|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 2 к Документу WTDC-22/33-R** |
|  | | **16 мая 2022 года** |
|  | | **Оригинал: английский** |
| Соединенные Штаты Америки | | |
| изменение к вопросу 6/1 ВКРЭ – Информация для потребителей,  их защита и права: законы, нормативные положения,  экономические основы, сети потребителей | | |
|  | | |
|  | | |
| **Приоритетная область**: − Тематические приоритеты, План действий, региональные инициативы и Вопросы ИК  Резюме  Предлагаемые изменения к Вопросу 6/1 для рассмотрения новых вопросов, включая сотрудничество с участием многих заинтересованных сторон, обмен информацией и различные отраслевые практики, а также осведомленность потребителей и доступ к информации, необходимой для принятия обоснованных решений.  В данном предложении также содержатся рекомендации о проведении семинаров и семинаров-практикумов по соответствующим темам, связанным с защитой потребителей, и подготовке руководящих указаний на основе примеров передового опыта для разработки политических основ по защите потребителей в контексте новых и появляющихся технологий электросвязи/ИКТ.  Ожидаемые результаты  Соединенные Штаты Америки предлагают ВКРЭ рассмотреть предложение и утвердить изменения к Вопросу 6/1.  Справочные документы  ВКРЭ-22, Документ 5, Приложение 1 − Вопрос 6/1 − Информация для потребителей, их защита и права: законы, нормативные положения, экономические основы, сети потребителей | | |

Предложение

Соединенные Штаты предлагают внести представленные ниже изменения в исследуемый Вопрос 6/1 ВКРЭ.

1-я ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМИССИЯ

**MOD** USA/33A2/1

Вопрос 6/1

Информация для потребителей, их защита и права: законы, нормативные положения, экономические основы, сети потребителей

# 1 Изложение ситуации или проблемы

1.1 В контексте возрастающей конвергенции и распространения передовых технологий связи защита потребителей остается чрезвычайно актуальным предметом и развивающейся целью. Сектор электросвязи/ИКТ динамично развивается, а технологии и бизнес-модели продолжают меняться, создавая новые проблемы защиты потребителей. Наряду с этим Государства-Члены находятся на различных этапах проникновения электросвязи/ИКТ, освоения новых технологий и эволюции политики/регулирования, и поэтому решают различные проблемы, что делает чрезвычайно важным обмен информацией и примерами передового опыта.

1.2 Пандемия COVID-19 и широкое использование электросвязи/ИКТ подчеркивают как значение возможности установления цифровых соединений, так и необходимость обмена передовым опытом в целях использования преимуществ электросвязи/ИКТ при одновременной защите интересов потребителей.

1.3 Существует необходимость содействовать ответственному использованию электросвязи/ИКТ, а также средств укрепления доверия потребителей к новым технологиям при одновременной защите конкуренции и инноваций.

1.4 Государства-Члены должны готовиться к совершенствованию совместного регулирования. Защита потребителей является важным политическим аспектом электросвязи/ИКТ. Необходимо изучить различные модели политики и регулирования, в том числе усовершенствованное саморегулирование поставщиками услуг и совместное регулирование.

1.5 Защита потребителей необходима для стимулирования доверия потребителей, которое, в свою очередь, способствует дальнейшему распространению новых технологий безопасным и защищенным образом при соблюдении прав потребителей. Следует уделять особое внимание защите уязвимых пользователей, таких как новые пользователи, особенно относящиеся к находящимся в экономически неблагоприятном положении группам населения, женщины, дети, пожилые люди и лица с ограниченными возможностями.

# 2 Вопрос или предмет для исследования

2.1 Данный Вопрос будет и далее охватывать темы в сфере возможного пересмотра Заключительного отчета по Вопросу 6/1 за исследовательский период МСЭ-D 2018−2022 годов, а также новые темы, ориентированные на получение новых итоговых документов за исследовательский период МСЭ-D 2022−2025 годов, в зависимости от случая.

2.2 Исследования в рамках данного Вопроса будут в основном посвящены перечисленным ниже темам.

2.2.1 Меры политики и регулирования в области электросвязи/ИКТ, принимаемые для защиты потребителей НРО и другими национальными, региональными и международными организациями, чтобы сделать возможной цифровую трансформацию при уравновешивании интересов всех заинтересованных сторон, в том числе потребителей и поставщиков услуг. Сюда следует отнести институциональные и регуляторные механизмы для поощрения межсекторального и трансграничного сотрудничества наряду с пересмотром подходов к политике и регулированию, таких как совместное регулирование и саморегулирование. В частности, сюда включаются следующие элементы:

i) методы и инструменты защиты потребителей от незапрашиваемых коммерческих сообщений, онлайнового мошенничества и неправомерного использования информации, позволяющей установить личность, как неотъемлемая часть политики в области электросвязи/ИКТ;

ii) совместное использование информации о политических принципах, чтобы защищать потребителей, содействовать конкуренции и инновациям, повышать качество обслуживания клиентов с развитием новых и возникающих технологий электросвязи/ИКТ, таких как интернет вещей (IoT), а также обеспечивать содействие этих принципов онлайновому обмену информацией и проведению операций.

