

РЕЗОЛЮЦИЯ 64 (Пересм. Баку, 2025 г.)**Защита, поддержка и расширение прав и возможностей
пользователей/потребителей услуг электросвязи/информационно-
коммуникационных технологий**

Всемирная конференция по развитию электросвязи (Баку, 2025 г.),

учитывая

- a)* Резолюцию 196 (Пересм. Бухарест, 2022 г.) Полномочной конференции о защите пользователей/потребителей услуг электросвязи;
- b)* Резолюцию 84 (Пересм. Нью-Дели, 2024 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. Бухарест, 2022 г.) Полномочной конференции о борьбе с контрафактными и поддельными устройствами электросвязи/ИКТ;
- e)* Резолюцию 189 (Пересм. Бухарест, 2022 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 в области информации для пользователей/потребителей, их защиты и прав;

j) региональный семинар-практикум "Повышение осведомленности потребителей: механизмы поощрения принятия обоснованных решений потребителями", проведенный в Бразилиа, Бразилия, с 18 по 20 июня 2024 года с целью выявления международного передового опыта в области применения систем и механизмов защиты потребителей и расширения их прав и возможностей, в том числе путем реализации эффективных стратегий и инициатив по повышению осведомленности потребителей, и обмена этим опытом,

принимая во внимание

a) мандат МСЭ, определяющий его функции как ведущей содействующей организации по Направлениям деятельности C5 и C6 Женевского плана действий ВВУИО;

b) что основные принципы отношений с пользователями/потребителями 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, а также реальной и устойчивой цифровой трансформации, ввиду чего признается, что трансграничный поток персональных данных пользователей/потребителей требует соблюдения национальных законов и регуляторных положений;

d) что необходимо и далее содействовать расширению прав и возможностей пользователей и работать над уточнением и переоценкой защиты потребностей пользователей/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, в том числе для того, чтобы они могли представлять на рынке свои интересы и отстаивать их, принимая во внимание, что у пользователей/потребителей будут различные потребности, обусловленные конкретными обстоятельствами;

f) что аналогичные меры по защите, поддержке, расширению прав и возможностей, 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 пользователей/потребителей должны учитываться, среди прочего, такие вопросы, как экономические интересы, предпочтения и результаты экономического анализа потребительского выбора на рынке электросвязи/ИКТ, информирование о безопасности и защите их личных данных, скоординированные усилия по борьбе с хищениями устройств, а также достижения в сфере финансовых услуг;

h) что принципы политики, направленные на обеспечение прозрачности информации, позволяют повышать уровень и качество информации, предоставляемой операторами и заинтересованными сторонами пользователям/потребителям, особенно информации о новых и появляющихся технологиях и услугах электросвязи/ИКТ, а также смягчать асимметрию информации на рынке и предоставлять пользователям/потребителям возможность следовать своим интересам;

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

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

k) что уязвимые группы населения подвергаются повышенному риску мошеннических действий в цифровой среде, в том числе риску телефонного и интернет-мошенничества, что требует принятия специальных мер защиты и повышения их цифровой грамотности,

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

решает

продолжать усилия с целью разработать руководящие указания и примеры передового опыта по поддержке, защите и расширению прав и возможностей пользователей/потребителей электросвязи/ИКТ, в особенности в том, что касается новых и появляющихся технологий, в таких ключевых областях, как расширение прав и возможностей потребителей в процессе принятия решений и их доступа к точной и прозрачной информации о доступных услугах, тарифах и ценах, их качестве и безопасности, устойчивости услуг, выборе пользователя/потребителя, 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 и регуляторных учреждений о важности информирования пользователей/потребителей электросвязи/ИКТ об основных характеристиках, качестве, безопасности, тарифах и ценах на различные услуги, предлагаемые операторами, и о важности расширения прав и возможностей пользователей/потребителей, а также работе по созданию и распространению других защитных механизмов для содействия и помощи эффективному осуществлению прав пользователей/потребителей, а также информированию о ценности расширения прав и возможностей пользователей/потребителей в условиях конкурентного рынка для свободного выбора услуг, наилучшим образом соответствующих их потребностям;

2 продолжать регулярную координацию и взаимодействие с Сектором стандартизации электросвязи МСЭ и Сектором радиосвязи МСЭ по таким темам, как качество обслуживания и оценка пользователем качества услуг электросвязи/ИКТ, относящимся к их кругу ведения и затрагивающими защиту пользователей/потребителей;

