

Question 6/1

**Information,
protection et droits
du consommateur:
lois, réglementation,
fondements
économiques, réseaux
de consommateurs**

6e Période d'Études
2014-2017



NOUS CONTACTER

Site web: www.itu.int/ITU-D/study-groups
Librairie électronique: www.itu.int/pub/D-STG/
E-mail: devsg@itu.int
Téléphone: +41 22 730 5999

Question 6/1: Information,
protection et droits du
consommateur: lois,
réglementation, fondements
économiques, réseaux
de consommateurs

Rapport final

Préface

Les commissions d'études du Secteur du Développement des télécommunications de l'UIT (UIT-D) offrent un cadre neutre reposant sur les contributions, dans lequel des spécialistes des pouvoirs publics, du secteur privé et des milieux universitaires se réunissent afin d'élaborer des outils pratiques, des lignes directrices utiles et des ressources pour résoudre les problèmes de développement. Dans le cadre des travaux des commissions d'études de l'UIT-D, les Membres du Secteur étudient et analysent des questions de télécommunication/TIC précises axées sur les tâches, afin de progresser plus rapidement en ce qui concerne les priorités des pays en matière de développement.

Les commissions d'études offrent à tous les Membres du Secteur l'occasion d'échanger des données d'expérience, de présenter des idées, de dialoguer et de parvenir à un consensus sur les stratégies à adopter pour répondre aux priorités dans le domaine des télécommunications/TIC. Elles sont chargées d'élaborer des rapports, des lignes directrices et des recommandations sur la base des contributions et des documents soumis par les membres. Des données, qui sont recueillies grâce à des enquêtes, des contributions et des études de cas, sont mises à la disposition des membres, qui peuvent les consulter facilement en utilisant les outils de gestion de contenus et de publication sur le web. Les travaux des commissions d'études de l'UIT-D se rapportent aux différents programmes et initiatives adoptés par l'UIT-D, l'objectif étant de créer des synergies dans l'intérêt des membres pour ce qui est des ressources et des compétences techniques. La collaboration avec d'autres groupes et organisations travaillant sur des questions connexes est essentielle.

Les sujets sur lesquels les commissions d'études de l'UIT-D travaillent sont choisis tous les quatre ans par la Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT), qui établit des programmes de travail et des directives, afin de définir les questions et priorités relatives au développement des télécommunications/TIC pour les quatre années suivantes.

Le domaine de compétence de la **Commission d'études 1 de l'UIT-D** est l'étude d'un "**Environnement propice au développement des télécommunications/TIC**", tandis que celui de la **Commission d'études 2 de l'UIT-D** est l'étude du thème "**Applications des TIC, cybersécurité, télécommunications d'urgence et adaptation aux effets des changements climatiques**".

Pendant la période d'études 2014-2017, la **Commission d'études 1 de l'UIT-D** était placée sous la présidence de Roxanne McElvane Webber (Etats-Unis d'Amérique), assistée des Vice-Présidents, Regina Fleur Assoumou-Bessou (Côte d'Ivoire), Peter Ngwan Mbengie (Cameroun), Claymir Carozza Rodriguez (Venezuela), Victor Martinez (Paraguay), Wesam Al-Ramadeen (Jordanie), Ahmed Abdel Aziz Gad (Egypte), Yasuhiko Kawasumi (Japon), Nguyen Quy Quyen (Viet Nam), Vadym Kaptur (Ukraine), Almaz Tilenbaev (République kirghize) et Blanca Gonzalez (Espagne), qui représentaient les six régions.

