|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Logo, company name  Description automatically generated** | A close up of a sign  Description automatically generated**المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات(WTDC-22)**  **كيغالي، رواندا، 16-6 يونيو 2022** | |
|  | |  |
| **الجلسة العامة** | | **الإضافة 8 للوثيقة 24-A** |
|  | | **2 مايو 2022** |
|  | | **الأصل: بالإنكليزية** |
| الدول الأعضاء في لجنة البلدان الأمريكية للاتصالات (CITEL) | | |
| مقترح بتعديل القرار 64 بشأن حماية ودعم مستعملي/ مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | | |
|  | | |
|  | | |
| **مجال الأولوية:** -القرارات والتوصيات  **ملخص:**  تقترح الدول الأعضاء في لجنة البلدان الأمريكية للاتصالات إدخال تعديلات على القرار 64 (المراجَع في بوينس آيرس، 2017) بشأن حماية ودعم مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحديث القرار المذكور وفقاً للاتجاهات الجديدة في القطاع.  **النتائج المتوخاة:**  يُدعى المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لعام 2022 إلى النظر في المقترح الوارد في هذه الوثيقة والموافقة عليه.  **المراجع:**  القرار 64 للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات | | |

MOD IAP/24A8/1

القـرار 64 (المراجَع في كيغالي، 2022)

حماية ودعم مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/  
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (كيغالي، 2022)،

إذ يضع في اعتباره

*أ )* القرار 196 (دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات؛

*ب)* القرار 84 (الحمامات، 2016) للجمعية العالمية لتقييس الاتصالات، بشأن الدراسات المتعلقة بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

*ج)* القرار 188 (المراجَع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن مكافحة أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) المزيفة؛

*د )* القرار 189 (المراجَع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن مساعدة الدول الأعضاء في مكافحة سرقة الأجهزة المتنقلة ومنعها؛

*ھ )* الفقرتين 4.4 و5.4 من المادة 4 من لوائح الاتصالات الدولية،

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 )* أن من الضروري العمل على تحديث وإعادة تحديد احتياجات المستعملين والمستهلكين إلى الحماية في عالم يزداد توصيلاً مع مراعاة المسائل التنظيمية والمسائل المتعلقة بالامتثال؛

*ﻫ )* أن توفير حماية فعّالة للمستعملين والمستهلكين يجب أن يراعي أيضاً مسائل من قبيل مصالحهم الاقتصادية، ومعلومات عن أمن بياناتهم الشخصية وحمايتها، ومكافحة سرقة أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل منسق، وذلك نظراً لاستخدامها المتزايد، والتطورات التي تشهدها الخدمات المالية، والمنتجات والخدمات عبر الإنترنت؛

*و )* أن السياسات ذاتها ينبغي أن تضمن نفاذ الفئات الضعيفة من السكان[[1]](#footnote-1)1 إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في ظروف استخدام مماثلة لظروف استخدام باقي المستهلكين والمستعملين؛

*ﺯ )* التقرير الذي قدمه مقرِّر المسألة 6/1، بشأن توعية المستهلك وحمايته وحقوقه: القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين؛

*ﺡ)* أنه ينبغي أن تستند خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقدمة للمستعملين والمستهلكين إلى معايير الجودة؛

*ﻁ)* أن السياسات المتعلقة بشفافية المعلومات تسمح بزيادة مستوى وجودة المعلومات التي يقدمها المشغلون للمستعملين والمستهلكين،

يقرر

مواصلة قيادة الدراسات الرامية إلى تحديد مبادئ توجيهية وأفضل الممارسات بشأن حماية المستعملين والمستهلكين فيما يتعلق بقضايا مثل المعلومات المتعلقة بالسمات الرئيسية لخدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقدمة حالياً وتعريفاتها وأسعارها وجودتها وأمنها وآليات ممارسة حقوقهم، وحماية البيانات الشخصية، في جملة جوانب أخرى،

يكلف مدير مكتب تنمية الاتصالات بالتعاون مع مديريْ مكتب الاتصالات الراديوية ومكتب تقييس 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 سرعة ممارسة المستهلكين والمستعملين لحقوقهم؛

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

3 بأن يصدر بانتظام معلومات عن العلاقات والجهود المشتركة مع المنظمات الدولية والكيانات الأخرى الضالعة في مجال حماية المستهلك والمستعمل وعن الجهود المشتركة؛

4 بدعوة المناطق المعنية بإنشاء رابطات للمستعملين النهائيين والمستهلكين لديها؛

5 بتنظيم برامج تدريبية، من قبيل ورش العمل والحلقات الدراسية، بهدف تحليل أفضل الممارسات وتشجيع التدريب في مجال تثقيف المستهلك والتثقيف من أجل الاستهلاك المستدام وحماية البيانات وصياغة التوصيات الممكنة بشأن الأدوات والتدابير التي تعزز حماية المستعملين والمستهلكين،

يشجع الدول الأعضاء

1 على تمكين المستعملين/المستهلكين من خلال صياغة وتعزيز سياسات تعزز توفير المعلومات والممارسات الرشيدة المتعلقة بتثقيف المستهلكين والتدريب لمحو الأمية الرقمية وحقوقهم وخصائص خدمات الاتصالات التي يقدمها مختلف الموردين وجودتها وأمنها وأسعارها، مع إيلاء أهمية خاصة إلى السياسات التي تيسر توفير معلومات مجانية وقابلة للمقارنة وشفافة ومحدثة ودقيقة؛

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، وضرورة توفير الوسائل للمستهلكين والمستعملين النهائيين للاختيار وتزويدهم في الوقت المناسب بمعلومات عن خدمات الاتصالات الدولية، بما في ذلك أسعار التجوال الدولي والشروط المطبقة ذات الصلة؛

3 إلى النظر في تهيئة بيئة تنظيمية تمكينية وتعاونية يمكن لمشغلي الاتصالات أن يوفروا فيها لمستعمليهم/مستهلكيهم خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بجودة مناسبة مع مستوى ملائم من الثقة والأمن وتحفز توفير أسعار تنافسية وعادلة وميسورة؛

4 على تشجيع المشغلين/مقدمي الخدمات على إعداد عروض وشروط خدمة واضحة وبسيطة وتحديد ممارسات أفضل في مجال تثقيف المستهلك؛

5 على تشجيع توفير خيارات أفضل لخدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمستعملين والمستهلكين وبأسعار معقولة، مع جودة الخدمة وشفافية المعلومات باستخدام صياغة يسهل فهمها ونسق يتيسر النفاذ إليه؛

6 على بناء الثقة لدى المستعملين والمستهلكين في استخدام الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة منها من أجل تعزيز ثقافة الأمن السيبراني؛

7 على دمج المستعملين ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الاحتياجات المحددة وكبار السن والفئات الضعيفة الأخرى من السكان لتمكينهم من النفاذ إلى خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يتعلق باستخدامها واستغلالها، في ظروف متساوية،

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.

ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ

1. 1 يُفترض أن تشمل الفئات الضعيفة من السكان النساء والفتيات والأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات المحددة وكبار السن والشباب والمجتمعات المهمشة والشعوب الأصلية. [↑](#footnote-ref-1)