3 регулярно предоставлять информацию о сотрудничестве и совместных усилиях с другими международными организациями и структурами, участвующими в решении вопросов защиты пользователей/потребителей электросвязи/ИКТ;

4 предложить Государствам-Членам создать свои ассоциации конечных пользователей/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/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, обучение рациональному потреблению и защите данных, а также формулировать возможные рекомендации об инструментах и мерах, обеспечивающих поддержку и защиту пользователей/потребителей услуг ИКТ, проводя целевое обучение с учетом местных условий и конкретных потребностей пользователей/потребителей;

6 поддерживать создание потенциала для использования появляющихся аналитических систем, учитывающих процесс принятия решений пользователями/потребителями, чтобы способствовать информированному и осознанному выбору;

7 содействовать осуществлению программ по созданию потенциала для повышения цифровых навыков и осведомленности о правах пользователей/потребителей,

предлагает исследовательским комиссиям Сектора развития электросвязи МСЭ в рамках его мандата

продолжить разработку руководящих указаний и примеров передового опыта для решения возникающих проблем защиты пользователей/потребителей, связанных с новыми и появляющимися технологиями и услугами электросвязи/ИКТ, а также с защитой информации, позволяющей установить личность,

настоятельно рекомендует Государствам-Членам

1 расширять права и возможности пользователей/потребителей путем разработки политики, которая способствует предоставлению прозрачной и доступной информации и примеров передового опыта, связанного с просвещением пользователей/потребителей и их правами, а также характеристиками, качеством и безопасностью услуг электросвязи/ИКТ, предлагаемых различными поставщиками, и тарифами и ценами на эти услуги, в особенности такой политики, которая способствует тому, чтобы своевременно и бесплатно предоставлялась прозрачная, сопоставимая и точная информация, и может расширить права и возможности пользователей/потребителей в процессе принятия решений;

2 рассмотреть вопрос о создании обеспечивающей возможность совместного регулирования благоприятной среды, соответствующей своим целям, которая позволяет операторам электросвязи предоставлять услуги электросвязи/ИКТ пользователям/потребителям с должным качеством, стимулируя при этом конкурентные, справедливые и доступные цены, в которой потребители могут эффективно осуществлять выбор на конкурентном рынке для нахождения услуг, наилучшим образом отвечающих их потребностям, и которая поощряет инновации в секторе электросвязи/ИКТ;

3 содействовать мерам, направленным на обеспечение того, чтобы приезжающим пользователям/потребителям, находящимся в международном роуминге, предоставлялись надежные услуги электросвязи/ИКТ надлежащего качества и чтобы пользователям/потребителям своевременно предоставлялась информация 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 и контрактами, предусматривающими использование специальных средств для лиц с ограниченными возможностями, в то же время совершенствуя практику просвещения пользователей/потребителей;

5 укреплять доверие среди пользователей/потребителей электросвязи/ИКТ к использованию электросвязи/ИКТ путем разработки политики, гарантирующей и стимулирующей предоставление качественных услуг, механизмов прозрачности, обеспечивающих сопоставимую, актуализированную и точную информацию, что позволит пользователям/потребителям принимать обоснованные решения в отношении услуг на основе ясности, понимания 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 с другими 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 людям и другим уязвимым группам населения;

8 поддерживать создание эффективных, всеобъемлющих и прозрачных механизмов возмещения ущерба пользователям/потребителям с использованием различных платформ;

9 взаимодействовать с соответствующими заинтересованными сторонами, которые могут решать вопросы, относящиеся к настоящей Резолюции;

10 содействовать сотрудничеству с соответствующими заинтересованными сторонами в целях укрепления систем защиты пользователей/потребителей путем обмена передовыми методами, опытом и инновационными решениями на национальном, региональном и глобальном уровнях;

11 побуждать операторов и поставщиков услуг электросвязи/ИКТ использовать индивидуальные подходы, способствующие защите прав пользователей/потребителей,

предлагает Государствам-Членам и Членам Сектора развития электросвязи МСЭ

представлять вклады, которые позволят результативно распространять передовой опыт и реализуемую ими политику в области настоящей Резолюции, с учетом Рекомендаций, отчетов и руководящих указаний МСЭ, и изучать возможности для создания государственно-частных партнерств для разработки инновационных решений, которые будут поддерживать пользователей/потребителей электросвязи/ИКТ.