|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Logo  Description automatically generated** | **Региональное подготовительное собрание к ВКРЭ-21 для стран СНГ (РПС-СНГ)виртуальное, 21-22 апреля 2021 года** | A close up of a sign  Description automatically generated |
|  |  |
|  | **Документ RPM-CIS21/23-R** |
| **6 апреля 2021 г.** |
| **Оригинал: русский, английский** |
|  |
| **Региональное содружество в области связи (РСС)** |
| Проект пересмотра Резолюции 64 (Пересм. Буэнос-Айрес, 2017 г.) «Защита и поддержка пользователей/потребителей услуг электросвязи/информационно-коммуникационных технологий» |
|  |
| **Тип предложения:**Пункт 7.2**Резюме:**В настоящем вкладе предлагается внести поправки в текст Резолюции 64 ВКРЭ, принимая во внимание Резолюцию 196 Полномочной конференции 2018 г. (ПК-18), а также текущую работу Исследовательской комиссии 1 МСЭ-D.**Ожидаемые результаты:**Настоящий документ, содержащий проект общего предложения РСС, представлен на РПС-СНГ (апрель 2021 г.) для информации.**Ссылки:**Резолюция 196 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции. |

ПРИЛОЖЕНИЕ

РЕЗОЛЮЦИЯ 64 (Пересм. Аддис-Абеба, 2021 г.)

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

Всемирная конференция по развитию электросвязи (Аддис-Абеба, 2021 г.),

*учитывая*

а) Резолюцию 196 (Пересм. Дубай, 2018) Полномочной конференции о защите пользователей/потребителей услуг электросвязи;

bПересм. Дубай, 2018сПересм. Дубай, 2018;d) Резолюцию 84 (Хаммамет, 2016 г.) Всемирной ассамблеи по стандартизации электросвязи об исследованиях, касающихся защиты пользователей услуг электросвязи/информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), а также иную деятельность Сектора стандартизации электросвязи МСЭ (МСЭ-Т) и его исследовательских комиссий, в зависимости от случая;

e) руководящие принципы Организации Объединенных Наций (ООН) по защите интересов потребителей, пересмотренные и принятые Генеральной Ассамблеей (ГА) ООН в Резолюции 70/186 от 22 декабря 2015 года, которые устанавливают основные характеристики, необходимые для обеспечения эффективной работы законов по защите прав потребителей, учреждений, отвечающих за обеспечение их соблюдения, а также систем компенсации;

f) пункт 13 e) Женевского плана действий Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества (ВВУИО), который гласит, что органам государственного управления следует продолжать обновлять национальные законы по защите прав потребителей, приводя их в соответствие с новыми требованиями информационного общества; g) пункты 4.4 и 4.5 Статьи 4 Регламента международной электросвязи,

*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 электросвязи/ИКТ 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, учитывая Повестку дня в области устойчивого развития на период до 2030 года;

c) что данные играют ключевую роль в цифровой экономике и цифровой трансформации, ввиду чего признается, что трансграничный поток персональных данных потребителей и пользователей требует соблюдения национальных законов и регуляторных положений;

d) что необходимо осуществлять деятельность по защите и поддержке потребителей/пользователей услуг электросвязи/ИКТ, а также работать над переоценкой потребностей такой защиты и поддержки во все более соединенном мире и с учетом новых и появляющихся технологий;

e) что необходимо содействовать повышению уровня цифровых навыков среди пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ;

f) что аналогичные меры по защите и поддержке, а также по повышению уровня цифровых навыков должны приниматься в отношении пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, к которым относятся лица с ограниченными возможностями и особыми потребностями, а также другие уязвимые группы населения;

g) что для обеспечения эффективной защиты и поддержки пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ должны учитываться, среди прочего, их экономические интересы, информирование о безопасности и защите их персональных данных, скоординированные усилия по борьбе с хищениями устройств, а также достижения в области финансовых услуг;

h;i) что такие же меры политики должны обеспечивать доступ к электросвязи/ИКТ для лиц с ограниченными возможностями, лиц с особыми потребностями, а также пожилых лиц, на условиях использования, сопоставимых с условиями, предоставляемыми остальным потребителям и пользователям;

j) работу Исследовательской комиссии 1 МСЭ-D, проводимую в рамках Вопроса 6/1 «Информации для потребителей, их защите и правах: законы, нормативные положения, экономические основы, сети потребителей»;

k) что услуги электросвязи/ИКТ, предоставляемые пользователям и потребителям, должны основываться на международных стандартах качества,

