|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 14 au Document WTDC-17/24-F** |
|  | | **8 septembre 2017** |
|  | | **Original: anglais** |
| Etats Membres de la Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications | | |
| Révision de la résolution 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:**  La présente proposition vise à mettre à jour le texte de la Résolution 64 et à le rendre stable, en tenant compte des ODD et en adaptant le texte en conséquence.  **Résultats attendus:**  La CMDT-17 est invitée à examiner et à approuver la proposition ci-jointe.  **Références:**  Le présent document contient des propositions de modification de la Résolution 64. | | |

**MOD** ECP/24A14/1

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 A/RES/70/1 de l'Assemblée générale des Nations Unies relative au Programme de développement durable à l’horizon 2030,

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, compte tenu du Programme de développement durable à l’horizon 2030;

*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" a été publié en 2010;

*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,

décide de charger le Directeur du Bureau de développement des télécommunications

1 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, compte tenu du Programme de développement durable à l’horizon 2030;

2 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, compte tenu du Programme de développement durable à l’horizon 2030;

3 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;

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

5 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 politiques générales qu'ils ont mises en oeuvre concernant l'application des politiques de protection des consommateurs et des utilisateurs, compte tenu des lignes directrices et des recommandations formulées par l'UIT, ainsi que du Programme de développement durable à l’horizon 2030.

**Motifs:** Mettre à jour la présente Résolution, en particulier en y ajoutant des références appropriées au Programme de développement durable à l’horizon 2030 adopté par l’AGNU.

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