

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

- a)* Резолюцию 196 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции о защите пользователей/потребителей услуг электросвязи;
- b)* Резолюцию 84 (Пересм. Женева, 2022 г.) Всемирной ассамблеи по стандартизации электросвязи об исследованиях, касающихся защиты пользователей услуг электросвязи/информационно-коммуникационных технологий (ИКТ);
- c)* руководящие принципы Организации Объединенных Наций по защите интересов потребителей, пересмотренные и принятые Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций в резолюции 70/186 от 22 декабря 2015 года, которые устанавливают основные характеристики, необходимые для обеспечения эффективной работы законов по защите прав потребителей, учреждений, отвечающих за обеспечение их соблюдения, а также систем компенсации;
- d)* Резолюцию 188 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции о борьбе с контрафактными устройствами электросвязи/ИКТ;
- e)* Резолюцию 189 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции об оказании Государствам-Членам помощи в борьбе с хищениями мобильных устройств и в предотвращении этого явления;
- f)* что пункт 13 *e)* Женевского плана действий Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества (ВВУИО) гласит, что органам государственного управления следует продолжать обновлять национальные законы по защите прав потребителей, приводя их в соответствие с новыми требованиями информационного общества;
- g)* пункты 4.4 и 4.5 Статьи 4 Регламента международной электросвязи;
- h)* Цели 2 и 3 Повестки дня МСЭ "Соединим к 2030 году" – преодоление цифрового разрыва и обеспечение широкополосной связи для всех, а также решение проблем, возникающими в результате развития электросвязи/ИКТ, соответственно;

i) работу, проводимую 1-й Исследовательской комиссией Сектора развития электросвязи МСЭ по Вопросу 6/1 об информации для потребителей, их защите и правах,

принимая во внимание

a) мандат МСЭ, определяющий его функции как координирующей и содействующей организации по Направлениям деятельности С5 и С6 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 об этих продуктах и услугах и верной информации, такой как определение количественных показателей, характеристик, состава, качества и цены, учитывая Повестку дня в области устойчивого развития на период до 2030 года;

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

d) что необходимо и далее работать над уточнением и переоценкой потребностей защиты пользователей и потребителей во все более соединенном мире с учетом новых и появляющихся технологий и услуг электросвязи/ИКТ;

e) что необходимо содействовать повышению уровня цифровых навыков среди пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ;

f) что аналогичные меры по защите и поддержке, а также по повышению уровня цифровых навыков должны приниматься в отношении пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, которые относятся к категории лиц с ограниченными возможностями и особыми потребностями, а также к другим уязвимым группам населения¹;

g) 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, скоординированные усилия по борьбе с хищениями устройств, а также достижения в сфере финансовых услуг;

¹ Термин "уязвимые группы населения" включает женщин и девушек, лиц с ограниченными возможностями и особыми потребностями, пожилых людей, молодежь, маргинализованные сообщества и коренные народы.

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

i) что такие же меры политики должны обеспечивать доступ к электросвязи/ИКТ для уязвимых групп населения, на условиях использования, сопоставимых с условиями, предоставляемыми остальным потребителям и пользователям;

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

k) что пандемия коронавирусной болезни (COVID-19) ускорила внедрение электросвязи/ИКТ и в то же время привела к увеличению рисков, связанных с использованием услуг ИКТ, для потребителей и пользователей,

решает

продолжать деятельность с целью разработать руководящие указания и примеры передового опыта по поддержке и защите пользователей/потребителей электросвязи/ИКТ в отношении таких вопросов, как информирование об основных предоставляемых услугах электросвязи/ИКТ, о тарифах и ценах на них, их качестве и безопасности, а также о защите персональных данных, в числе прочих аспектов,

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

1 продолжать оказывать содействие работе по повышению осведомленности директивных органов в области электросвязи/ИКТ регуляторных учреждений о важности информирования пользователей и потребителей об основных характеристиках, качестве, безопасности и тарифах и ценах на различные услуги, предлагаемые операторами, и о важности расширения прав и возможностей пользователей и потребителей, а также работе по созданию других защитных механизмов для содействия и помощи эффективному осуществлению прав потребителей и пользователей;

2 продолжать координацию деятельности с Сектором стандартизации электросвязи МСЭ (МСЭ-Т) и Сектором радиосвязи МСЭ (МСЭ-Р) по таким темам, как качество услуг, воспринимаемое качество и безопасность, а также с МСЭ-Р по таким темам, как качество обслуживания и оценка пользователем качества услуг электросвязи/ИКТ;

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

4 предложить Государствам-Членам создать свои ассоциации конечных пользователей и потребителей, которые могут решать вопросы, относящиеся к настоящей Резолюции;

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

настоятельно рекомендует Государствам-Членам

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

2 рассмотреть вопрос о создании обеспечивающей возможность совместного регулирования благоприятной среды, в которой операторы электросвязи могут предоставлять услуги электросвязи/ИКТ своим пользователям/потребителям с должным качеством, а также стимулирующей конкурентные, справедливые и доступные цены;

3 содействовать мерам, направленным на обеспечение того, чтобы приезжающим пользователям, находящимся в международном роуминге, предоставлялись услуги электросвязи/ИКТ удовлетворительного качества и чтобы потребителям и конечным пользователям своевременно предоставлялась информация об услугах международной электросвязи, в том числе о тарифах на международный роуминг и соответствующих применимых условиях;

4 побуждать операторов/поставщиков услуг электросвязи/ИКТ к разработке четких, простых предложений по приемлемым ценам с простыми для понимания, прозрачными и доступными условиями обслуживания, а также усовершенствованных практик просвещения потребителей;

5 укреплять доверие среди пользователей и потребителей электросвязи/ИКТ к использованию электросвязи/ИКТ, в том числе путем развития политики, гарантирующей и стимулирующей предоставление качественных услуг, механизмов прозрачности, обеспечивающих сопоставимую, актуализированную и точную информацию, для того чтобы принятие решений в отношении услуг пользователями и потребителями было основано на простоте восприятия, понимании и доступности;

6 учитывать пользователей/потребителей с ограниченными возможностями, с особыми потребностями, а также относящихся к пожилым лицам и другим уязвимым группам населения, с тем чтобы они имели доступ к услугам электросвязи/ИКТ на равных условиях;

7 рассмотреть возможность улучшения цифровых навыков среди пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, особенно пользователей/потребителей с ограниченными возможностями, с особыми потребностями, а также относящихся к пожилым лицам и другим уязвимым группам населения,

предлагает Государствам-Членам и Членам Сектора развития электросвязи МСЭ

представлять вклады, которые позволят распространять передовой опыт и реализуемую ими политику в области настоящей Резолюции, с учетом Рекомендаций, отчетов и руководящих указаний МСЭ.