Rapport final

Le présent rapport final sur la **Question 6/1 “Information, protection et droits du consommateur: lois, réglementation, fondements économiques, réseaux de consommateurs”** a été élaboré sous la direction des deux Corapporteurs pour cette Question, Jinqiao Chen (République populaire de Chine) et Romain Abilé Houéhou (Réseau des Consommateurs Africains des TIC (RÉCATIC), Bénin), et de neuf Vice-Rapporteurs nommés, Majid Khalid Al Balushi (Autorité de régulation des télécommunications d’Oman (TRA), Oman), Edva Altemar (Haïti), Romain Ciza Mweze (République démocratique du Congo), Yawo Sitsofé Mawuéna Gamo (Togo), Stanislas Kanvoli Kakou Bidge (Côte d’Ivoire), Carl Adams Kopati Gbadi (Agence de Régulation des Télécommunications, République centrafricaine), Cristiana Camarate Leão Quinalia (Brésil), Suzy Owona Noah (Cameroun) et M. Ahmadou Traoré (Mali). Les deux Corapporteurs et les Vice-Rapporteurs ont par ailleurs bénéficié de l’assistance des coordonnateurs de l’UIT-D et du secrétariat des commissions d’études de l’UIT-D.

ISBN

978-92-61-22752-4 (Version papier)

978-92-61-22762-3 (Version électronique)

978-92-61-22772-2 (Version EPUB)

978-92-61-22782-1 (Version Mobi)

Le présent rapport a été établi par de nombreux experts provenant de différentes administrations et entreprises. La mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit n’implique en aucune manière une approbation ou une recommandation de la part de l’UIT.



Avant d’imprimer ce rapport, pensez à l’environnement.

© ITU 2017

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, par quelque procédé que ce soit, sans l’accord écrit préalable de l’UIT.

Table des matières

Préface	ii
Rapport final	iii
Résumé	ix
i. Introduction	ix
ii. Travaux antérieurs	x
iii. Exposé de la situation	xi
iv. Contributions et résultats sur la période d'études 2014-2017	xii
1 CHAPITRE 1 – Le consommateur de services de télécommunication et ses droits: état des lieux et évolution	1
1.1 Bref historique: de l'utilisateur au consommateur	1
1.2 Protection des droits des consommateurs: nouvelles tendances	1
1.3 Etendue du droit des consommateurs: contexte international	2
1.3.1 Contexte général	2
1.3.2 Protection du consommateur dans le secteur des TIC – le rôle de l'UIT-D	3
1.4 Evolutions récentes dans différents pays	3
2 CHAPITRE 2 – Problèmes liés à la protection des consommateurs de services de télécommunication	9
2.1 Innovation technologique	9
2.1.1 Impact sur les services et les usages	9
2.1.2 Autres questions de consommation liées à l'évolution technologique	10
2.2 Environnement commercial et concurrence	11
2.2.1 Prolifération des offres tarifaires et des offres promotionnelles	12
2.2.2 Jeux et tombolas	12
2.2.3 Le développement des consommateurs dominants et de leurs droits	13
2.3 Comment l'évolution des modèles commerciaux et de la fourniture des services se répercute-t-elle sur les consommateurs?	15
2.3.1 Services à valeur ajoutée imposés	15
2.3.2 Evolution des modèles commerciaux et politiques marketing	15
2.4 L'émergence du risque pour la vie privée	16
2.5 Détournement des numéros de téléphone	17
2.6 Les besoins des groupes spécifiques: personnes handicapées, femmes et enfants	21
2.7 Ressources et capacités du régulateur	24
3 CHAPITRE 3 – Cadre institutionnel applicable à la protection des droits des consommateurs de services de télécommunication	28
3.1 Législations et réglementations: pratiques au niveau national	28
3.1.1 Aperçu général sur les législations et réglementations au niveau national	28
3.1.2 Législations et réglementations innovantes sur la protection des consommateurs	29
3.2 Les différentes organisations et leurs fonctions	29
3.2.1 Organisations internationales	29
3.2.2 Organisations nationales	34
3.2.3 Organisations non gouvernementales	35
3.2.4 Réseaux de consommateurs	36
3.3 Mécanismes: fonctionnement et résultats	37

