|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\ponder\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\BDT-25th_anniversary_2017-Logo_411959-3_transparent.png | **المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالاتلعام 2017 (WTDC‑17)****بوينس آيرس، الأرجنتين، 20-9 أكتوبر 2017** | **C:\Users\murphy\Documents\WTDC17\bd_A_25Years_Horizontal-411959.jpg** |
|  |  |  |
| الجلسة العامة | **الإضافة 23للوثيقة WTDC-17/23-A** |
|  | **4 سبتمبر 2017** |
|  | **الأصل: بالروسية** |
| الدول الأعضاء في الاتحاد، الأعضاء في الكومنولث الإقليميفي مجال الاتصالات (RCC) |
| مشروع مراجعة القرار 64 للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات - حماية ودعم مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات |
|  |
|  |
| **مجال الأولوية:**- القرارات والتوصيات**ملخص:**تتضمن المقترحات الواردة في هذه الوثيقة، مع الأخذ في الاعتبار العمل الذي يضطلع به قطاع تقييس الاتصالات وقطاع الاتصالات الراديوية وكذلك قرارات مؤتمر المندوبين المفوضين (بوسان، 2014) والجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (الحمامات، 2016)، توصيات إضافية لكي تدرج ضمن عمل قطاع تنمية الاتصالات، بالتعاون مع قطاع تقييس الاتصالات وقطاع الاتصالات الراديوية في مجال الدراسة هذا، خاصة ما يلي: - مواصلة العمل الرامي إلى دراسة ووضع مبادئ توجيهية وتوصيات قطاع تقييس الاتصالات ذات الصلة بُغية توفير حلول لضمان حقوق مستهلكي ومستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحمايتها ولا سيما في مجالات الجودة، والأمن، وآليات تحديد التعريفات؛- تسريع العمل على نصوص الاتحاد التي من شأنها أن توفر تفاصيل ومبادئ توجيهية إضافية.**النتائج المتوخاة:**يدعى المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لعام 2017 إلى النظر في التعديلات المقترح إدخالها على القرار 64 (المراجَع في دبي، 2014) الموافقة عليها بالصيغة المبينة في ملحق هذه الوثيقة.**المراجع:**القرار 64 (المراجَع في دبي، 2014) |

MOD RCC/23A23/1

القـرار 64 (المراجَع في بوينس آيرس، 2017)

حماية ودعم مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (بوينس آيرس، 2017)،

إذ يضع في اعتباره

 *أ )* المادة 1، الرقم 9 من دستور الاتحاد الدولي للاتصالات التي تنص على أن من أغراض الاتحاد الترويج على الصعيد الدولي لاعتماد نهج أوسع شمولاً في تناول مسائل الاتصالات نظراً للطابع العالمي الذي يتسم به اقتصاد المعلومات ومجتمع المعلومات؛

*ب)* المادة 21، الرقم 127 من الدستور التي تنص على أن غرض قطاع تنمية الاتصالات للاتحاد الدولي للاتصالات هو تقديم المشورة، وإجراء الدراسات أو رعايتها، عند اللزوم، بشأن المسائل التقنية والاقتصادية والمالية والإدارية والتنظيمية ومسائل السياسة العامة؛

*ج)* الفقرة 13 ﻫ) من خطة عمل جنيف للقمة العالمية لمجتمع المعلومات التي تنص على أن على الحكومات أن تواصل تحديث قوانينها المحلية الخاصة بحماية المستهلك بحيث تستجيب للمتطلبات الجديدة لمجتمع المعلومات؛

*د )* الفقرتين 4.4 و5.4 من المادة 4 من لوائح الاتصالات الدولية اللذين يدعوان الدول الأعضاء إلى تعزيز سياسات لضمان تقديم وكالات التشغيل المرخص لها لمعلومات مجانية وشفافة ومحدثة ودقيقة بشأن خدمات الاتصالات الدولية بما في ذلك أسعار التجوال الدولي والشروط المطبقة ذات الصلة إلى المستعملين النهائيين، في الوقت المناسب، وتشجيع التدابير التي تكفل تزويد المستعملين الزائرين بخدمات اتصالات للتجوال الدولي تتسم بمستويات مرضية من الجودة؛

*ﻫ )* القرار 196 (بوسان 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات؛

*و )* القرار 188 (بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن مكافحة أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) الزائفة؛

*ز )* القرار 189 (بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن مساعدة الدول الأعضاء في مكافحة سرقة الأجهزة المتنقلة وردعها؛

*ح)* لوائح الاتصالات الدولية،

وإذ يضع في اعتباره كذلك

 *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 الحوسبة السحابية والبريد الإلكتروني والمراسلات النصية وتبادل الصوت باستعمال بروتوكول الإنترنت والفيديو والتلفزيون في الوقت الفعلي (تلفزيون بروتوكول الإنترنت (IPTV)) عبر شبكة الإنترنت، وأن هذه التطبيقات 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 الأُخرى المعترف بها؛

*ﻫ )* 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 وفعّالة 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 البيني للمعدات والخدمات والأنظمة؛

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

*ك)* أن القوانين الوطنية تحمي البيانات الشخصية،

وإذ يأخذ في الحسبان

 *أ )* ولاية الاتحاد للعمل بوصفه جهة التنسيق والتسهيل لخطي العمل جيم5 وجيم6 من خطة عمل جنيف للقمة العالمية لمجتمع المعلومات؛

