

القرار 64 (المراجع في باكو، 2025)

حماية ودعم وتمكين مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (باكو، 2025)،

إذ يضع في اعتباره

(أ) القرار 196 (المراجع في بوخارست، 2022) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات؛

(ب) القرار 84 (المراجع في نيودلهي، 2024) للجمعية العالمية لتقييم الاتصالات، بشأن الدراسات المتعلقة بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ج) مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن حماية المستهلك، التي استعرضتها الجمعية العامة واعتمدتها 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 بوخارست، 2022) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن مكافحة أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المزيفة والمغشوشة؛

(هـ) القرار 189 (المراجع في بوخارست، 2022) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن مساعدة الدول الأعضاء في مكافحة سرقة الأجهزة المتنقلة وردعها؛

(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) أعمال لجنة الدراسات 1 بقطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد (ITU-D) بشأن توعية المستعمل/المستهلك وحمايته وحقوقه؛

(ي) ورشة العمل الإقليمية بشأن "زيادة وعي المستهلك: آليات تعزيز اتخاذ قرارات مستنيرة للمستهلكين" التي عقدت في مدينة برازيليا بالبرازيل، في الفترة من 18 إلى 20 يونيو 2024، بهدف تحديد وتبادل الممارسات الفضلى الدولية بشأن أطر وآليات حماية المستهلك وتمكينه، ويشمل ذلك الاستراتيجيات والمبادرات الفعالة لزيادة وعي المستهلك،

وإذ يأخذ في الحسبان

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

(ب) أن المبادئ الأساسية للعلاقات مع المستعمل/المستهلك 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 والتحول الرقمي الهادف والمستدام، ولهذا السبب فإن من المعترف به أن تدفق بيانات المستعمل/المستهلك الشخصية عبر الحدود يتطلب مراعاة القوانين واللوائح الوطنية؛

(د) أن من الضروري مواصلة العمل على تعزيز تمكين المستعملين وتحديث وإعادة تحديد احتياجات المستعملين/المستهلكين إلى الحماية في عالم يزداد توصيلاً في ظل التكنولوجيا والخدمات الجديدة الناشئة للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(هـ) أن هناك حاجة إلى تعزيز المهارات الرقمية لدى مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن ذلك تمكينهم من تمثيل مصالحهم الخاصة في السوق وتحقيقها، مع ملاحظة تنوع احتياجاتهم بحسب ظروف كل منهم؛

(و) أنه ينبغي اتخاذ تدابير مماثلة لحماية مستوى المهارات الرقمية ودعمه والنهوض به وكذلك لتحسينه، 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 للمستهلكين/المستهلكين يجب أن يراعي أيضاً مسائل من قبيل مصالحهم الاقتصادية وأفضليتهم والتحليل الاقتصادي لاختيارات المستهلكين/المستهلكين في سوق الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومعلومات عن أمن بياناتهم الشخصية وحمايتهم، ومكافحة سرقة الأجهزة بشكل منسق، والتطورات التي تشهدها الخدمات المالية، في جملة مسائل؛

(ح) أن السياسات المتعلقة بشفافية المعلومات تسمح بزيادة مستوى وجودة المعلومات التي يقدمها المشغلون وأصحاب المصلحة للمستهلكين/المستهلكين، لا سيما فيما يتعلق بالتكنولوجيات والخدمات الجديدة والناشئة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك التخفيف من تباين المعلومات في السوق وتمكين المستهلكين/المستهلكين من تحقيق مصالحهم؛

(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/المستهلكين؛

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

(ك) أن الفئات السكانية الضعيفة في البيئة الرقمية تتعرض على نحو متزايد لخطر الأنشطة الاحتيالية، بما في ذلك الاحتيال عبر الهاتف والإنترنت، ولذلك يلزم اتخاذ تدابير خاصة لحمايتهم وتحسين مهاراتهم الرقمية،

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

يقرر

مواصلة الجهود الرامية إلى إعداد مبادئ توجيهية وممارسات فضلى بشأن دعم مستعملي/مستهلكي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحمايتهم وتمكينهم، لا سيما في الجوانب المتعلقة بالتكنولوجيات الجديدة والناشئة، بحيث تشمل الجوانب الرئيسية مثل تمكين المستعملين/المستهلكين في عملية صنع القرار، ومسألة النفاذ إلى معلومات واضحة وشفافة عن الخدمات المتاحة، وتعريفاتها وأسعارها، وجودتها وأمنها، وكذلك عن صمود الخدمات، وخيارات المستعملين/المستهلكين، وحماية البيانات الشخصية، في جملة جوانب أخرى،

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 والوكالات التنظيمية بأهمية الاستمرار في تمكين وإطلاع مستعملي/مستهلكي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الخصائص الأساسية والجودة والأمن ورسوم وأسعار مختلف الخدمات التي يقدمها المشغلون، واستحداث وتعزيز آليات حماية أخرى لتيسير ودعم ممارسة المستعملين/المستهلكين لحقوقهم على وجه السرعة وكذلك بأهمية تمكين المستعملين/المستهلكين في السوق التنافسية من حرية اختيار الخدمات التي تلبي احتياجاتهم على أفضل وجه؛

2 بأن يواصل التنسيق والتواصل المنتظمين مع قطاعي تقييس الاتصالات (ITU-T) والاتصالات الراديوية (ITU-R) بالاتحاد بشأن موضوعات من قبيل جودة الخدمة والجودة المتصورة والأمن فضلاً عن الجوانب المتعلقة بجودة الخدمة وجودة التجربة في خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن اختصاصهم التي تؤثر على حماية المستعمل/المستهلك؛

