|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\ponder\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\BDT-25th_anniversary_2017-Logo_411959-3_transparent.png | **Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT-17)**  **Buenos Aires, Argentine, 9-20 octobre 2017** | C:\Users\murphy\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\PQ94T9LJ\bd_F_25Years_Horizontal-411959 (002).jpg |
|  | |  |
| SÉANCE PLÉNIÈRE | | **Addendum 23 au Document WTDC-17/23-F** |
|  | | **4 septembre 2017** |
|  | | **Original: russe** |
| Etats Membres de l'UIT, membres de la Communauté régionale des communications (RCC) | | |
| projet de Revision de la Resolution 64 de la cmdt - Protection et appui pour les utilisateurs/consommateurs de  services issus des télécommunications/technologies  de l'information et de la communication | | |
|  | | |
| **Domaine prioritaire:**  – Résolutions et Recommandations  **Résumé:**  –Compte tenu des résultats des travaux effectués par l’UIT-T et l’UIT-R, ainsi que des décisions prises par la Conférence de plénipotentiaires (Busan,2014) et l'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (Hammamet, 2016), il est proposé d'intégrer les recommandations additionnelles reproduites ci-dessous dans les travaux de l'UIT-D, en collaboration avec l'UIT-T et l'UIT-R dans ce domaine d'étude, l'objectif étant en particulier:   * de poursuivre les travaux en vue d'étudier et d'élaborer des lignes directrices sur la mise en œuvre des Recommandations UIT‑T pertinentes, afin de trouver des solutions permettant de garantir et de protéger les droits des utilisateurs et des consommateurs de services de télécommunication/TIC notamment en ce qui concerne la qualité, la sécurité et les mécanismes de tarification; * d'accélérer les travaux sur les textes de l'UIT, qui fournissent des renseignements et des indications supplémentaires   **Résultats attendus:**  La CMDT-17 est invitée à examiner et à approuver les modifications apportées à la Résolution 64 (Dubaï, 2014), telles qu'elles figurent en annexe.  **Références:** Résolution 64 (Rév.Dubaï, 2014) de la CMDT | | |

MOD RCC/23A23/1

RÉSOLUTION 64 (RÉV.BUENOS AIRES, 2017)

Protection et appui pour les utilisateurs/consommateurs de   
services issus des télécommunications/technologies de   
l'information et de la communication

La Conférence mondiale de développement des télécommunications (Buenos Aires, 2017),

considérant

*a)* le numéro 9 de l'article 1 de la Constitution de l'UIT, qui dispose que l'Union a pour objet de promouvoir, au niveau international, l'adoption d'une approche plus générale des questions de télécommunication, en raison de la mondialisation de l'économie et de la société de l'information;

*b)* le numéro 127 de l'article 21 de la Constitution, qui dispose que le Secteur du développement des télécommunications de l'UIT a pour fonction de donner des conseils, d'effectuer ou de parrainer des études, le cas échéant, sur des questions de technique, d'économie, de finances, de gestion, de réglementation et de politique générale;

*c)* l'alinéa e) du paragraphe 13 du Plan d'action de Genève du Sommet mondial sur la société de l'information, qui dispose que les pouvoirs publics devraient continuer d'actualiser leur législation sur la protection du consommateur, afin de tenir compte des nouveaux besoins de la société de l'information;

*d)* les dispositions 4) et 5) de l'Article 4 du Règlement des télécommunications internationales, en vertu desquelles il est demandé aux Etats Membres d'encourager l'adoption de politiques visant à faire en sorte que les exploitations autorisées fournissent gratuitement et en toute transparence aux utilisateurs finals des informations exactes et à jour sur les services internationaux de télécommunication, y compris sur les prix de l'itinérance internationale et sur les conditions pertinentes associées, et ce dans les meilleurs délais, et d'encourager l'adoption de mesures visant à faire en sorte que des services de télécommunication en mode itinérance internationale d'une qualité satisfaisante soient fournis aux utilisateurs itinérants;

*e)* la Résolution 196 (Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires, relative à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication;

*f)* la Résolution 188 (Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires, intitulée "Lutter contre la contrefaçon de dispositifs de télécommunication fondés sur les technologies de l'information et de la communication (TIC)";

