

القرار 64 (المراجع 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 (المراجع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات؛

(ب) القرار 84 (المراجع في جنيف، 2022) للجمعية العالمية لتقييم الاتصالات، بشأن الدراسات المتعلقة بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)؛

(ج) مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن حماية المستهلك، التي استعرضتها الجمعية العامة واعتمدها في القرار 70/186 المؤرخ 22 ديسمبر 2015 والتي تحدد الخصائص الرئيسية التي يجب أن تتسم بها قوانين حماية المستهلك والمؤسسات المسؤولة عن الإنفاذ وأنظمة التعويض لضمان فعاليتها؛

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

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

(و) الفقرة 13 هـ) من خطة عمل جنيف للقمة العالمية لمجتمع المعلومات (WSIS) التي تنص على أن على الحكومات أن تواصل تحديث قوانينها المحلية الخاصة بحماية المستهلك بحيث تستجيب للمتطلبات الجديدة لمجتمع المعلومات؛

(ز) الفقرتين 4.4 و5.4 من المادة 4 من لوائح الاتصالات الدولية؛

(ح) الغايتين 2 و3 من برنامج التوصيل في عام 2030 للاتحاد بشأن سد الفجوة الرقمية وتزويد الجميع بالنطاق العريض وإدارة التحديات الناتجة عن تطور الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على التوالي؛

(ط) العمل الذي تضطلع به لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد (ITU-D) في إطار المسألة 6/1 بشأن توعية المستهلك وحمايته وحقوقه،

وإذ يأخذ في الحسبان

(أ) ولاية الاتحاد للعمل بوصفه جهة التنسيق والتسهيل لخطي العمل جيم5 وجيم6 من خطة عمل جنيف للقيمة العالمية لمجتمع المعلومات؛

(ب) أن المبادئ الأساسية للعلاقات مع المستهلك والمستهمل تشمل التثقيف والتوعية بشأن الاستهلاك والاستعمال المناسبين للمنتجات والخدمات، لضمان حرية الخيار والإنصاف في التعاقد، إلى جانب معلومات واضحة وملائمة بشأن هذه المنتجات والخدمات، على أساس المعلومات الصحيحة كالتوصيف 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 والمستهمل الشخصية عبر الحدود يتطلب مراعاة القوانين واللوائح الوطنية؛

(د) أن من الضروري مواصلة العمل على تحديث وإعادة تحديد احتياجات المستعملين والمستهلكين إلى الحماية في عالم يزداد توفيراً في ظل التكنولوجيا والخدمات الجديدة والناشئة للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(هـ) أن هناك حاجة إلى تعزيز المهارات الرقمية لدى مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(و) أنه ينبغي اتخاذ تدابير مماثلة لحماية ودعم مستوى المهارات الرقمية وكذلك تعزيزها، فيما يتعلق بمستهلكي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذوي الإعاقة أو ذوي الاحتياجات المحددة، فضلاً عن الفئات الضعيفة الأخرى¹؛

(ز) أن إرساء حماية فعّالة للمستعملين والمستهلكين يجب أن يراعي أيضاً مسائل من قبيل مصالحهم الاقتصادية، ومعلومات عن أمن بياناتهم الشخصية وحمايتهم، ومكافحة سرقة الأجهزة بشكل منسق، والتطورات التي تشهدها الخدمات المالية، في جملة مسائل؛

¹ يُفترض أن تشمل الفئات الضعيفة من السكان النساء والفتيات والأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات المحددة وكبار السن والشباب والمجتمعات المهمشة والشعوب الأصلية.

(ج) أن السياسات المتعلقة بشفافية المعلومات تسمح بزيادة مستوى وجودة المعلومات التي يقدمها المشغلون للمستهلكين والمستهلكين؛

(ط) أن السياسات ذاتها ينبغي أن تضمن نفاذ الفئات الضعيفة من السكان إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في ظروف استخدام مماثلة لظروف استخدام باقي المستهلكين والمستهلكين؛

(ي) أنه ينبغي أن تستند خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقدمة للمستهلكين والمستهلكين إلى معايير الجودة؛

(ك) أن جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) قد عجلت من اعتماد الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأسفرت في الوقت نفسه عن زيادة المخاطر في استعمال خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين المستهلكين والمستهلكين،

يقرر

مواصلة الأعمال الرامية إلى إعداد المبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات بشأن دعم وحماية مستعملي/مستهلكي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يتعلق بقضايا مثل المعلومات المتعلقة بخدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأساسية المقدمة حالياً وتعريفاتها وأسعارها وجودتها وأمنها وحماية البيانات الشخصية، في جملة جوانب،

