

الاتحاد الدولي للاتصالات

ITU-T

قطاع تقييس الاتصالات
في الاتحاد الدولي للاتصالات

الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات

الحمامات، 25 أكتوبر - 3 نوفمبر 2016

**القرار 84 - دراسات تتعلق بحماية مستعملي خدمات
الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**



ITU-T

تمهيد

الاتحاد الدولي للاتصالات وكالة متخصصة للأمم المتحدة في ميدان الاتصالات. وقطاع تقييس الاتصالات (ITU-T) هو هيئة دائمة في الاتحاد الدولي للاتصالات. وهو مسؤول عن دراسة المسائل التقنية والمسائل المتعلقة بالتشغيل والتعريف، وإصدار التوصيات بشأنها بغرض تقييس الاتصالات على الصعيد العالمي.

وتحدد الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA) التي تجتمع مرة كل أربع سنوات المواضيع التي يجب أن تدرسها لجان الدراسات التابعة لقطاع تقييس الاتصالات وأن تُصدر توصيات بشأنها.

وتتم الموافقة على هذه التوصيات وفقاً للإجراء الموضح في القرار رقم 1 الصادر عن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات.

وفي بعض مجالات تكنولوجيا المعلومات التي تقع ضمن اختصاص قطاع تقييس الاتصالات، تعد المعايير اللازمة على أساس التعاون مع المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) واللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC).

القرار 84 (الحمامات، 2016)

دراسات تتعلق بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

(الحمامات، 2016)

إن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (الحمامات، 2016)،

إذ تدّكر

- أ) بالقرار 196 (بوسان 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات؛
- ب) بالقرار 188 (بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن مكافحة أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الزائفة؛
- ج) بالقرار 189 (بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن مساعدة الدول الأعضاء في مكافحة سرقة الأجهزة المتنقلة وردعها؛
- د) بالقرار 64 (المراجع في دبي، 2014) للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات، بشأن حماية ودعم مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- هـ) بلوائح الاتصالات الدولية (ITR)،

وإذ تأخذ بعين الاعتبار

- أ) المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك؛
- ب) أن الاتحاد، كي يحقق الأهداف الخاصة به، يجب أن يقوم ضمن جملة أمور بتشجيع تقييس الاتصالات في شتى أنحاء العالم مع ضمان مستوى مرضٍ من جودة الخدمة؛
- ج) الفقرة 13 هـ) من خطة عمل جنيف للقمة العالمية لمجتمع المعلومات التي تنص على أنه ينبغي للحكومات مواصلة تحديث قوانينها المحلية المتعلقة بحماية المستهلكين للاستجابة للمتطلبات الجديدة لمجتمع المعلومات،

وإذ تضع في اعتبارها

- أ) أن أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الزائفة يمكن أن تؤثر بالسلب على أمن الخدمات وجودتها بالنسبة إلى المستعملين؛
- ب) أن القوانين والسياسات والممارسات المتعلقة بالمستهلك تحد من الممارسات التجارية الاحتيالية والمضللة وغير النزيهة، وأن هذه الحماية لا مفر منها لبناء ثقة المستهلك وإقامة علاقة أكثر إنصافاً بين رواد الأعمال في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمستهلكين؛
- ج) أن الإنترنت تتيح إدخال تطبيقات جديدة في خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استناداً إلى تكنولوجيتها بالغة التقدم، مثل اعتماد الحوسبة السحابية والبريد الإلكتروني والمراسلات النصية وتبادل الصوت باستعمال بروتوكول الإنترنت والفيديو والتلفزيون في الوقت الفعلي (تلفزيون بروتوكول الإنترنت (IPTV)) عبر شبكة الإنترنت، تواصل تسجيل مستويات مرتفعة من الاستعمال حتى مع وجود تحديات بخصوص جودة الخدمة (QoS) وعدم التيقن من المصدر؛
- د) أنه ينبغي لجودة خدمة الشبكات أن تتفق مع توصيات قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد (ITU-T) والمعايير الدولية الأخرى المعترف بها؛

