|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\ponder\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\BDT-25th_anniversary_2017-Logo_411959-3_transparent.png | **Всемирная конференция по развитию электросвязи 2017 года (ВКРЭ-17)**  **Буэнос-Айрес, Аргентина, 9–20 октября 2017 года** | C:\Users\murphy\Documents\WTDC17\bd_R_25Years_Horizontal-411959.jpg |
|  | |  |
| ПЛЕНАРНОЕ ЗАСЕДАНИЕ | | **Дополнительный документ 23 к Документу WTDC-17/23-R** |
|  | | **4 сентября 2017 года** |
|  | | **Оригинал: русский** |
| Государства − Члены МСЭ, члены Регионального содружества в области связи (РСС) | | |
| Проект пересмотра Резолюции 64 − Защита и поддержка пользователей/потребителей услуг электросвязи/информационно-коммуникационных технологий | | |
|  | | |
|  | | |
| Приоритетная область: − Резолюции и Рекомендации  **Резюме**  Учитывая результаты деятельности МСЭ-Т и МСЭ-R, а также решения, принятые Полномочной конференцией 2014 года (Пусан, Республика Корея) и Всемирной ассамблеей по стандартизации электросвязи 2016 года (Хаммамет, Тунис), в настоящих предложениях содержатся дополнительные рекомендации по включению в работу МСЭ-D в сотрудничестве с МСЭ-T и МСЭ-R по данному направлению исследований, в частности:  − продолжать работу по исследованиям и разработке руководящих принципов и соответствующих Рекомендаций МСЭ-Т с целью предоставления решений, обеспечивающих и защищающих права пользователей и потребителей услуг электросвязи/ИКТ, а именно: в области механизмов обеспечения качества, безопасности, тарифов;  − содействовать ускорению работы над документами МСЭ, которые будут содержать дополнительные подробности и руководящие указания.  **Ожидаемые результаты**  ВКРЭ-17 предлагается рассмотреть и одобрить прилагаемые изменения Резолюции 64 (Пересм. Дубай, 2014 г.).  **Справочные документы**  Резолюция 64 (Пересм. Дубай, 2014 г.) | | |

**MOD** RCC/23A23/1

РЕЗОЛЮЦИЯ 64 (ПЕРЕСМ. БУЭНОС-АЙРЕС, 2017 Г.)

Защита и поддержка пользователей/потребителей услуг электросвязи/информационно-коммуникационных технологий

Всемирная конференция по развитию электросвязи (Буэнос-Айрес, 2017 г.),

учитывая,

*а)* что пункт 9 Статьи 1 Устава МСЭ гласит, что целью Союза является содействие на международном уровне более общему подходу к разносторонним вопросам электросвязи в глобальных информационных экономике и обществе;

*b)* что пункт 127 Статьи 21 Устава гласит, что целью Сектора развития электросвязи МСЭ является, при необходимости, консультирование и проведение или финансирование исследований по техническим, экономическим, финансовым, управленческим, регламентарным вопросам и аспектам политики;

*c)* что пункт 13 *e)* Женевского плана действий Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества гласит, что органам государственного управления следует продолжать обновлять национальные законы по защите прав потребителей, приводя их в соответствие с новыми требованиями информационного общества;

*d)* пункты 4.4 и 4.5 Статьи 4 Регламента международной электросвязи, в соответствии с которыми Государствам-Членам предлагается способствовать принятию мер по обеспечению того, чтобы уполномоченные эксплуатационные организации своевременно и бесплатно предоставляли конечным пользователям прозрачную, обновленную и точную информацию об услугах международной электросвязи, в том числе о ценах на международный роуминг и соответствующих связанных с ними условиях, а также способствовать принятию мер по обеспечению того, чтобы услуги электросвязи при нахождении в международном роуминге предоставлялись приезжающим пользователям с удовлетворительным уровнем качества;

*e)* Резолюцию 196 (Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции о защите пользователей/потребителей услуг электросвязи;

