|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Logo, company name  Description automatically generated** | A close up of a sign  Description automatically generated**Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT-22)**  **Kigali, Rwanda, 6-16 juin 2022** | |
|  | |  |
| SÉANCE PLÉNIÈRE | | **Addendum 8 au Document 24-F** |
|  | | **2 mai 2022** |
|  | | **Original: anglais** |
| États Membres de la Commission interaméricaine des télécommunications (CITEL) | | |
| PROPOSITION DE MODIFICATION 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:**  Les États Membres de la CITEL proposent d'apporter des modifications à la Résolution 64 (Rév. Buenos Aires, 2017) de la CMDT sur la protection et l'appui pour les utilisateurs/consommateurs de services issus des télécommunications/technologies de l'information et de la communication, afin de la mettre à jour compte tenu des nouvelles tendances qui se font jour dans le secteur.  **Résultats attendus:**  La CMDT-22 est invitée à examiner et à approuver la proposition figurant dans le présent document.  **Références:**  Résolution 64 de la CMDT | | |

**MOD** IAP/24A8/1

RÉSOLUTION 64 (Rév. Kigali, 2022)

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 (Kigali, 2022),

considérant

*a)* la Résolution 196 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires relative à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication;

*b)* la Résolution 84 (Hammamet, 2016) de l'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications relative aux études concernant la protection des utilisateurs de services de télécommunication/technologies de l'information et de la communication (TIC);

*c)* la Résolution 188 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires, sur la lutte contre la contrefaçon de dispositifs de télécommunication fondés sur les TIC;

*d)* laRésolution 189 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires, intitulée "Aider les Etats Membres à lutter contre le vol de dispositifs mobiles et à prévenir ce phénomène";

*e)* les dispositions 4) et 5) de l'Article 4 du Règlement des télécommunications internationales,

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)* qu'il est nécessaire de s'employer à mettre à jour et à redéfinir les besoins en matière de protection des utilisateurs et des consommateurs dans un monde de plus en plus connecté, en tenant compte des questions de réglementation et de conformité;

*e)* que pour assurer une protection efficace des utilisateurs et des consommateurs, il faut également tenir compte de questions telles que leurs intérêts économiques, la sensibilisation à la sécurité et à la protection de leurs données personnelles et la lutte concertée contre le vol de dispositifs de télécommunication/TIC, en raison de l'utilisation croissante des services financiers ainsi que des produits et des services en ligne et de leur évolution;

*f)* que ces mêmes politiques devraient garantir aux populations vulnérables[[1]](#footnote-1) la possibilité d'accéder aux télécommunications/TIC et de les utiliser dans des conditions comparables à celles offertes à tous les autres consommateurs et utilisateurs;

*g)* du rapport présenté par le Rapporteur pour la Question 6/1, intitulée "Information, protection et droits du consommateur: lois, réglementation, fondements économiques, réseaux de consommateurs";

*h)* que les services de télécommunication/TIC fournis aux utilisateurs et aux consommateurs devraient être fondés sur des normes de qualité;

*i)* 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,

décide

de continuer de diriger les études visant à élaborer des lignes directrices et de bonnes pratiques relatives à la protection des utilisateurs et des consommateurs, sur des questions telles que les informations relatives aux principales caractéristiques des services de télécommunication/TIC fournis, les tarifs, les prix, la qualité et la sécurité de ces services, les mécanismes leur permettant d'exercer leurs droits et la protection des données personnelles, notamment,

charge le Directeur du Bureau de développement des télécommunications, en collaboration avec le Directeur du Bureau des radiocommunications et le Directeur du Bureau de la normalisation 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 rapide des droits des consommateurs et des utilisateurs;

2 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;

3 de fournir périodiquement des informations sur les relations et le travail commun effectué avec d'autres entités et organisations internationales s'occupant de protection des consommateurs et des utilisateurs;

4 d'inviter les régions concernées à créer leurs associations d'utilisateurs finals et de consommateurs;

5 d'organiser des programmes de formation, par exemple des ateliers et des séminaires, afin d'analyser les bonnes pratiques, d'encourager la formation dans les domaines de l'éducation des consommateurs, de l'éducation en faveur d'une consommation durable et de la protection des données, et de formuler éventuellement des recommandations sur les outils à concevoir et les mesures à prendre pour promouvoir la protection des utilisateurs et des consommateurs,

encourage les Etats Membres

1 à donner davantage de moyens d'action aux utilisateurs/consommateurs par la formulation et la promotion de politiques propres à favoriser la fourniture d'informations et de bonnes pratiques sur l'éducation des consommateurs et la formation consacrée à l'utilisation des outils numériques, sur les droits des consommateurs ainsi que sur les caractéristiques, la qualité, la sécurité et les tarifs des services de télécommunication proposés par les différents fournisseurs, en accordant une attention toute particulière à celles susceptibles de faciliter la fourniture, gratuitement et en toute transparence, d'informations comparables, exactes et à jour;

2 à promouvoir l'adoption de mesures visant à faire en sorte que les utilisateurs itinérants, lorsqu'ils sont en mode itinérance internationale, disposent de services de télécommunication d'une qualité satisfaisante et que les consommateurs et les utilisateurs finals aient les moyens de choisir et soient tenus informés dans les meilleurs délais concernant les services internationaux de télécommunication, notamment les tarifs de l'itinérance internationale et les conditions pertinentes qui leur sont applicables;

3 à envisager de mettre en place un environnement réglementaire propice et placé sous le signe de la collaboration, dans lequel les opérateurs de télécommunication pourront fournir à leurs utilisateurs/consommateurs des services de télécommunication/TIC présentant le niveau de qualité, de confiance et de sécurité voulu et de nature à favoriser des prix compétitifs, équitables et abordables;

4 à encourager les opérateurs/fournisseurs à concevoir des offres ainsi que des conditions de service claires et simples ainsi que des pratiques améliorées en matière d'éducation des consommateurs;

5 à encourager la mise à la disposition des utilisateurs et des consommateurs d'offres plus diversifiées de services issus des télécommunications/TIC à des prix abordables, d'une bonne qualité de service, contenant des informations transparentes, dans un langage et un format accessibles et qui soient faciles à comprendre;

6 à renforcer la confiance des utilisateurs et des consommateurs dans l'utilisation et la mise à profit des télécommunications/TIC, afin de promouvoir une culture de la cybersécurité;

6 à associer les utilisateurs handicapés, les personnes ayant des besoins particuliers, les personnes âgées et les autres populations vulnérables, afin qu'ils puissent avoir accès sur un pied d'égalité aux services issus des télécommunications/TIC ainsi qu'aux informations concernant leur utilisation et leur exploitation,

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 la protection des consommateurs et des utilisateurs, compte tenu des lignes directrices et des recommandations formulées par l'UIT.

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

1. Les termes "populations vulnérables" s'entendent des femmes et des jeunes filles, des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers, des personnes âgées, des jeunes, des communautés marginalisées et des populations autochtones. [↑](#footnote-ref-1)