2.2.2 Организационные методы и стратегии, разрабатываемые общественными учреждениями по защите потребителей в отношении институциональных/правовых и регуляторных механизмов для решения новых проблем, возникающих в связи со стремительным распространением новых услуг электросвязи/ИКТ, в том числе создание учреждений, таких как центры просвещения для потребителей, специализированные центры или комиссии по рассмотрению жалоб потребителей и специализированные механизмы удовлетворения жалоб для эффективной защиты потребителей.

2.2.3 Примеры передового опыта для обеспечения того, чтобы меры политики и регулирования для защиты потребителей в сфере электросвязи/ИКТ являлись устойчивыми инструментами защиты, в том числе:

i) основывались на консультациях и сотрудничестве и учитывали ожидания, идеи и опыт всех заинтересованных сторон и участников рынка, включая академические организации, отрасль, гражданское общество, ассоциации потребителей, специалистов по сбору и обработке данных, конечных пользователей и соответствующие государственные учреждения из различных секторов;

ii) базировались на данных, поскольку данные имеют решающее значение для формирования ясного понимания имеющихся вопросов и определения вариантов дальнейших действий, а также оценки их воздействия;

iii) ориентировались на конкретные результаты, с тем чтобы решать наиболее острые проблемы, такие как рыночные барьеры и создание условий для достижения синергии. Меры реагирования в области политики и регулирования в связи с новыми технологиями электросвязи/ИКТ должны учитывать воздействие на потребителей, общество, участников рынка;

iv) основывались на стимулах и отмечали участников, соблюдающих принципы защиты потребителей.

2.2.4 Институциональные и политические/регуляторные механизмы/средства, введенные в действие Государствами-Членами и регуляторными органами в секторе электросвязи/ИКТ для того, чтобы операторы/поставщики услуг публиковали прозрачную, сопоставимую, надлежащую, обновленную информацию, в том числе о ценах, тарифах, расходах и условиях обслуживания, включая защиту персональной информации и прекращение действия контракта, а также о доступе к услугам электросвязи/ИКТ и их обновлении, с тем чтобы постоянно информировать потребителей и разрабатывать четкие и простые предложения, а также передовую практику для просвещения потребителей. Сюда относится следующее:

i) наличие инструментов для проверки фактической скорости соединения пользователей и передового опыта в области мер защиты потребителей, касающихся ожидаемой скорости, объявленной операторами/поставщиками услуг электросвязи/ИКТ;

ii) любые требования в отношении прозрачности для управления трафиком и практики бесплатного доступа операторов/поставщиков услуг электросвязи/ИКТ;

iii) прозрачность основных форм биллинга, включая платежи третьих сторон, такие как прямой биллинг оператора, вызов с оплатой по повышенному тарифу, мобильные платежи и т. п., а также наличие мер защиты потребителей, связанных с платежами третьим сторонам в счетах за электросвязь.

2.2.5 Механизмы/средства, внедренные самими директивными и регуляторными органами, для того чтобы постоянно информировать потребителей и пользователей об основных особенностях, качестве и безопасности различных услуг, предлагаемых операторами, а также мерах по защите персональной информации и тарифах на эти услуги, позволяя им быть в курсе своих прав и пользоваться ими, чтобы использовать эти услуги надлежащим образом и принимать обоснованные решения при заключении договоров на эти услуги.

2.2.6 Специальные правовые, экономические и финансовые меры, принятые национальными органами в интересах защиты особых категорий пользователей услуг электросвязи/ИКТ (новых пользователей, особенно тех, кто относится к экономически неблагополучным сообществам, пожилых людей, лиц с ограниченными возможностями, женщин и детей).Такие меры должны включать механизмы содействия созданию полезных информационных и практических инструментов, используемых для повышения уровня осведомленности потребителей в целях совершенствования защиты потребителей, в том числе в отношении использования новых технологий.

2.2.7 Механизмы/средства, внедренные директивными и регуляторными органами и операторами/поставщиками услуг для обеспечения стимулов к саморегулированию или совместному регулированию, которые способствуют укреплению доверия всех участников, в первую очередь потребителей.

2.2.8 Средства, которые могут применяться для содействия сотрудничеству с целью эффективной защиты потребителей и обмена информацией между директивными и регуляторными органами.

