|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Logo, company name  Description automatically generated | A close up of a sign  Description automatically generated**Всемирная конференция по развитию электросвязи (ВКРЭ-22)**  **Кигали, Руанда, 6–16 июня 2022 года** | |
|  | |  |
| ПЛЕНАРНОЕ ЗАСЕДАНИЕ | | **Дополнительный документ 8 к Документу WTDC-22/24-R** |
|  | | **2 мая 2022 года** |
|  | | **Оригинал: английский** |
| Государства – члены Межамериканской комиссии по электросвязи (СИТЕЛ) | | |
| предложение о внесении изменений в резолюцию 64 о защите и поддержке пользователей/потребителей услуг электросвязи и информационно-коммуникационных технологий | | |
|  | | |
|  | | |
| **Приоритетная область**: − Резолюции и Рекомендации  Резюме  Государства − члены СИТЕЛ предлагают внести изменения в Резолюцию 64 (Пересм. Буэнос-Айрес, 2017 г.) ВКРЭ о защите и поддержке пользователей/потребителей услуг электросвязи/информационно-коммуникационных технологий с целью обновления указанной резолюции в соответствии с новыми тенденциями в отрасли.  Ожидаемые результаты  ВКРЭ-22 предлагается рассмотреть и утвердить предложение, содержащееся в настоящем документе.  Справочные документы  Резолюция 64 ВКРЭ | | |

**MOD** IAP/24A8/1

РЕЗОЛЮЦИЯ 64 (Пересм. кигали, 2022 г.)

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

Всемирная конференция по развитию электросвязи (Кигали, 2022 г.),

учитывая

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

*b)* Резолюцию 84 (Хаммамет, 2016 г.) Всемирной ассамблеи по стандартизации электросвязи об исследованиях, касающихся защиты пользователей услуг электросвязи/информационно-коммуникационных технологий (ИКТ);

*с)* Резолюцию 188 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции о борьбе с контрафактными устройствами электросвязи/ИКТ;

*d)* Резолюцию 189 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции об оказании Государствам-Членам помощи в борьбе с хищениями мобильных устройств и в предотвращении этого явления;

*e)* 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 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 информация является основным вкладом цифровой экономики, ввиду чего признается, что трансграничный поток персональных данных потребителей и пользователей требует соблюдения национальных законов и регуляторных положений;

*d)* что необходимо работать над уточнением и переоценкой потребностей защиты пользователей и потребителей во все более соединенном мире, принимая во внимание вопросы регулирования и соблюдения установленных требований;

*e)* что при обеспечении эффективной защиты для потребителей и пользователей должны учитываться, среди прочего, такие вопросы, как экономические интересы, информирование о безопасности и защите их личных данных и скоординированные усилия по борьбе с хищениями устройств электросвязи/ИКТ, учитывая все более широкое использование финансовых услуг и онлайновых продуктов и услуг, а также достижения в этой области;

*f)* что такие же меры политики должны обеспечивать доступ к электросвязи/ИКТ для уязвимых групп населения[[1]](#footnote-1)1, на условиях использования, сопоставимых с условиями, предоставляемыми остальным потребителям и пользователям;

*g)* отчет, представленный Докладчиком по Вопросу 6/1, об информации для потребителей, их защите и правах: законы, нормативные положения, экономические основы, сети потребителей;

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

*i)* что принципы политики, направленные на обеспечение прозрачности информации, позволяют повышать уровень и качество информации, предоставляемой операторами пользователям и потребителям,

решает

продолжать проводить исследования, чтобы разработать руководящие указания и примеры передового опыта по защите пользователей и потребителей, в отношении таких вопросов, как информирование об основных особенностях предоставляемых услуг электросвязи/ИКТ, о тарифах и ценах на них, их качестве и безопасности, о механизмах осуществления их прав, а также о защите персональных данных, в числе прочих аспектов,

поручает Директору Бюро развития электросвязи в сотрудничестве с Директорами Бюро радиосвязи и Бюро стандартизации электросвязи

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

2 продолжать координацию деятельности с Сектором стандартизации электросвязи по таким темам, как качество услуг, воспринимаемое качество и безопасность;

3 регулярно предоставлять информацию об отношениях и совместных усилиях с другими международными организациями и структурами, участвующими в решении вопросов защиты потребителя и пользователя;

4 предложить соответствующим регионам создать свои ассоциации конечных пользователей и потребителей;

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

призывает Государства-Члены

1 расширять права и возможности пользователей/потребителей путем формулирования и продвижения политики, которая способствует предоставлению информации и примеров передового опыта, связанного с просвещением потребителей и повышением их цифровой грамотности, правами потребителей, а также характеристиками, качеством и безопасностью услуг электросвязи/ИКТ, предлагаемых различными поставщиками, и тарифами на эти услуги, уделяя особое внимание такой политике, которая способствует тому, чтобы своевременно и бесплатно предоставлялась прозрачная, сопоставимая, обновленная и точная информация;

2 содействовать мерам, направленным на обеспечение того, чтобы приезжающим пользователям, находящимся в международном роуминге, предоставлялись услуги электросвязи удовлетворительного качества и чтобы потребители и конечные пользователи имели возможность выбора и чтобы им своевременно предоставлялась информация об услугах международной электросвязи, в том числе о тарифах на международный роуминг и соответствующих применимых условиях;

3 рассмотреть вопрос о создании предусматривающей совместное регулирование благоприятной среды для оказания операторами электросвязи услуг электросвязи/ИКТ своим пользователям/потребителям с должным качеством, уровнем доверия и безопасности, стимулирующей конкурентные, справедливые и доступные цены;

4 побуждать операторов/поставщиков услуг к разработке четких, простых предложений, условий обслуживания, а также усовершенствованных практик просвещения потребителей;

5 способствовать тому, чтобы пользователям и потребителям предлагались лучшие варианты услуг электросвязи/ИКТ по приемлемым ценам и высокого качества, в условиях прозрачности информации, на доступном языке и в доступном формате, а также простые для понимания;

6 укреплять доверие среди пользователей и потребителей к использованию электросвязи/ИКТ, с тем чтобы содействовать формированию культуры кибербезопасности;

7 учитывать пользователей с ограниченными возможностями, лиц с особыми потребностями, пожилых лиц и других представителей уязвимых групп населения, с тем чтобы они имели доступ к услугам электросвязи/ИКТ и информации об их использовании на равных условиях,

предлагает Членам Сектора развития электросвязи МСЭ

представлять вклады, которые позволят распространять передовой опыт и реализуемую ими политику в области защиты потребителей и пользователей, с учетом руководящих указаний и Рекомендаций МСЭ.

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

1. 1 Предполагается, что к уязвимым группам населения относятся женщины и девушки, лица с ограниченными возможностями и особыми потребностями, пожилые люди, молодежь, маргинализированные сообщества и коренные народы. [↑](#footnote-ref-1)