*ب)* أن المبادئ الأساسية للعلاقات مع المستهلك والمستعمل تشمل التعليم والتوعية بشأن الاستهلاك والاستعمال المناسب للمنتجات والخدمات، لضمان حرية الخيار والإنصاف في التعاقد، إلى جانب معلومات واضحة وملائمة بشأن مختلف المنتجات والخدمات، على أساس التوصيف الصحيح من حيث الكميات والخصائص والتكوين والنوعية والسعر؛

*ج)* أن المعلومات هي المدخلات الرئيسية في الاقتصاد الرقمي، ولهذا السبب فإن من المعترف به أن تدفق بيانات المستهلك والمستعمل الشخصية عبر الحدود يتطلب مراعاة القوانين واللوائح الوطنية؛

*د )* أن التقرير المعنون "إنفاذ قوانين الاتصالات: تقرير ومبادئ توجيهية عن أفضل الممارسات"، الذي نشر في عام 2010، والذي قدمه مقرر المسألة 18-1/1، يمثل خطوة أولى في اقتراح مبادئ توجيهية من أجل إنفاذ لوائح حماية المستعملين؛

*ﻫ )* أن السياسات المتعلقة بشفافية المعلومات تسمح بزيادة مستوى وجودة المعلومات التي يقدمها المشغلون للمستعملين والمستهلكين؛

*و )* أن السياسات ذاتها ينبغي أن تضمن نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات/تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في ظروف استخدام مماثلة لظروف استخدام باقي المستهلكين والمستعملين؛

*ز )* أنه فيما يتعلق بخدمات التجوال الدولي، قد تكون هناك علاقة عكسية بين كمية وجودة المعلومات المقدمة إلى المستهلكين والمستعملين وبين الأسعار المدفوعة مقابل هذه الخدمات،

وإذ يلاحظ

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

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

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

يقرر أن يكلف مدير مكتب تنمية الاتصالات بالتعاون مع مديريْ مكتب الاتصالات الراديوية ومكتب تقييس الاتصالات

1 بمواصلة العمل الرامي إلى دراسة ووضع مبادئ توجيهية في توصيات قطاع تقييس الاتصالات وقطاع الاتصالات الراديوية ذات الصلة بُغية توفير حلول لضمان حقوق مستعملي ومستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحمايتها وتحديداً في مجالات الجودة، والأمن، وآليات تحديد التعريفات؛

2 بالمساعدة على تسريع العمل على نصوص الاتحاد التي من شأنها أن توفر تفاصيل وتوجيهات إضافية بشأن تنفيذ هذا القرار؛

3 بأن يواصل دعم العمل الهادف إلى إذكاء الوعي لدى صانعي القرارات فيما يتعلق بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك بين الوكالات التنظيمية فيما يتعلق بأهمية الاستمرار في إطلاع المستعملين والمستهلكين على الخصائص الأساسية والنوعية والأمن والرسوم بشأن مختلف الخدمات التي يقدمها المشغلون، واستحداث آليات حماية أخرى لتيسير ممارسة المستهلكين والمستعملين لحقوقهم؛

4 بأن يتعاون مع الدول الأعضاء من أجل تحديد المجالات البالغة الأهمية لوضع السياسات أو الأطر التنظيمية لحماية المستهلكين والمستعملين؛

5 بأن يواصل التنسيق مع قطاع تقييس الاتصالات بشأن موضوعات من قبيل جودة الخدمة والجودة المتصورة والأمن؛

6 بأن يعزز العلاقات مع المنظمات الدولية والكيانات الأخرى الضالعة في مجال حماية المستهلك والمستعمل؛

7 بدعوة المناطق المعنية بإنشاء رابطات للمستعملين النهائيين والمستهلكين لديها،

يحث الدول الأعضاء

1 على أن تستحدث وتنهض بسياسات تشجع تزويد المستعملين النهائيين بالمعلومات عن خصائص خدمات الاتصالات التي يقدمها مختلف الموردين، مع إيلاء أهمية خاصة إلى السياسات التي تيسر توفير معلومات مجانية وشفافة ومحدثة ودقيقة بشأن خدمات الاتصالات الدولية بما في ذلك أسعار التجوال الدولي والشروط المطبقة ذات الصلة إلى المستهلكين والمستعملين النهائيين، في الوقت المناسب؛

2 على أن تدعم التدابير التي تكفل تقديم خدمات اتصالات تتسم بمستويات مرضية من الجودة، لا سيما فيما يتعلق بخدمات الاتصالات المقدمة للمستعملين الزائرين في إطار التجوال الدولي؛

3 على أن تقدم مدخلات تسمح بنشر أفضل الممارسات والسياسات التي تنفذها لبناء القدرات من أجل وضع السياسات العامة ذات الصلة والتدابير القانونية والتنظيمية والتقنية التي تتناول حماية البيانات الشخصية للمستهلكين والمستعملين، مع أخذ المبادئ التوجيهية والتوصيات التي يضعها الاتحاد بعين الاعتبار، حسب الاقتضاء،

يدعو أعضاء قطاع تنمية الاتصالات للاتحاد الدولي للاتصالات

إلى أن يساهموا بمدخلات تسمح بنشر أفضل الممارسات والأنشطة التي يضطلعون بها فيما يتعلق بتنفيذ سياسات حماية المستهلك والمستعمل، آخذين في الاعتبار المبادئ التوجيهية والتوصيات التي يضعها الاتحاد.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_