themselves from aggressive advertising. In Switzerland, unfair mass advertising, or spamming, is prohibited, unless the customer has previously opted-in. Consumers targeted by abusive advertising campaigns can demand that their telecommunication service provider give them the name and address of the connection so that they can identify the advertiser. Furthermore, telecommunication service suppliers are under an obligation to fight unfair mass advertising.

Although not actually prohibited, unsolicited phone calls (cold calling) are disagreeable for consumers. In Switzerland, callers who do not respect the asterisk customers have had placed in the telephone directory to indicate that they do not wish to receive unfair advertising messages from third parties are subject to criminal penalties. If that measure is to be effective, however, call centres should also be obliged to publish an entry in the telephone directory, the use of hidden numbers should be prohibited and it should be possible to reach advertisers at both the number from which the cold call was placed and the number published in the directory. By the same token, customers should be able to demand that their telecommunication service supplier provide the name and address needed to identify the party making the cold call.

Contracts concluded online: legislators need to draw up transparent rules on the terms and conditions for concluding contracts online and the form of such contracts. In particular, parties engaging in e-commerce to sell merchandise, works or services must clearly indicate their full identity and contact information. This is what is stipulated in Swiss law, which also provides that the various technical stages leading to the conclusion of the contract must be indicated, that appropriate technical tools must be made available for detecting and correcting entry errors before an order is sent and that the customer's order must be confirmed without delay by e-mail message.

⁷⁴ Office Fédéral de la Communication (OFCOM), Confederation of Switzerland.

Contract validity: once the contract has been concluded, the consumer must not be left without remedies. In order to ensure that they are better protected against the risks related to Internet impulse buying, consumers must be able to cancel the contract within a deadline of several days (for example, 14 days). In addition, Swiss law prohibits the use of general terms and conditions that provide, to the customer's detriment and contrary to the rules of good faith, for an unjustified and disproportionate difference between the rights and obligations arising under the contract, whether it was concluded online or not.

Disputes: in the event of a dispute, consumers find it difficult to place the matter immediately before a civil court because of the length and cost of the proceedings. Alternative mechanisms (conciliation, arbitration) should therefore be introduced for settling disputes, so that consumers can defend their rights rapidly and at a lower cost.

Consumer information: the State should spare no effort in providing consumers with all the information they need to be informed e-commerce participants. In Switzerland, for example, the federal administration has drawn up guidelines for online purchases, the "*Guide des achats en ligne*", in French, German and Italian and in cooperation with the parties concerned.

b) Social media

In recent years, social media such as Facebook, Twitter and Instagram have grown exponentially worldwide. Estimates put the number of Facebook users alone at between 1.3 and 1.5 billion people at the end of 2013. Social media have substantial economic, social and political potential; they play a role, for example, in democracy-building processes. A relatively recent phenomenon, social media are also a source of many regulatory problems. In Switzerland, the protection of children and young people is a priority on the political agenda.

Legal aspects: Swiss telecommunication law, like comparable legislation in other countries, was drawn up at a time when the provision of telecommunication services still depended on the possession of a specific network designed for that specific purpose, or on authorized access to such a network. With developments in technology, the link between network and services has disappeared. Today, services may be provided by various means; they may even be provided by social media without the active participation of network operators. Should platforms such as Facebook and Twitter therefore be regarded as telecommunication service providers? To what rights and obligations should they be subject? These are pending legal questions that need to be discussed at international level as well.

Lack of data control and transparency: the fact that users lose almost all control over their data when they use social networks is a serious problem. The Council of Europe Committee of Ministers⁷⁵ recommends that platform operators engage in more transparent data processing, obtain the consent of the persons concerned and clearly indicate to users whether or not their communications are private or public.

Users should be able to make informed decisions about the degree to which their data can be accessed by others. Social network operators should not collect or process data from non-members and should use a configuration and software that respect user privacy. In addition, users should undertake not to publish content on other people unless the latter have given their consent. These recommendations could be implemented internationally as a form of industry self-regulation, for example a code of conduct. Platforms that try to keep their customers by blocking the transfer of personal data to a competitor are another instance in which users have found they have no control over their data. In future, it will probably become necessary to introduce legislation on data transfers or to regulate the interfaces between social network platforms.