*g)* laRésolution 189 (Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires, intitulée "Aider les Etats Membres à lutter contre le vol de dispositifs mobiles et à prévenir ce phénomène";

*h)* le Règlement des télécommunications internationales,

considérant en outre

*a)* que les dispositifs de télécommunication/TIC de contrefaçon risquent de nuire à la sécurité et à la qualité de service pour les utilisateurs;

*b)* que les législations, politiques et pratiques relatives aux consommateurs limitent les comportements commerciaux frauduleux, trompeurs et déloyaux, et que ces mesures de protection sont indispensables pour gagner la confiance des consommateurs et établir une relation plus équitable entre les entreprises de télécommunication/TIC et les consommateurs;

*c)* que l'Internet permet la mise en oeuvre de nouvelles applications dans les services de télécommunication/TIC, grâce à la technologie très évoluée qui le caractérise, par exemple l'adoption de l'informatique en nuage, le courrier électronique, la messagerie textuelle, la téléphonie IP, la vidéo et la télévision en temps réel (TVIP) sur l'Internet, qui continuent d'afficher des taux d'utilisation élevés, même si des problèmes se posent concernant la qualité de service et l'incertitude de l'origine;

*d)* que la qualité de service des réseaux devrait être conforme aux Recommandations du Secteur de la normalisation des télécommunications de l'UIT (UIT‑T) et aux autres normes internationales reconnues;

*e)* que les télécommunications/TIC peuvent apporter de nouveaux avantages non négligeables aux consommateurs, notamment une certaine commodité et l'accès à un large éventail de biens ou de services ainsi que la possibilité de recueillir et de comparer des informations sur ces biens ou services;

*f)* que les consommateurs auront d'autant plus confiance dans les télécommunications/TIC que des mécanismes de protection du consommateur transparents, efficaces et susceptibles de limiter les pratiques commerciales frauduleuses, trompeuses ou déloyales seront constamment mis en place;

*g)* qu'il faut encourager la sensibilisation et la diffusion d'informations sur la consommation et l'utilisation des produits et services de télécommunication/TIC;

*h)* que l'accès aux télécommunications/TIC doit être ouvert et financièrement accessible;

*i)* qu'un certain nombre de pays adoptent des systèmes et des procédures d'évaluation de la conformité fondés sur les Recommandations UIT‑T applicables, qui se traduiront par une amélioration de la qualité de service et de la qualité d'expérience ainsi que de la probabilité d'interopérabilité des équipements, des services et des systèmes;

*j)* que la migration des réseaux existants vers les réseaux de prochaine génération aura des conséquences sur les points d'interconnexion, la qualité de service et d'autres aspects opérationnels, ce qui influera également sur les coûts pour l'utilisateur final;

*k)* que les données personnelles sont protégées par la législation nationale,

tenant compte du fait

*a)* que l'UIT a été désignée comme coordonnateur et facilitateur pour les grandes orientations C5 et C6 du Plan d'action de Genève;

*b)* que les principes fondamentaux, dans les relations avec les consommateurs et les utilisateurs, sont la sensibilisation et la diffusion d'informations sur la consommation et l'utilisation appropriée de produits et services, en vue de garantir la liberté de choix et l'équité dans les contrats, ainsi que la fourniture d'informations claires et appropriées sur les différents produits et services, précisant leur quantité, leurs caractéristiques, leur composition, leur qualité et leur prix;

*c)* que l'information étant la clé de voûte de l'économie numérique, il est admis que le respect des législations ou réglementations nationales est indispensable au flux transfrontière des données personnelles des consommateurs et des utilisateurs;

*d)* que, le rapport intitulé "Application, au niveau national, des lois sur les télécommunications: rapport et lignes directrices concernant les bonnes pratiques", publié en 2010 et présenté par le Rapporteur pour la Question 18-1/1, constitue une première étape en vue de proposer des lignes directrices pour l'application de règlements sur la protection des utilisateurs;

*e)* queles politiques relatives à la transparence de l'information permettent d'accroître le niveau et la qualité des informations que les opérateurs fournissent aux utilisateurs et aux consommateurs;

*f)* que ces mêmes politiques devraient garantir aux personnes handicapées la possibilité d'accéder aux télécommunications/technologies de l'information et de la communication (TIC) et de les utiliser dans des conditions qui soient comparables à celles offertes à tous les autres consommateurs et utilisateurs;