*f)* Резолюцию 188 (Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции о борьбе с контрафактными устройствами электросвязи/информационно-коммуникационных технологий (ИКТ);

*g)* Резолюцию 189 (Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции об оказании Государствам-Членам помощи в борьбе с хищениями мобильных устройств и в предотвращении этого явления;

*h)* Регламент международной электросвязи,

учитывая далее,

*a)* что контрафактные устройства электросвязи/ИКТ могут негативно сказаться на безопасности и качестве обслуживания пользователей;

*b)* что касающиеся потребителей законы, политика и практика ограничивают мошенническое, обманное и недобросовестное ведение дел, и такие защитные меры обязательны для укрепления доверия потребителей и установления равноправных отношений между предпринимателями и потребителями в сфере электросвязи/ИКТ;

*c)* что интернет дает возможность внедрять новые приложения в услуги электросвязи/ИКТ, основанные на усовершенствованной технологии, например облачных вычислений, электронной почты и текстовых сообщений, передачи голоса по IP, видео, ТВ в реальном времени (IPTV) на основе интернета, по которым продолжает отмечаться высокий уровень использования, несмотря на проблемы, связанные с качеством обслуживания и неопределенностью происхождения вызова;

*d)* что качество обслуживания, предоставляемого сетями, должно соответствовать Рекомендациям Сектора стандартизации электросвязи МСЭ (МСЭ-Т) и другим признанным международным стандартам;

*e)* что электросвязь/ИКТ могут обеспечить для потребителей новые существенные преимущества, включая удобство и доступ к широкому диапазону товаров и/или услуг, а также возможность сбора и сравнения информации об этих товарах и/или услугах;

*f)* что доверие потребителей в сфере электросвязи/ИКТ поддерживается непрерывным развитием прозрачных и эффективных механизмов защиты потребителей, которые ограничивают мошенническую, обманную и недобросовестную деловую практику;

*g)* что следует поощрять просвещение и распространение информации относительно потребления и использования продуктов и услуг электросвязи/ИКТ;

*h)* что доступ к электросвязи/ИКТ должен быть открытым и приемлемым по цене;

*i)* что некоторые страны вводят режимы и процедуры по оценке соответствия на основе Рекомендаций МСЭ-Т, которые приводят к повышению качества обслуживания/оценки пользователем качества услуги и к обеспечению более высокой вероятности функциональной совместимости оборудования, услуг и систем;

*j)* что переход от традиционных сетей к сетям последующих поколений повлияет на пункты присоединения, качество обслуживания и другие эксплуатационные вопросы, которые окажут воздействие на стоимость для конечного пользователя;

*k)* что персональные данные защищаются национальным законодательством,

принимая во внимание

*а)* мандат МСЭ, определяющий его функции как координирующей и содействующей организации по Направлениям деятельности C5 и C6 Женевского плана действий;

*b)* что основные принципы отношений с потребителями и пользователями включают просвещение и информирование о надлежащем потреблении и использовании продуктов и услуг в целях обеспечения гарантий свободы выбора и справедливости при заключении контрактов, а также предоставление четкой и достоверной информации о различных продуктах и услугах при верном определении количественных показателей, характеристик, состава, качества и цены;

*c)* что информация является основным вкладом цифровой экономики, ввиду чего признается, что трансграничный поток персональных данных потребителей и пользователей требует соблюдения национальных законов и регуляторных положений;

*d)* что в отчете "Обеспечение выполнения внутренних законов в области электросвязи: отчет и руководящие указания на основе примеров передового опыта", опубликованном в 2010 году и представленном Докладчиком по Вопросу 18-1/1, впервые предлагается использовать руководящие указания в целях выполнения регуляторных положений в области защиты пользователей;

*e)* что принципы политики, направленные на обеспечение прозрачности информации, позволяют повышать уровень и качество информации, предоставляемой операторами пользователям и потребителям;