هـ) أن بإمكان الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفير فوائد جديدة وكبيرة للمستهلكين، بما في ذلك سهولة النفاذ إلى طائفة واسعة من السلع و/أو الخدمات، والقدرة على جمع المعلومات بشأن هذه السلع و/أو الخدمات ومقارنتها؛

و) أن ثقة المستهلك في الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتعزز من خلال التطوير المستمر لآليات شفافة وفعالة لحماية المستهلك تحد من وجود الممارسات التجارية الاحتيالية أو المضللة أو غير النزيهة؛

ز) أنه يجب تشجيع التثقيف ونشر المعلومات بشأن استهلاك واستعمال منتجات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها؛

ح) أنه يجب أن يكون النفاذ إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مفتوحاً وميسور التكلفة؛

ط) أن هناك عدداً من البلدان تقوم بإدخال برامج وإجراءات لتقييم المطابقة استناداً إلى توصيات قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد السارية، بما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة/جودة التجربة، مع إمكانية أكبر لقابلية التشغيل البيئي للمعدات والخدمات والأنظمة؛

ي) أن الانتقال من الشبكات التقليدية إلى شبكات الجيل التالي سيؤثر على نقاط التوصيل البيئي وجودة الخدمة والجوانب التشغيلية الأخرى، وهو ما سيؤثر بدوره أيضاً على التكلفة بالنسبة إلى المستعمل النهائي،

وإذ تلاحظ

أ) أهمية إعلام المستعملين والمستهلكين باستمرار بالخصائص الأساسية للخدمات المختلفة التي يوفرها المشغلون وجودتها وأمنها وأسعارها وآليات الحماية الأخرى التي تحفظ حقوق المستهلكين والمستعملين؛

ب) أن البلدان غير الساحلية تتحمل تكاليف إجمالية للنفاذ أعلى مما تحمله البلدان المجاورة في المناطق الساحلية؛

ج) أن مسألة قابلية النفاذ إلى خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد تكاليف عادلة تعتمد على عوامل مختلفة،

تقرر

1 مواصلة وضع توصيات قطاع تقييس الاتصالات ذات الصلة بـتوفير حلول لضمان حقوق مستهلكي ومستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحمايتهم ولا سيما في مجالات الجودة، والأمن، وآليات تحديد التعريفات؛

2 أن لجان الدراسات المعنية ينبغي لها تسريع العمل بشأن التوصيات التي ستوفر تفاصيل وتوجيهات إضافية بشأن تنفيذ هذا القرار؛

3 أن لجنة الدراسات 3 لقطاع تقييس الاتصالات، مع لجان الدراسات 2 و12 و17 بالقطاع، ضمن نطاق اختصاصاتها، حسب الاقتضاء، ينبغي أن تجري دراسات بما في ذلك دراسات عن المعايير المتعلقة بتوفير الحماية لمستهلكي ومستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،

تدعو مدير مكتب تقييس الاتصالات

1 إلى مساعدة مدير مكتب تنمية الاتصالات في تنفيذ القرار 196 (بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين؛

2 إلى تعزيز العلاقات مع المنظمات الأخرى المعنية بوضع المعايير (SDO) المشاركة في حل قضايا حماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،

تدعو الدول الأعضاء

إلى النظر في تهيئة بيئة تمكينية يمكن لمشغلي الاتصالات أن يوفرها لمستهلميهم خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بجودة مناسبة مع مستوى ملائم من الثقة والأمن وتخفz توفير أسعار تنافسية وعادلة وميسورة من أجل حماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوجه عام،

تدعو الدول الأعضاء وأعضاء القطاع والمنتسبين والهيئات الأكاديمية

إلى المساهمة في هذا العمل بتقديم مساهمات إلى لجان دراسات قطاع تقييس الاتصالات ذات الصلة بشأن المسائل المتعلقة بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعاون من أجل تنفيذ هذا القرار.