Aspects relating to the protection of children and young people: social networks expose children and young people to specific risks, notably in terms of adult-only content and sexual predation by third parties. Because they do not have the requisite technical knowledge and are not really aware of the problem, young people are not always able to protect themselves against the risks related to problematic contacts or the transmission of personal data. The Internet never forgets; the permanency of data is a problem that children and young people are unable to gauge correctly. Often, the adults around them – their parents or teachers, for example – also lack the experience and technical knowledge needed to alert them to the risks of social media. Legal tools do not suffice to protect children and young people. They need to be supplemented with a series of measures that include public advocacy, content alerts and self-regulation initiatives in the industry. At the same time, the media

⁷⁵ Recommendation CM/Rec(2012)4 of the Committee of Ministers of the Council of Europe to member States on the protection of human rights with regard to social networking services.

savvy of children, young people, parents and teachers needs to be improved. Such measures must be drawn up using an interdisciplinary approach and must be complementary so as to create a coherent general framework.

c) International cooperation

In a globalized digital environment, the best national consumer protection measures are pointless if they cannot be implemented beyond borders. Multinational cooperation is required in order to deal effectively with cross-border phenomena such as e-Commerce and social media. In that regard, Switzerland applauds the preparation of guidelines on best practices.

GSR 2016 Best Practice Guidelines on Digital Financial Inclusion

As the digital economy unfolds, digital financial inclusion is likely to prove one of the most transformative applications it brings about. Banking the unbanked, like connecting the unconnected, is a major milestone towards universal growth and prosperity.⁷⁶ At the nexus of technology and finance, digital financial inclusion can be a powerful drive towards achieving the Sustainable Development Goals.

The digital marketplace is constantly evolving and calls for new regulatory regimes. The fifth generation of ICT regulation is coming out of age, unleashing the potential of collaboration to set an enabling environment for innovation and investment.

Collaboration among all the various government agencies involved in overseeing the digital economy is essential to ensure that regulatory frameworks are consistent, predictable, fair and effective. Collaborative regulation can and will lead digital financial inclusion onwards and upwards, boosting entrepreneurship and e-Trade while enabling e-Government services and sustainable living styles.

We, the regulators participating in the 2016 Global Symposium for Regulators, recognize that there is no single, comprehensive blueprint for best practice, but agree that country experiences can be enlightening and guide us towards regulatory excellence. In the increasingly complex and dynamic ICT ecosystem, it is important to agree on common principles and put forward clear and simple rules.

We have, therefore, identified and endorsed these regulatory best practice guidelines to facilitate access to and the development of digital financial services for everyone.

– Unleashing the potential of two-sided markets

We recognize that the introduction of m-payments creates a significant opportunity to spread useful and responsible services for the unbanked or underbanked people.

Innovative two-sided platforms enable digital financial services such as mobile banking, mobile money micro finance, mobile commerce and international remittance services. While regulation is not a goal in itself, various regulatory measures can be considered to leverage the potential of such platforms for digital financial inclusion.

Holistic and balanced privacy and data protection legal frameworks need to be enacted, in accordance with internationally-agreed core principles. In order to enhance trust in new financial digital services, it is equally important to broaden the enforcement powers of the ICT regulator and strengthen sanctions in the case of fault, fraud or abuse.

Clear and straightforward rules and procedures for consumer protection of users of digital financial services should be implemented, in particular for terms and conditions of online contracts, the use of personal data by service providers, tariffs for services and quality of service. Transparent, fast and effective mechanisms for handling consumer complaints should be made available and enforced.

Interoperability among operators and service providers is essential for reaping the benefits of digital financial services. Regulatory measures geared towards interconnection, USSD access and tariff issues related to digital finance could enable interoperable services at the national level and globally.

Regulatory measures for reducing the cost of digital transactions and mobile payments can be put in place.

In view of weighing the impact of current regulations and revising them accordingly, we consider that ongoing monitoring and periodic assessment of the state of digital financial services are needed. Likewise, the views

⁷⁶ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2016/BPG_16_en.pdf.

and experiences of all stakeholders should be taken into account and assessed. Adequate revision of regulatory policies should then be carried out.