3.3.1	Partenariat organes de régulation et réseaux de consommateurs	37
3.3.2	Etablissement de bureaux de réglementation régionaux pour la protection des droits des consommateurs	37
3.3.3	Mesures économiques et financières adoptées par les autorités nationales dans l'intérêt des consommateurs de services de télécommunication et de TIC	38
3.3.4	Système de gestion des plaintes des clients	38
3.3.5	Causes des faibles résultats obtenus par les réseaux de consommateurs dans la protection des consommateurs	39
3.3.6	Quelques actions des autorités de régulation pour la protection des droits des consommateurs	39
3.3.7	Perspectives	40
4	CHAPITRE 4 – Aspects économiques de la protection des droits des consommateurs	42
4.1	Tarification fondée sur les coûts et nécessaire évolution des modèles dans le nouvel écosystème	42
4.2	Forfaits: la principale tentative des opérateurs	43
4.3	Choix du couple PRIX-QUANTITE (au sens large) par les consommateurs	46
4.4	Compensations: non limitées aux pertes réelles	48
5	CHAPITRE 5 – Conclusions et lignes directrices	52
5.1	Conclusions	52
5.2	Lignes directrices à l'intention des régulateurs et d'autres organisations pertinentes	52
5.3	Lignes directrices à l'intention des opérateurs et des fournisseurs de services	54
	Abbreviations and acronyms	56
	Annexes	61
	Annex 1: List of contributions during study period 2014-2017	61
	Annex 2: Summary of workshops, meetings or training activities	72
	Annex 3: Analysis of the Questionnaire on numbering misuse	86
	Annex 4: Selected country cases	88
	Annex 5: ITU GSR Best Practice Guidelines	107

Liste des tableaux, figures et encadrés

Tableaux

Table 1A: Agenda for India workshop in March 2016	73
Table 2A: Agenda for China workshop in November 2016	75
Table 3A: Agenda for Benin workshop in March 2017	80

Figures

Figure 1: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation	4
Figure 2: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation	4
Figure 3: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation	5
Figure 4: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation	5
Figure 5: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation	5
Figure 6: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation	5
Figure 7: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation	6
Figure 8: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation	6
Figure 9: Principaux progrès en matière de protection du consommateur depuis 2012, par CI	7
Figure 10: Causes de préjudice aux consommateurs	8
Figure 11: Différents types de montres pour enfant avec fonction de communication et de positionnement	22
Figure 12: Principales tâches de la réglementation des télécommunications en Inde	25
Figure 13: Organigramme de l'ARCEP en France, 2016	26
Figure 14: UIT, «L'OEil sur les TIC» pour le développement du marché	26
Figure 15: Rapport d'étude et outils du BDT en matière de réglementation	27
Figure 16: La voix européenne des consommateurs en normalisation	30
Figure 17: Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC)	31
Figure 18: International Consumer Research & Testing (ICRT)	32
Figure 19: Réseau des Consommateurs Africains des TIC (RÉCATIC)	33
Figure 20: Comparatif des forfaits pour les services 4G en République populaire de Chine	45
Figure 21: Forfaits large bande pour les utilisateurs domestiques au Royaume-Uni	45
Figure 22: Forfaits groupés pour les utilisateurs domestiques en Australie	45
Figure 23: Forfait China Mobile défini par l'utilisateur	48
Figure 24: Forfaits Sprint illimités sur le marché américain	48
Figure 25: Exemples de la campagne «ANATEL explains»	51

Encadrés

Encadré 1: Analyse de l'enquête sur le détournement des numéros de téléphone	20
--	----

i. Introduction

La forte modernisation des techniques de production a entraîné une révolution qui a aussi touché le secteur des télécommunications. Ce dernier a en effet connu d'énormes mutations qui ont débouché sur une offre de services très diversifiés pour les consommateurs d'aujourd'hui.¹

L'Internet et les technologies numériques transforment à l'évidence notre monde et offrent une multitude de possibilités aux entreprises comme aux consommateurs, permettant aux destinataires des services d'offrir et de produire, tout en étant à la fois consommateurs (ce que nous appelons parfois «prosommateurs», c'est-à-dire producteurs de contenus et consommateurs). Une telle évolution a eu des conséquences sur les besoins en matière d'informations et de largeur de bande; elle a également permis aux consommateurs de mieux tirer parti du pouvoir de leur demande croissante et de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur les marchés. Cependant, si les obstacles à l'utilisation et à l'adoption des télécommunications/TIC perdurent, les citoyens pourraient être privés de biens et services, les sociétés Internet et les start-ups pourraient avoir leurs horizons limités et les entreprises de même que les gouvernements ne seront pas en mesure de profiter ou d'exploiter pleinement les outils numériques pour leurs citoyens.

