

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 (Rév. Genève, 2022) de l'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications relative aux études concernant la protection des utilisateurs de services de télécommunication/TIC;
- c)* les principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, examinés et approuvés par l'Assemblée générale des Nations Unies dans sa Résolution 70/186 du 22 décembre 2015, qui énoncent les principales caractéristiques requises pour assurer l'efficacité de la législation relative à la protection du consommateur, des institutions chargées d'en assurer l'application et des mécanismes de recours;
- d)* 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;
- e)* la Résolution 189 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires, intitulée "Aider les États Membres à lutter contre le vol de dispositifs mobiles et à prévenir ce phénomène";
- f)* l'alinéa e) du paragraphe 13 du Plan d'action de Genève du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI), qui dispose que les pouvoirs publics devraient continuer d'actualiser leur législation sur la protection du consommateur, afin de tenir compte des nouveaux besoins de la société de l'information;
- g)* les dispositions 4) et 5) de l'Article 4 du Règlement des télécommunications internationales;
- h)* les Objectifs 2 et 3 du Programme Connect 2030 de l'UIT visant à réduire la fracture numérique, à mettre le large bande à la portée de tous et à gérer les problèmes résultant du développement des télécommunications/TIC, respectivement;

i) les travaux menés par la Commission d'études 1 du Secteur du développement des télécommunications de l'UIT au titre de la Question 6/1, intitulée "Information, protection et droits du consommateur",

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 des produits et des services issus des télécommunications/TIC connexes, en vue de garantir la liberté de choix et l'équité dans les contrats, ainsi que la fourniture d'informations claires et appropriées sur ces produits et services, précisant notamment 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 continuer de s'employer à mettre à jour et redéfinir les besoins en matière de protection des utilisateurs et des consommateurs dans un monde de plus en plus connecté, compte tenu des technologies et des services de télécommunication/TIC nouveaux et émergents;

e) qu'il est nécessaire de promouvoir les compétences numériques des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC;

f) que des mesures analogues doivent être prises pour protéger et appuyer les utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC handicapés ou ayant des besoins particuliers, ainsi que d'autres groupes vulnérables, et pour renforcer leurs compétences numériques¹;

g) 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, la lutte concertée contre le vol de dispositifs et l'évolution des services financiers, notamment;

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.

- h) que les 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;
- i) que ces mêmes politiques devraient garantir aux groupes vulnérables 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;
- j) que les services de télécommunication/TIC fournis aux utilisateurs et aux consommateurs devraient être fondés sur des normes de qualité;
- k) que la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) a accéléré l'adoption des télécommunications/TIC, en même temps qu'elle a entraîné une augmentation des risques liés à l'utilisation des services TIC pour les consommateurs et les utilisateurs,

décide

de poursuivre les travaux visant à élaborer des lignes directrices et de bonnes pratiques relatives à la protection et à l'appui des utilisateurs/consommateurs de télécommunications/TIC, sur des questions telles que les informations relatives aux services de base issus des télécommunications/TIC fournis, les tarifs, les prix, la qualité et la sécurité de ces services 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, des tarifs et des prix des différents services proposés par les opérateurs et de leur donner les moyens d'action à cet égard, ainsi qu'à la mise en place d'autres mécanismes de protection pour faciliter et appuyer 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 (UIT-T) et le Secteur des radiocommunications (UIT-R) sur des questions telles que la qualité de service, la qualité perçue et la sécurité, et avec l'UIT-R sur des questions telles que la qualité de service et la qualité d'expérience des services issus des télécommunications/TIC;

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 des télécommunications/TIC;

4 d'inviter les États Membres à créer leurs associations d'utilisateurs finals et de consommateurs en mesure de traiter des questions relatives à la présente Résolution;

5 d'organiser des programmes de formation, par exemple des ateliers et des séminaires, afin d'analyser les bonnes pratiques, d'encourager la formation des utilisateurs et des consommateurs dans le domaine des services issus des télécommunications/TIC, 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 fournir des services TIC aux utilisateurs et aux consommateurs et en assurer la protection,

encourage les États 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 leurs droits ainsi que sur les caractéristiques, la qualité, la sécurité, les tarifs et les prix 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 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 voulu et de nature à favoriser des tarifs et des prix compétitifs, équitables et abordables;

3 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/TIC d'une qualité satisfaisante et que les consommateurs et les utilisateurs finals soient tenus informés dans les meilleurs délais des services internationaux de télécommunication, notamment des tarifs de l'itinérance internationale et des conditions pertinentes qui leur sont applicables;

4 à encourager les opérateurs/fournisseurs de télécommunication/TIC à concevoir des offres claires et simples à un prix abordable, assorties de conditions de service faciles à comprendre, transparentes et accessibles, ainsi que des pratiques améliorées en matière d'éducation des consommateurs;

5 à renforcer la confiance des utilisateurs et des consommateurs de télécommunication/TIC dans l'utilisation et la mise à profit des télécommunications/TIC, notamment en élaborant des politiques propres à garantir et à encourager la fourniture de services de qualité et la transparence d'informations comparables, actualisées et précises, afin que les décisions des utilisateurs et des consommateurs concernant les services s'appuient sur une perception, une compréhension et une accessibilité facilitées;

6 à associer les utilisateurs/consommateurs handicapés, les personnes ayant des besoins particuliers, les personnes âgées et d'autres groupes vulnérables, afin qu'ils puissent avoir accès sur un pied d'égalité aux services issus des télécommunications/TIC;

7 à envisager le renforcement des compétences numériques parmi les utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC, en particulier pour les utilisateurs/consommateurs handicapés, les personnes ayant des besoins particuliers, les personnes âgées et d'autres groupes vulnérables,

invite les États Membres et 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 œuvre concernant la présente Résolution, compte tenu des recommandations, des rapports et des lignes directrices élaborés par l'UIT.