– **Coining new regulatory approaches**

We believe that adopting suitable regulatory framework and policies related to digital financial services will encourage services providers to reach out to the unserved and underserved.

New regulations for digital financial services should be based on a functional approach. The regulatory agencies involved in the various aspects of such services need to reassess their regulatory objectives and examine how they can best be achieved, regardless of technology or legacy market structures.

Furthermore, regulations shouldn't allow different regulatory treatment or a two-track regulatory approach for incumbents and new players, both from the ICT and the finance sector.

A lighter licensing regime may be generally appropriate to allow digital financial services to thrive. Innovative licensing schemes for market entry, including provisional and temporary licenses, can be envisaged.

We reiterate that all regulators should consider transposing international best practices and guidelines for digital financial inclusion at the national level.

– **Addressing overlaps between sectors**

We believe that the various regulators need to collaborate to tackle issues related to digital financial inclusion, from their inception to adoption to ensuring consumer redress. The ICT regulator and the authorities regulating financial services as well as the dedicated competition and consumer protection authorities should know and fulfill their respective powers and responsibilities. Where their mandates overlap, specific mechanisms could be considered to ensure the interplay (such as memoranda of understanding or less formal agreements). Good governance principles and practical solutions should be leveraged for a truly collaborative approach to regulation.

A sound national framework for collaborative regulation goes a long way towards creating working synergies and effectively enabling new services. Such a framework could include:

Harmonization of the Telecommunications/ICT Act with the relevant financial legislation and regulatory policies as well as with those in critical cross-cutting areas such as consumer protection, cybersecurity, privacy and data protection.

Ongoing dialogue and regulatory cooperation regarding competition between financial and telecom service providers as well as over-the-top players.

Periodic open consultations and meetings with stakeholders, public and private, to monitor policy implementation.

A harmonization of legal and regulatory requirements for digital financial services at the regional or sub-regional level can have a multiplier effect on innovation and investment in national markets. The issue needs to be brought to the agenda of Regulatory Associations and Regional Economic Communities in view of facilitating the spread and benefits of digital financial inclusion in developing regions.

Международный союз электросвязи (МСЭ)

Бюро развития электросвязи (БРЭ)

Канцелярия Директора

Place des Nations

CH-1211 Geneva 20 - Switzerland

Эл. почта: btdtdirector@itu.int

Тел.: +41 22 730 5035/5435

Факс: +41 22 730 5484

Заместитель Директора и руководитель Департамента администрирования и координации основной деятельности (DDR)

Эл. почта: bdtdeputydir@itu.int

Тел.: +41 22 730 5784

Факс: +41 22 730 5484

Департамент инфраструктуры, благоприятной среды и электронных приложений (IEE)

Эл. почта: bdtiee@itu.int

Тел.: +41 22 730 5421

Факс: +41 22 730 5484

Департамент инноваций и партнерских отношений (IP)

Эл. почта: bdtip@itu.int

Тел.: +41 22 730 5900

Факс: +41 22 730 5484

Департамент проектов и управления знаниями (PKM)