# 3 Ожидаемые результаты

a) Отчет Государствам-Членам и Членам Секторов, организациям по защите потребителей, операторам и поставщикам услуг, определяющий руководящие указания и примеры передового опыта для защиты потребителей при оказании любых услуг электросвязи/ИКТ, включающий:

i) руководящие указания по повышению уровня осведомленности потребителей;

ii) передовой опыт в области сотрудничества и консультаций для содействия обеспечению участия многих заинтересованных сторон в разработке мер политики и регулирования для защиты прав потребителей;

iii) руководящие указания и обмен информацией по вопросу разработки политических основ, призванных защищать потребителей, содействовать конкуренции и инновациям, повышать качество обслуживания клиентов с развитием новых и возникающих технологий электросвязи/ИКТ, таких как интернет вещей (IoT).

b) Организация семинаров и семинаров-практикумов по указанным выше темам, касающимся защиты потребителей.

# 4 График

На каждом собрании исследовательской комиссии ожидается ежегодный отчет о ходе работы. Другие итоговые документы, в том числе ежегодные итоговые документы, документы семинаров-практикумов и пересмотр отчета за предыдущий исследовательский период, могут по мере готовности направляться на утверждение исследовательской комиссии, в зависимости от случая.

# 5 Авторы предложения/спонсоры

Подлежит определению.

# 6 Источники используемых в работе материалов

1) Сбор соответствующих вкладов и данных от Государств-Членов и Членов Сектора МСЭ-D, а также от организаций и групп, перечисленных ниже.

2) Обновления и результаты изучения Вопросов в исследовательских комиссиях МСЭ-T и МСЭ-R, соответствующие Рекомендации и отчеты, касающиеся защиты потребителей.

3) Сбор информации о влиянии на развивающиеся страны новых технологий, бизнес-моделей и продолжающейся цифровой трансформации.

4) Результаты работы по Резолюции 9 (Пересм. Буэнос-Айрес, 2017 г.) ВКРЭ, в том числе соответствующие Рекомендации, руководящие указания и отчеты.

# 7 Целевая аудитория

| Целевая аудитория | Развитые страны | Развивающиеся страны |
| --- | --- | --- |
| Органы, ответственные за выработку политики в области электросвязи | Да | Да |
| Регуляторные органы электросвязи | Да | Да |
| Организации по защите прав потребителей услуг электросвязи/ИКТ | Да | Да |
| Поставщики услуг/операторы | Да | Да |
| Операторы радиовещания | Да | Да |
| Программа МСЭ-D | Да | Да |

а) Целевая аудитория – кто конкретно будет использовать результаты работы

Ожидается, что результатами работы будут пользоваться потребители, операторы электросвязи/ИКТ и директивные/регуляторные органы во всем мире.

b) Предлагаемые методы распространения результатов

Деятельность включает проведение, наблюдение и совместное использование передового опыта, а также разработку комплексных отчетов, служащих интересам целевой аудитории.

# 8 Предлагаемые методы рассмотрения данного Вопроса или предмета

a) Каким образом?

1) В исследовательской комиссии: ☑

– Вопрос (в течение исследовательского периода продолжительностью  
в несколько лет) □

2) В рамках регулярной деятельности БРЭ (укажите, какие программы,   
виды деятельности, проекты и т. д. будут включены в работу   
по данному исследуемому Вопросу):

– Задача 2 ☑

− Программы □

– Проекты □

– Консультанты-эксперты □

− Региональные отделения □

3) Иными способами – укажите (например, региональный подход,   
в рамках других обладающих специальными знаниями организаций,   
совместно с другими организациями и т. д.) □

b) Почему?

Должно быть определено в плане работ.

# 9 Координация и сотрудничество

Исследовательская комиссия МСЭ-D, в которой ведется изучение данного Вопроса, должна будет тесно координировать свою деятельность:

– с другими исследовательскими комиссиями МСЭ-R и МСЭ-T, изучающими аналогичные вопросы, и в особенности с другими соответствующими группами МСЭ-D, например Рабочей группой МСЭ‑D по гендерным вопросам и защите ребенка в онлайновой среде;

– при необходимости с соответствующими международными и региональными организациями;

– Директор Бюро развития электросвязи (БРЭ) с помощью соответствующего персонала БРЭ (например, директоров региональных отделений, координаторов) должен представлять докладчикам информацию обо всех соответствующих проектах МСЭ, осуществляемых в разных регионах. Эта информация должна предоставляться собраниям групп докладчиков на этапах планирования и завершения работы по программам и работы региональных отделений.

Следует отметить, что членам полезно стимулирование сотрудничества в рамках других Вопросов и с другими Секторами в исследовании других сетей и платформ услуг, которые могут быть объединены с радиовещанием для реализации нового опыта в доставке контента, например в рамках групп, работающих по Вопросам 1/1, 3/1 и 4/1 МСЭ-D; ИК1, ИК5 и ИК6 МСЭ-R; ИК9 и ИК16 МСЭ-Т, с каждой из групп в рамках ее мандата и сферы охвата.

# 10 Связь с Программой БРЭ

Связь с программами БРЭ, призванными содействовать развитию сетей электросвязи/ИКТ, а также соответствующих приложений и услуг, включая преодоление цифрового разрыва.

# 11 Прочая относящаяся к теме информация

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