Sous l'effet de l'innovation technologique, du développement de l'industrie et de la concurrence sur le marché, les usagers des télécommunications jouissent aujourd'hui de plus grandes opportunités commerciales, mais sont également confrontés à l'évolution permanente des droits du consommateur, tant sur le plan de la portée que sur celui de la forme et du fond. Les TIC étant aujourd'hui considérées comme les piliers du développement économique et social, l'écosystème s'est élargi et englobe aujourd'hui les opérateurs de télécommunication/TIC et les fournisseurs de services ainsi que les partenaires d'autres secteurs incluant la santé, l'éducation, le transport et la finance. Les organismes de réglementation, quels que soient les secteurs concernés, doivent créer un environnement favorable à la nouvelle économie numérique convergente, et les consommateurs ont de plus en plus besoin de comprendre comment ils peuvent tirer parti des avantages offerts par cette économie numérique convergente.

Le Secteur du Développement des Télécommunications de l'UIT (UIT-D) reconnaît toujours l'importance de cette question, et notamment la nécessité d'échanger des informations sur les institutions, les politiques et réglementations et les bonnes pratiques à adopter pour aider les autorités nationales de régulation et les usagers des télécommunications à travers le monde.

En 2014, la Conférence Mondiale de Développement des Télécommunications (CMDT) a mis à l'étude la Question 6/1 qui traite de l'information, de la protection et des droits des consommateurs, sur la base des travaux antérieurs des commissions d'études et de l'avis formulé par le Groupe Consultatif pour le Développement des Télécommunications (GCDT) pour la nouvelle période d'études allant de 2014 à 2017.

¹ Personnes physiques ou morales acquérant, ou utilisant à des fins excluant tout caractère professionnel, des produits ou des services mis sur le marché. La reconnaissance officielle des citoyens en tant que consommateurs est intervenue pour la première fois le 15 mars 1962, lorsque le Président John F. Kennedy, pour faire voter la loi portant protection du consommateur américain, déclarait ceci devant le Congrès: «Les consommateurs représentent le groupe économique le plus important, les premiers touchés par les décisions des institutions publiques et privées, mais hélas, leurs points de vue ne sont jamais entendus». Le consommateur est donc un puissant agent économique qui conditionne le marché de la production et, partant, le développement économique et humain.

ii. Travaux antérieurs

Le rapport final sur la Question 18-2/1 portant sur la période d'études 2010-2014² a conclu que les textes réglementaires à élaborer pour protéger les consommateurs dans un environnement convergent devaient trouver leur assise sur les huit Principes directeurs des Nations Unies portant sur la protection des consommateurs:

- le droit à la satisfaction des besoins de base;
- le droit à la sécurité;
- le droit à l'information;
- le droit de choisir;
- le droit d'être entendu;
- le droit de recours;
- le droit à l'éducation;
- le droit à un environnement sain.³

Les politiques et réglementations nationales relatives à la protection des consommateurs à l'ère de la convergence restent à des niveaux de développement variables dans la plupart des Etats Membres de l'UIT. Le développement des infrastructures à large bande et des nouveaux services proposés par ces dernières est particulièrement visible dans les pays en développement. En outre, les lois nationales, régionales et internationales en matière de protection des consommateurs des services de télécommunications et TIC, en général, à l'ère de la convergence restent partielles et parcellaires.