يكلف مدير مكتب تنمية الاتصالات بالتعاون مع مديري 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 تمكين وإطلاع المستعملين والمستهلكين على الخصائص الأساسية والجودة والأمن ورسوم وأسعار مختلف الخدمات التي يقدمها المشغلون، واستحداث آليات حماية أخرى لتيسير ودعم ممارسة المستهلكين والمستهلكين لحقوقهم على وجه السرعة؛

2 بأن يواصل التنسيق مع قطاعي تقييس الاتصالات (ITU-T) والاتصالات الراديوية (ITU-R) بالاتحاد بشأن موضوعات من قبيل جودة الخدمة والجودة المتصورة والأمن ومع قطاع الاتصالات الراديوية بشأن موضوعات مثل جودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE) في خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

3 بأن يصدر بانتظام معلومات عن العلاقات والجهود المشتركة مع المنظمات الدولية والكيانات الأخرى الضالعة في مجال حماية مستهلكي ومستعملي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعن الجهود المشتركة؛

4 بدعوة الدول الأعضاء إلى إنشاء رابطات للمستهلكين النهائيين والمستهلكين لديها يمكنها أن تعالج القضايا ذات الصلة بهذا القرار؛

5 بتنظيم برامج تدريبية، من قبيل ورش العمل والحلقات الدراسية، بهدف تحليل أفضل الممارسات وتشجيع التدريب في مجال تثقيف مستعملي ومستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتثقيف من أجل الاستهلاك المستدام وحماية البيانات وصياغة التوصيات الممكنة بشأن الأدوات والتدابير التي تقدم دعم وحماية هؤلاء المستعملين والمستهلكين،

يشجع الدول الأعضاء على

1 تمكين المستعملين/المستهلكين من خلال صياغة وتعزيز سياسات تعزز توفير المعلومات والممارسات الرشيدة المتعلقة بتثقيف المستهلكين وحقوقهم وخصائص خدمات الاتصالات التي يقدمها مختلف الموردین وجودتها وأمنها ورسومها وأسعارها، مع إيلاء أهمية خاصة للسياسات التي تيسر توفير معلومات مجانية وشفافة وقابلة للمقارنة ومحدثة ودقيقة؛

2 النظر في تهيئة بيئة تنظيمية تمكينية وتعاونية يمكن لمشغلي الاتصالات أن يوفروا فيها لمستعمليهم/مستهلكيهم خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بجودة مناسبة وتحفز توفير رسوم وأسعار تنافسية وعادلة وميسورة؛

3 أن تدعم التدابير التي تكفل تقديم خدمات للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتسم بمستويات مرضية من الجودة، لا سيما فيما يتعلق بخدمات الاتصالات المقدمة للمستعملين الزائرين في إطار التجوال الدولي، وتكفل تزويد المستهلكين والمستعملين النهائيين في الوقت المناسب بمعلومات عن خدمات الاتصالات الدولية، بما في ذلك أسعار التجوال الدولي والشروط المطبقة ذات الصلة؛

4 تشجيع المشغلين/مقدمي الخدمات على إعداد عروض واضحة وبسيطة بأسعار ميسورة بشروط خدمة شفافة يسهل فهمها ويمكن النفاذ إليها، فضلاً عن تحسين الممارسات في مجال تثقيف المستهلك؛

5 بناء الثقة لدى مستعملي ومستهلكي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في استخدام الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة منها، وذلك بسبل منها إعداد سياسات تضمن تقديم خدمات عالية الجودة، وشفافية المعلومات القابلة للمقارنة والمحدّثة والدقيقة، بحيث تتخذ قرارات المستهلك المتعلقة بالخدمات على أساس سهولة الإدراك والفهم وإمكانية النفاذ؛

6 دمج المستعملين/المستهلكين ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الاحتياجات المحددة وكبار السن والفئات الضعيفة الأخرى لتمكينهم من النفاذ إلى خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظروف متساوية؛

7 النظر في تحسين المهارات الرقمية لمستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما المستعملين/المستهلكين ذوي الاحتياجات المحددة وكبار السن والفئات الضعيفة،

يدعو الدول الأعضاء وأعضاء قطاع تنمية الاتصالات للاتحاد الدولي للاتصالات

إلى أن يساهموا بمدخلات تسمح بنشر أفضل الممارسات والسياسات التي ينفذونها فيما يتعلق بهذا القرار، آخذين في الاعتبار التوصيات والتقارير والمبادئ التوجيهية التي يضعها الاتحاد.