|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\ponder\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\BDT-25th_anniversary_2017-Logo_411959-3_transparent.png | **المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لعام 2017 (WTDC‑17)**  **بوينس آيرس، الأرجنتين، 20-9 أكتوبر 2017** | **C:\Users\murphy\Documents\WTDC17\bd_A_25Years_Horizontal-411959.jpg** |
|  |  |  |
| الجلسة العامة | | **الإضافة 14 للوثيقة WTDC-17/24-A** |
|  | | **8 سبتمبر 2017** |
|  | | **الأصل: بالإنكليزية** |
| الدول الأعضاء في المؤتمر الأوروبي لإدارات البريد والاتصالات | | |
| مراجعة للقرار 64 للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات -  حماية ودعم مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | | |
|  | | |
|  | | |
| **مجال الأولوية:**  -القرارات والتوصيات  **ملخص:**  يحدِّث هذا المقترح نص القرار 64 بإدراج أهداف التنمية المستدامة فيه ومواءمته معها.  **النتائج المتوخاة:**  يُدعى المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لعام 2017 إلى دراسة المقترح المرفق طيه والموافقة عليه.  **المراجع:**  تشمل هذه الوثيقة مقترحات لتعديل القرار 64. | | |

MOD ECP/24A14/1

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 اللّتين تدعوان 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 A/RES/70/1 للجمعية العامة للأمم المتحدة بشأن خطة التنمية المستدامة لعام 2030،

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، مع مراعاة خطة التنمية المستدامة لعام 2030؛

*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 )* التقرير المعنون "إنفاذ قوانين الاتصالات: تقرير ومبادئ توجيهية عن أفضل الممارسات"، الذي نشر في عام 2010؛

*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،

يقرر أن يكلف مدير مكتب تنمية الاتصالات

1 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، مع مراعاة خطة التنمية المستدامة لعام 2030؛

2 بأن يتعاون مع الدول الأعضاء من أجل تحديد المجالات البالغة الأهمية لوضع السياسات أو الأطر التنظيمية لحماية المستهلكين والمستعملين، مع مراعاة خطة التنمية المستدامة لعام 2030؛

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

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

5 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 المستعملين 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 والسياسات التي ينفذونها فيما يتعلق بتنفيذ سياسات حماية المستهلك والمستعمل، آخذين في الاعتبار المبادئ التوجيهية والتوصيات التي يضعها الاتحاد وخطة التنمية المستدامة لعام 2030.

الأسباب: تحديث هذا القرار، خاصة بإدراج إحالات ملائمة إلى خطة التنمية المستدامة لعام 2030 للجمعية العامة للأمم المتحدة.

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