Le Rapport pour la Question 18-2/1 a défini quatre lignes directrices en ce qui concerne les dispositions réglementaires et les obligations des régulateurs:

- 1) la révision des textes télécoms/TIC pour leur adaptation au contexte de la convergence, tout en précisant les droits de recours en faveur de la protection du consommateur lié au nouvel environnement;
- 2) l'élaboration de textes relatifs aux droits et obligations des consommateurs dans un environnement de convergence;
- 3) l'aide par subventions aux associations de défense de consommateurs pour assurer le financement de leurs activités dans les conditions et modalités réglementaires clairement définies;
- 4) la définition d'un cadre permanent de concertation entre, d'une part, les associations de consommateurs et l'autorité de régulation des télécommunications/TIC et, d'autre part, entre les associations de consommateurs et les opérateurs/fournisseurs de services TIC.

Le Rapport a également demandé à ce qu'il y ait une collaboration entre les entités impliquées dans la protection des consommateurs et a suggéré deux options:

- 1) la création d'une coordination des associations de consommateurs dans le secteur des télécommunications/TIC;
- 2) le renforcement de la coopération entre les régulateurs sectoriels pour une meilleure protection des consommateurs.

² Rapport sur la Question 18-2/1 pour la période d'études 2010-2014 «Application des politiques et réglementations nationales relatives à la protection du consommateur, en particulier dans le contexte de la convergence», disponible à l'adresse: <https://www.itu.int/pub/D-STG-SG01.18.2-2014/>.

³ Résolution des Nations Unies N° 39/248 du 16 avril 1985.

L'utilisation de la technologie, la coopération internationale et le partage d'expérience de même que l'éducation, l'information et le renforcement des capacités des associations de consommateurs sont également abordés dans le présent rapport.

Enfin, certaines mesures et règles d'or en matière de convergence ont été définies pour répondre aux besoins de protection des consommateurs dans un environnement de convergence.

iii. Exposé de la situation

La définition de la Question 6/1 souligne que l'information et les droits du consommateur sont devenus une priorité et que cette question devrait faire l'objet d'une étude distincte.

L'étude effectuée au cours de la dernière période d'études s'appuyait sur les conclusions antérieures relatives aux questions fondamentales de protection du consommateur, en particulier dans le contexte de la convergence et de la mise en application, y compris les législations, pratiques, procédures et sanctions appropriées au niveau national.

Les questions à l'étude pour la période 2014-2017 sont les suivantes:

- 1) méthodes et stratégies organisationnelles élaborées par les entités publiques chargées de la protection des consommateurs eu égard aux lois et réglementations et aux activités en matière de réglementation;
- 2) mécanismes ou moyens mis en place par les régulateurs, les opérateurs/fournisseurs de services et les organisations de protection des consommateurs, pour informer les consommateurs, notamment sur les différents thèmes abordés;
- 3) rôle des organisations internationales, régionales ou nationales de protection des droits des consommateurs de télécommunications/TIC;
- 4) mesures économiques et financières éventuelles prises par les autorités nationales dans l'intérêt des consommateurs de services de télécommunication/TIC, notamment de certaines catégories d'utilisateurs (personnes handicapées, femmes et enfants);
- 5) problèmes liés à la fourniture des nouveaux services convergents relatifs à la protection des consommateurs, et politiques, réglementations et règles établies par les autorités nationales de régulation (ANR) pour protéger les consommateurs contre d'éventuels abus de la part des opérateurs/fournisseurs de ces services convergents.

A la fin de la période d'études, les résultats suivants sont attendus:

- Un rapport à l'intention des Etats Membres et des Membres de Secteur, des organisations de protection des consommateurs et des opérateurs et fournisseurs de services, comprenant des lignes directrices et de bonnes pratiques, devra être rédigé pour aider ces acteurs à trouver les outils nécessaires à une amélioration de la culture de protection des consommateurs concernant l'information, la sensibilisation, la prise en compte des droits fondamentaux des consommateurs dans les lois et textes réglementaires nationaux, régionaux ou internationaux et la protection des consommateurs dans la fourniture de tous les services de télécommunication/TIC.
- Organisation de séminaires régionaux sur la protection des consommateurs: information, protection et droits du consommateur: lois, bases économiques et financières, réseaux de consommateurs.

iv. Contributions et résultats sur la période d'études 2014-2017

Contributions et origine des contributions:

En plus des contributions reçues pendant la période d'études et sur la base des résultats obtenus lors de périodes d'études précédentes, plusieurs rapports et initiatives ont été consultés dans le cadre du présent Rapport sur la Question 6/1:

- **UIT:** L'UIT a reçu les réponses de son questionnaire réglementaire de 2015. Un certain nombre de questions ont trait à la protection du consommateur et ont été incluses dans le présent rapport.
- **Organe des Régulateurs Européens des Communications Électroniques (ORECE):** Afin de fournir à l'ORECE et aux Autorités Nationales de Régulation (ANR) une compréhension des dynamiques du marché concernant la neutralité du réseau (NN), en particulier du point de vue de l'utilisateur final, le Bureau de l'ORECE a commandité une étude de marché auprès des consommateurs pour mieux comprendre comment les consommateurs évaluent la neutralité du réseau de même qu'une recherche documentaire pour recueillir des informations déjà dans le domaine public sur l'utilisation de l'Internet par les consommateurs.⁴
- **Principes Directeurs des Nations Unies pour la Protection du Consommateur (PDNUPC):** Les modifications des Principes directeurs des Nations Unies adoptées lors d'une grande conférence de la CNUCED, tenue à Genève en juillet 2015, auront pour effet de mieux protéger les personnes qui font des achats en ligne, tant dans les pays développés que dans les pays en développement. Une proposition sera soumise à l'Assemblée Générale des Nations Unies, pour adoption à sa prochaine session. Il y est demandé que la CNUCED crée un groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection des consommateurs, contrôle la mise en œuvre des principes directeurs, serve de cadre à l'échange des meilleures pratiques, fournisse une coopération technique aux pays en développement ou en transition et renforce leurs capacités. Inchangés depuis 1999, les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur avaient, à l'ère du commerce électronique et des achats en ligne, besoin d'une mise à jour. Cela s'imposait également dans les domaines des services financiers, de l'énergie, des services publics et du tourisme. Ces lignes directrices contenaient les principes importants d'égalité de traitement entre les consommateurs en ligne et hors ligne et de protection de la vie privée du consommateur.⁵
- **L'Autorité de réglementation des télécommunications (TRAI)** a promulgué de nouvelles réglementations demandant aux opérateurs d'informer les clients sur leur utilisation des données et obligeant les opérateurs de télécommunications à obtenir le consentement explicite des utilisateurs avant d'activer les services de données. La TRAI a noté qu'elle avait reçu de nombreuses plaintes de clients sur le manque de transparence concernant leur utilisation des données. Les clients ont alors dépassé les quotas (le cas échéant), ce qui a généré des charges et des frais supplémentaires à leur charge. La TRAI a également rapporté qu'elle avait reçu des plaintes concernant l'activation des services Internet sur les mobiles sans le consentement des abonnés, ce qui a, une fois encore, généré un surcroît d'utilisation des données et des charges y afférentes.⁶
- Plusieurs séminaires régionaux ont aussi été organisés dans le cadre des travaux réalisés sur la période d'études et des contributions d'autres séminaires ont également été demandées pour enrichir le rapport:

⁴ http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/5024-berec-report-on-how-consumers-value-net-neutrality-in-an-evolving-internet-marketplace-a-report-into-ecosystem-dynamics-and-demand-side-forces.

⁵ http://www.consumersinternational.org/news-and-media/news/2015/07/ungcp-revision_july2015/ et [http://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1034&Sitemap_x0020_Taxonomy=UNCTAD Home;#2039;#7th UN Review Conference;#1475;#Competition Law and Policy](http://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1034&Sitemap_x0020_Taxonomy=UNCTAD+Home;#2039;#7th+UN+Review+Conference;#1475;#Competition+Law+and+Policy).

⁶ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/AsiaPacific/Pages/Events/2016/Mar-ITU-TRAI/home.aspx>.