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

4 بدعوة الدول الأعضاء إلى إنشاء رابطات للمستعملين النهائيين/المستهلكين لديها يمكنها أن تعالج القضايا ذات الصلة بهذا القرار؛

5 بتنظيم برامج تدريبية، من قبيل ورش العمل والحلقات الدراسية، بهدف تحليل الممارسات الفضلى وتشجيع التدريب في مجال تثقيف مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتثقيف من أجل الاستهلاك المستدام وحماية البيانات، وصياغة التوصيات الممكنة بشأن الأدوات والتدابير التي تقدم دعم وحماية هؤلاء المستعملين/المستهلكين، من خلال برامج تدريبية مُستهدفة تراعي السياقات المحلية والاحتياجات المحددة للمستعملين/المستهلكين؛

6 بدعم بناء القدرات بشأن استخدام الأطر التحليلية الناشئة، مع مراعاة عملية صنع القرار لدى المستعملين/المستهلكين، بما يشجع على اتخاذ خيارات مستنيرة وواعية؛

7 بتيسير تنفيذ برامج لبناء القدرات لتحسين المهارات الرقمية والوعي بحقوق المستعمل/المستهلك،

يدعو لجنتي دراسات قطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد، كل منهما في إطار ولايتها

بمواصلة وضع مبادئ توجيهية وممارسات فضلى تهدف إلى معالجة قضايا حماية المستعملين/المستهلكين الناشئة فيما يتعلق بالخدمات والتكنولوجيات الجديدة والناشئة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبحماية المعلومات المحددة للهوية الشخصية،

يشجع الدول الأعضاء على

1 تمكين المستعملين/المستهلكين باستحداث سياسات تعزز تقديم معلومات شفافة يسهل النفاذ إليها وممارسات فضلى فيما يتعلق بتثقيف المستعملين/المستهلكين وحقوقهم وخصائص خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يقدمها مختلف الموردين، وجودتها وأمنها ورسومها وأسعارها، خاصة السياسات التي تيسر توفير معلومات مجانية وشفافة وقابلة للمقارنة ودقيقة ومقدمة في الوقت المناسب، ويمكن أن تؤدي إلى تمكين عملية صنع القرار لدى المستعملين/المستهلكين؛

2 النظر في تهيئة بيئة تنظيمية تمكينية وتعاونية وملائمة للغرض منها، تسمح لمشغلي الاتصالات بأن يقدموا إلى المستعملين/المستهلكين خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بجودة مناسبة، وتشجع في الوقت ذاته على توفير رسوم وأسعار تنافسية وعادلة وميسورة وضمان قدرة المستعملين/المستهلكين على ممارسة الاختيار في السوق التنافسية ممارسةً فعالة ليجدوا الخدمات التي تلبّي احتياجاتهم على أفضل وجه، وتشجع كذلك على الابتكار في قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

3 أن تدعم التدابير التي تكفل تقديم خدمات موثوقة للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بجودة مناسبة إلى المستعملين/المستهلكين الزائرين أثناء التجوال الدولي، وتزود المستعملين/المستهلكين في الوقت المناسب بمعلومات عن أسعار التجوال الدولي والشروط المطبقة ذات الصلة؛

4 تشجيع المشغلين/مقدمي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إعداد عروض واضحة وبسيطة بأسعار ميسورة بشروط خدمة وعقود شفافة يسهل فهمها ويمكن النفاذ إليها وتتضمن مزايا لمصلحة الأشخاص ذوي الإعاقة، مع تحسين ممارسات تثقيف المستعمل/المستهلك؛

5 بناء الثقة لدى مستعملي/مستهلكي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في استخدام الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة منها، بإعداد سياسات تضمن وتشجع على تقديم خدمات عالية الجودة، وشفافية المعلومات القابلة للمقارنة والمحدّثة والدقيقة، بما يمكّن المستعملين/المستهلكين من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الخدمات المقدمة إليهم على أساس من الوضوح 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 على قدم المساواة مع الآخرين؛

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

8 دعم إنشاء آليات لإنصاف المستعملين/المستهلكين، تتسم بالفعالية والشمول والشفافية، باستخدام منصات مختلفة؛

9 التواصل مع الجهات المعنية صاحبة المصلحة التي يمكنها معالجة القضايا ذات الصلة بهذا القرار؛

10 تعزيز التعاون مع الجهات المعنية صاحبة المصلحة من أجل توطيد أطر حماية المستعمل/المستهلك من خلال تبادل الممارسات الفضلى، والخبرات، والحلول المبتكرة، وطنياً وإقليمياً وعالمياً؛

11 تشجيع مشغلي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومقدمي الخدمات على اتباع نهج مصممة خصيصاً لدعم حماية المستعمل/المستهلك،

يدعو الدول الأعضاء وأعضاء قطاع تنمية الاتصالات للاتحاد الدولي للاتصالات

إلى طرح مدخلات تسمح بالنشر الفعلي للممارسات الفضلى والسياسات التي ينفذونها فيما يتعلق بهذا القرار، آخذين في الاعتبار التوصيات والتقارير والمبادئ التوجيهية التي يضعها الاتحاد، وإلى استكشاف أفق الشراكات بين القطاعين العام والخاص لبلورة حلول مبتكرة تدعم مستعملي/مستهلكي الاتصالات/تكنولوجيات المعلومات والاتصالات.