Эл. почта: bdtipkm@itu.int

Тел.: +41 22 730 5447

Факс: +41 22 730 5484

Африка

Эфиопия

Региональное отделение МСЭ

P.O. Box 60 005

Gambia Rd., Leghar ETC Bldg 3rd Floor

Addis Ababa - Ethiopia

Эл. почта: ituaddis@itu.int

Тел.: (+251 11) 551 49 77

Тел.: (+251 11) 551 48 55

Тел.: (+251 11) 551 83 28

Факс: (+251 11) 551 72 99

Камерун

Зональное отделение МСЭ

Immeuble CAMPOST, 3^e étage

Boulevard du 20 mai

Boîte postale 11017

Yaoundé - Cameroun

Эл. почта: itu-yaounde@itu.int

Тел.: (+ 237) 22 22 92 92

Тел.: (+ 237) 22 22 92 91

Факс: (+ 237) 22 22 92 97

Сенегал

Зональное отделение МСЭ

8, Route du Méridien

Immeuble Rokhaya

B.P. 29471 Dakar-Yoff Dakar

- Sénégal

Эл. почта: itu-dakar@itu.int

Тел.: (+221) 33 859 70 10

Тел.: (+221) 33 859 70 21

Факс: (+221) 33 868 63 86

Зимбабве

Зональное отделение МСЭ

TelOne Centre for Learning

Corner Samora Machel

and Hampton Road

P.O. Box BE 792

Belvédère Hararé - Zimbabwe

Эл. почта: itu-harare@itu.int

Тел.: (+263 4) 77 59 41

Тел.: (+263 4) 77 59 39

Факс: (+263 4) 77 12 57

Северная и Южная Америка

Бразилия

Региональное отделение МСЭ

SAUS Quadra 06 Bloco "E"

10^o andar - Ala Sul

Ed. Luis Eduardo Magalhães (Anatel)

CEP 70070-940 Brasilia, DF - Brasil

Эл. почта: itubrasilia@itu.int

Тел.: (+55 61) 2312 2730-1

Тел.: (+55 61) 2312 2733-5

Факс: (+55 61) 2312 2738

Барбадос

Зональное отделение МСЭ

United Nations House

Marine Gardens

Hastings - Christ Church

P.O. Box 1047

Bridgetown - Barbados

Эл. почта: itubridgetown@itu.int

Тел.: (+1 246) 431 0343/4

Факс: (+1 246) 437 7403

Чили

Зональное отделение МСЭ

Merced 753, Piso 4

Casilla 50484 - Plaza de Armas

Santiago de Chile - Chile

Эл. почта: itusantiago@itu.int

Тел.: (+56 2) 632 6134/6147

Факс: (+56 2) 632 6154

Гондурас

Зональное отделение МСЭ

Colonia Palmira, Avenida Brasil

Edificio COMTELCA/UIT 4.^o Piso

P.O. Box 976

Tegucigalpa - Honduras

Эл. почта: itutegucigalpa@itu.int

Тел.: (+504) 22 201 074

Факс: (+504) 22 201 075

Арабские

государства

Египет

Региональное отделение МСЭ

Smart Village, Building B 147, 3rd floor

Km 28 Cairo - Alexandria Desert Road

Giza Governorate

Cairo - Egypt

Эл. почта: [itu-ro-](mailto:itu-ro-arabstates@itu.int)

arabstates@itu.int

Тел.: (+202) 3537 1777

Факс: (+202) 3537 1888

Таиланд

Региональное отделение МСЭ

Thailand Post Training Center,

5th floor,

111 Chaengwattana Road, Laksi

Bangkok 10210 - Thailand

Mailing address:

P.O. Box 178, Laksi Post Office

Laksi, Bangkok 10210, Thailand

Эл. почта: itubangkok@itu.int

Тел.: (+66 2) 575 0055

Факс: (+66 2) 575 3507

Индонезия

Зональное отделение МСЭ

Sapta Pesona Building, 13th floor

Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17

Jakarta 10110 - Indonesia

Mailing address:

c/o UNDP - P.O. Box 2338

Jakarta 10110 - Indonesia

Эл. почта: itujakarta@itu.int

Тел.: (+62 21) 381 35 72

Тел.: (+62 21) 380 23 22/24

Факс: (+62 21) 389 05 521

Российская Федерация

Зональное отделение МСЭ

4, building 1

Sergiy Radonezhsky Str.

Moscow 105120

Russian Federation

Mailing address:

P.O. Box 25 - Moscow 105120

Russian Federation

Эл. почта: itumoskow@itu.int

Тел.: (+7 495) 926 60 70

Факс: (+7 495) 926 60 73

Европа

Швейцария

Международный союз электросвязи (МСЭ)

Бюро развития электросвязи (БРЭ)

Зональное отделение МСЭ

Place des Nations

CH-1211 Geneva 20 - Switzerland

Эл. почта: eurregion@itu.int

Международный союз электросвязи
Бюро развития электросвязи
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland
www.itu.int

ISBN 978-92-61-22764-7



Отпечатано в Швейцарии
Женева, 2017 г.