- L'UIT et la TRAI ont conjointement mené un programme régional de formation en Inde en 2016 sur le thème de la protection du consommateur. Les présentations et le rapport sont disponibles sur le [site Internet](#).⁷
- Un atelier régional sur le thème de la protection du consommateur a été organisé conjointement par l'UIT et le Ministère de l'Industrie et des Technologies de l'Information (MIIT) en novembre 2016 à Chongqing (République populaire de Chine). Les présentations et le rapport sont disponibles sur le [site Internet](#).⁸
- Un atelier régional s'est tenu à Cotonou, au Bénin, en mars 2017, concernant des solutions envisageables à apporter aux défis existants et émergents parmi les régulateurs chargés des télécommunications, de la radiodiffusion et de la convergence des TIC dans le domaine des droits et de la protection des consommateurs à l'ère du numérique. La manifestation était organisée par l'UIT, en collaboration avec le [Ministère de l'Economie Numérique et de la Communication de la République du Bénin](#). Les présentations et le rapport de cet atelier sont disponibles sur le [site web](#).⁹

Résultats:

Le présent rapport a soigneusement étudié les développements intervenus dans un monde qui change de plus en plus vite, en particulier dans le secteur des télécommunications. Il couvre de nombreuses thématiques telles que l'état des lieux et l'évolution des consommateurs de télécommunication, les problèmes liés à la protection des consommateurs de services de télécommunication, le cadre institutionnel applicable à la protection des droits des consommateurs de services de télécommunication ou les aspects économiques de la protection des droits des consommateurs et présente un aperçu des tendances mondiales de consommation dans le domaine des communications. Il tente de faire la synthèse des expériences en cours dans les Etats Membres de l'UIT, inclut des rapports d'organisations internationales ainsi que les dispositions législatives et réglementaires du régulateur national. Sur cette base, il fournit quelques recommandations utiles tant à l'intention des acteurs du marché que des décideurs et des régulateurs.

Les principes les plus importants sont énoncés ci-après (liste non exhaustive):

- instaurer un traitement juste et équitable;
- assurer la communication d'informations et la transparence;
- garantir l'éducation du consommateur et la sensibilisation;
- garantir la protection de la vie privée;
- définir des mécanismes de plaintes et litiges;
- instaurer la confiance des consommateurs dans les services issus de la convergence;
- améliorer les lois et les règlements en phase avec le monde numérique convergent;
- promouvoir une réglementation intelligente en modifiant les fonctions traditionnelles telles que l'accès au marché et l'interconnexion;
- instaurer des mécanismes de co-régulation entre les organismes de réglementation, les industries du marché et les entités de consommateurs.

⁷ Idem.

⁸ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2014-2018/Pages/meetings/china-nov16.aspx>.

⁹ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/Events2016/Benin/Home.aspx>.

1 CHAPITRE 1 – Le consommateur de services de télécommunication et ses droits: état des lieux et évolution

1.1 Bref historique: de l'utilisateur au consommateur

Au cours des 150 dernières années, la définition du consommateur de services de télécommunication a évolué pour inclure les utilisateurs de téléphone, les utilisateurs de téléphones mobiles et les utilisateurs de l'Internet; dans le même temps, les frontières entre les utilisateurs de services de télécommunication «classiques» et les utilisateurs de l'Internet sont devenues de plus en plus floues. Aujourd'hui, la définition englobe également les utilisateurs de l'infrastructure, des équipements terminaux et des ressources réseau ainsi que des services d'entreprises et des services de contenu. On entend aujourd'hui par «consommateurs de services de télécommunication» tous les utilisateurs de produits de consommation sur les réseaux et services de télécommunication classiques comme sur l'Internet.

Les principaux changements auxquels les utilisateurs et les consommateurs doivent faire face sont les suivants:

- 1) le développement continu des produits et services;
 - 2) l'évolution constante des utilisations et des applications;
 - 3) l'élargissement du cercle des utilisateurs: des personnes aux choses;
 - 4) l'évolution des comportements: de l'utilisation individuelle à l'utilisation partagée;
 - 5) une plus grande coordination entre les investisseurs, les opérateurs, les fournisseurs de services et les consommateurs ainsi qu'entre les régulateurs dans tous les secteurs.
- Les fabricants d'équipements, les opérateurs, les fournisseurs de services et les régulateurs s'adaptent à ces changements, par le biais de produits, de services, de contenus, de politiques et de réglementations innovantes, pour répondre aux besoins changeants des consommateurs.