*решает*

продолжить работу, нацеленную на разработку руководящих указаний и примеров передового опыта по поддержке и защите пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, в отношении таких вопросов, как информирование об основных предоставляемых услугах электросвязи/ИКТ, о тарифах и ценах на них, их качестве и безопасности, а также о защите персональных данных, в числе прочих аспектов,

*поручает Директору Бюро развития электросвязи*

1 при создании других защитных механизмов, способствующих поддержке и защите прав пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, продолжать оказывать содействие работе по повышению осведомленности органов, ответственных за принятие решений в области электросвязи/ИКТ, а также регуляторных учреждений о важности информирования пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ об основных характеристиках, качестве, безопасности и тарифах на различные услуги, предлагаемые операторами, а также способствовать созданию других защитных механизмов для поддержки и защиты прав пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ;

2 продолжать координацию деятельности с Сектором стандартизации электросвязи (МСЭ-Т) и Сектором радиосвязи (МСЭ-R) по таким темам, как качество обслуживания (QoS) и оценка пользователем качества (QoE) услуг электросвязи/ИКТ;

3 регулярно предоставлять информацию об отношениях и совместных усилиях с другими международными организациями и структурами, участвующими в решении вопросов защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ ;

4 предложить региональным организациям создать свои ассоциации конечных пользователей и потребителей услуг электросвязи/ИКТ;

5 организовать учебные программы, например семинары и семинары-практикумы, чтобы проанализировать примеры передового опыта, стимулировать обучение по вопросам просвещения пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, обучение рациональному потреблению и защите данных, а также формулировать возможные рекомендации об инструментах и мерах, обеспечивающих поддержку и защиту прав пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ,

*призывает Государства-Члены*

1 расширять права и возможности пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ путем формулирования и продвижения политики, которая способствует предоставлению информации и примеров передового опыта, связанного с просвещением потребителей об их правах, а также с характеристиками, качеством и безопасностью услуг электросвязи/ИКТ, предлагаемых различными поставщиками, и тарифами на эти услуги;

2 уделять особое внимание политике, которая способствует своевременному и бесплатному предоставлению прозрачной, обновленной и точной информации об услугах электросвязи/ИКТ и тарифах на эти услуги;

3 уделять внимание повышению уровня цифровых навыков среди пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ;

4 содействовать мерам, направленным на обеспечение того, чтобы приезжающим пользователям, находящимся в международном роуминге, предоставлялись услуги электросвязи/ИКТ удовлетворительного качества и чтобы потребителям и конечным пользователям своевременно предоставлялась информация об услугах международной электросвязи, в том числе о тарифах на международный роуминг и соответствующих применимых условиях;

5 побуждать операторов/поставщиков услуг электросвязи/ИКТ лучшие варианты услуг электросвязи/ИКТ по приемлемым ценам и высокого качества, в условиях прозрачности информации, на доступном языке и в доступном, в том числе для понимания, формате;

6 укреплять доверие среди пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, в том числе путем непрерывного развития политики, направленной на то, чтобы гарантировать и стимулировать оказание качественных услуг, а также политики и механизмов прозрачности, предусматривающих предоставление конкретной, сопоставимой, обновляемой и достоверной информации, таким образом, чтобы принятие решений в отношении услуг было основано на простоте восприятия, понимании и доступности;

7 оказывать содействие в поддержке, защите и повышении уровня цифровых навыков пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ с ограниченными возможностями и с особыми потребностями, а также среди других уязвимых групп населения, чтобы они на равных условиях имели доступ к услугам электросвязи/ИКТ, а также к информации о таких услугах и тарифах на них,

*предлагает Государствам-Членам и Членам Сектора развития электросвязи МСЭ*

представлять вклады, которые позволят распространять передовой опыт и реализуемую ими политику в области поддержки, защиты и повышения уровня цифровых навыков пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, с учетом руководящих указаний и Рекомендаций МСЭ.

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