*g)* qu'en ce qui concerne les services d'itinérance internationale, il pourrait y avoir un rapport inverse entre la quantité et la qualité des informations fournies aux consommateurs et aux utilisateurs et le prix payé pour ces services,

notant

*a)* qu'il est important de tenir les utilisateurs et les consommateurs informés des principales caractéristiques, de la qualité, de la sécurité et des tarifs des différents services offerts par les opérateurs et de prévoir d'autres mécanismes de protection visant à promouvoir les droits des consommateurs et des utilisateurs;

*b)* que les coûts globaux de l'accès sont plus élevés pour les pays sans littoral que pour les pays voisins des zones côtières;

*c)* que la question de l'accessibilité des services de télécommunication/TIC et l'établissement de coûts équitables dépendent de différents facteurs,

décide de charger le Directeur du Bureau de développement des télécommunications en collaboration avec le Directeur du Bureau des radiocommunications et le Directeur du Bureau de la normalisation des télécommunications

1 de poursuivre les travaux en vue d'étudier et d'élaborer des lignes directrices relatives à la mise en œuvre des Recommandations UIT-R et UIT‑T pertinentes, afin de trouver des solutions permettant de garantir et de protéger les droits des utilisateurs et des consommateurs de services de télécommunication/TIC, notamment en ce qui concerne la qualité, la sécurité et les mécanismes de tarification;

2 de contribuer à accélérer les travaux sur les textes de l'UIT, qui fourniront des renseignements et des indications supplémentaires pour la mise en oeuvre de la présente Résolution;

3 de continuer d'appuyer les travaux visant à sensibiliser les décideurs en matière de télécommunications/TIC et les organismes de régulation au fait qu'il est important de tenir les utilisateurs et les consommateurs informés des caractéristiques de base, de la qualité, de la sécurité et des tarifs des différents services proposés par les opérateurs, ainsi qu'à la mise en place d'autres mécanismes de protection pour faciliter l'exercice des droits des consommateurs et des utilisateurs;

4 de collaborer avec les Etats Membres, afin de déterminer les éléments indispensables à l'établissement de politiques ou cadres réglementaires en matière de protection des consommateurs et des utilisateurs;

5 de poursuivre la coordination avec le Secteur de la normalisation des télécommunications de l'UIT sur des questions telles que la qualité de service, la qualité perçue et la sécurité;

6 de renforcer ses relations avec d'autres entités et organisations internationales s'occupant de protection des consommateurs et des utilisateurs;

7 d'inviter les régions concernées à créer leurs associations d'utilisateurs finals et de consommateurs,

prie instamment les Etats Membres

1 d'élaborer et de promouvoir des politiques propres à favoriser la fourniture aux utilisateurs finals d'informations sur les caractéristiques des services de télécommunication proposés par les différents fournisseurs, en accordant une attention toute particulière à celles susceptibles de faciliter la fourniture aux consommateurs et aux utilisateurs finals, gratuitement et en toute transparence, d'informations exactes et à jour sur les services internationaux de télécommunication, y compris sur les prix de l'itinérance internationale et sur les conditions pertinentes associées, et ce dans les meilleurs délais;

2 d'encourager l'adoption de mesures visant à faire en sorte que des services de télécommunication en mode itinérance internationale d'une qualité satisfaisante soient fournis aux utilisateurs itinérants;

3 de fournir des contributions permettant de faire connaître les bonnes pratiques et les politiques générales qu'ils ont mises en oeuvre afin de renforcer les capacités, en vue de l'élaboration de politiques publiques connexes et de mesures juridiques, réglementaires et techniques visant à assurer la protection des consommateurs et des utilisateurs, notamment la protection des données personnelles, compte tenu des lignes directrices et des recommandations formulées par l'UIT et d'autres organisations compétentes, selon le cas,

invite les Membres du Secteur du développement des télécommunications de l'UIT

à fournir des contributions permettant de faire connaître les bonnes pratiques et les activités qu'ils ont entreprises concernant l'application des politiques de protection des consommateurs et des utilisateurs, compte tenu des lignes directrices et des recommandations formulées par l'UIT.

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