*f)* что следует, чтобы такие же меры политики обеспечивали доступ к электросвязи/ИКТ для лиц с ограниченными возможностями на условиях использования, которые сопоставимы с условиями, предоставляемыми остальным потребителям и пользователям;

*g)* что в отношении услуг в международном роуминге, количество и качество информации, предоставляемой потребителям и пользователям, будут обратно пропорциональны ценам, уплачиваемым за эти услуги,

отмечая

*a)* важность постоянного информирования пользователей и потребителей об основных характеристиках, качестве, безопасности различных предлагаемых операторами услуг и тарифах на них, и о других механизмах защиты, способствующих правам потребителей и пользователей;

*b)* что страны, не имеющие выхода к морю, в целом несут более высокие расходы на обеспечение доступа, чем соседние страны в прибрежных районах;

*с)* что вопрос доступности услуг электросвязи/ИКТ и формирование их справедливой стоимости зависят от различных факторов,

решает поручить Директору Бюро развития электросвязи в сотрудничестве с Директорами Бюро радиосвязи и Бюро стандартизации электросвязи

1 продолжать работу по исследованиям и разработке руководящих принципов по внедрению соответствующих Рекомендаций МСЭ-R и МСЭ-Т с целью предоставления решений, обеспечивающих и защищающих права пользователей и потребителей услуг электросвязи/ИКТ, а именно: в области механизмов обеспечения качества, безопасности, тарифов;

2 содействовать ускорению работы над документами МСЭ, которые будут содержать дополнительные подробности и руководящие указания для выполнения настоящей Резолюции;

3 при создании других защитных механизмов, способствующих реализации прав потребителей и пользователей, продолжать оказывать содействие работе по повышению осведомленности органов, ответственных за принятие решений в области электросвязи/информационно-коммуникационных технологий, а также регуляторных учреждений о важности информирования пользователей и потребителей об основных характеристиках, качестве, безопасности и тарифах на различные услуги, предлагаемые операторами, и способствующих созданию других защитных механизмов для содействия осуществлению прав потребителей и пользователей;

4 сотрудничать с Государствами-Членами в целях определения важнейших областей, которые требуют разработки политики либо регуляторной базы в области защиты потребителей и пользователей;

5 продолжать координацию деятельности с Сектором стандартизации электросвязи по таким темам, как качество услуг, воспринимаемое качество и безопасность;

6 укреплять отношения с другими международными организациями и структурами, участвующими в решении вопросов защиты потребителя и пользователя;

7 предложить соответствующим регионам создать свои ассоциации конечных пользователей и потребителей,

настоятельно призывает Государства-Члены

1 выработать и проводить политику, которая способствует предоставлению конечным пользователям/потребителям информации о характеристиках услуг электросвязи/ИКТ, предлагаемых различными поставщиками, уделяя особое внимание такой политике, которая способствует тому, чтобы потребителям и конечным пользователям своевременно и бесплатно предоставлялась прозрачная, обновленная и точная информация об услугах международной электросвязи, в том числе о ценах на международный роуминг и соответствующих условиях;

2 содействовать мерам, направленным на обеспечение того, чтобы услуги электросвязи предоставлялись в условиях удовлетворительного качества, в том числе договоренностям, предусмотренным для приезжающих пользователей услуг электросвязи в международном роуминге;

3 вносить свой вклад в распространение передового опыта и реализуемой политики в области создания потенциала в целях развития соответствующей социальной политики, а также правовых, нормативных и технических мер в области защиты потребителей и пользователей, включая защиту личных данных с учетом руководящих указаний и рекомендаций МСЭ и других соответствующих организаций, при необходимости,

предлагает Членам Сектора развития электросвязи МСЭ

представлять вклады, которые позволят распространять передовой опыт и осуществляемую ими деятельность, которые касаются реализации политики в области защиты потребителей и пользователей, с учетом руководящих указаний и рекомендаций МСЭ.

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