1.2 Protection des droits des consommateurs: nouvelles tendances

Aujourd'hui, les consommateurs de TIC développent diverses relations – de transaction, de partage et de fourniture de services – avec les fabricants d'équipements, les opérateurs, les fournisseurs de contenu, les associations du secteur, les administrations et autres institutions au travers de la jouissance et de l'utilisation des produits et services. De nouvelles caractéristiques et de nouvelles tendances se dessinent dans le domaine des droits du consommateur et de la protection de ces droits.

- **La diversité des consommateurs de services de télécommunication.** L'innovation en matière de TIC repousse continuellement les frontières de l'industrie de l'information et de la communication. Les objets de service du secteur des télécommunications évoluent, des individus aux organisations, des personnes aux équipements de machine et des appareils spécifiques à l'Internet de tout.
- **La richesse des contenus consommés.** Grâce aux rapides avancées des technologies réseaux, informatiques et numériques, les utilisateurs de télécommunications disposent non seulement de terminaux, de services de transmission d'informations et de contenus audio, mais ont aussi progressivement accès à toute une série de matériels, logiciels, produits et services numériques, qui peuvent être fournis en ligne ou hors ligne, passant du monde réel à la réalité virtuelle.
- **La mondialisation des activités de consommation.** L'accélération de la convergence entre le réseau de télécommunication et l'Internet contribue au développement d'une collaboration mondiale entre différentes régions ou au sein de sociétés multinationales, tout en affectant le marché du travail et les opportunités. Le phénomène est le même partout, qu'il s'agisse de production de matériel, de services de vente ou de maintenance, de transmission ou de partage

de contenus numériques ou encore de fourniture de services numériques. Le service d'itinérance internationale pour données et le commerce électronique transfrontières sont deux exemples parmi d'autres.

- **L'hétérogénéité du modèle commercial.** Les mêmes produits et services peuvent obéir à différentes politiques de marché, selon les habitudes comportementales et les objectifs de vente. Le modèle peut être basé sur la gratuité ou comporter un système de facturation en fonction du temps ou de la quantité de données. Les frais sont alors réglés en amont (par les consommateurs) ou en aval (par les fournisseurs de contenus).
- **Les différences de standard de prix.** Les différents produits et services varient selon leurs conditions de ressources et de prix. Même si l'on ne tient pas compte des effets de la politique monétaire et du taux de change, les prix des produits et services similaires affichent également de grandes différences. Ces différences sont encore plus prononcées si l'on considère des produits et services de type différent. Même pour les produits généraux disponibles répondant à des normes techniques communes mondiales, tels que les services vocaux mobiles et les services d'accès aux données, il n'existe pas de cohérence ni de comparabilité en matière de standard de prix.
- **La variabilité de la qualité de service.** Bien que la technologie actuellement disponible définisse la limite supérieure de la qualité de service des produits et services TIC, les règles de concurrence sur le marché peuvent aussi affecter les résultats. La norme technologique et le système juridique en place au niveau national fixent souvent la valeur plancher, mais l'ouverture du marché aux niveaux national et international peut également affecter la qualité de service. Les conditions du marché et la réglementation génèrent un besoin de disposer d'informations plus claires pour les consommateurs.
- **Responsabilité et charge de la preuve.** Compte tenu de la multiplicité des opérateurs et fournisseurs de services présents sur le marché de la communication et de l'information, des services diversifiés et de la chaîne d'approvisionnement complexe de biens et services, il devient difficile pour les consommateurs individuels de fournir le montant exact des dommages lorsque les services ne sont pas fournis de manière satisfaisante. La charge de la preuve doit souvent être fournie de manière bilatérale, notamment dans le cas des transactions en ligne.
- **La complexité de la sécurité.** Les problèmes de sécurité peuvent provenir du terminal ou de la connexion de même que des services ou des contenus offerts par les fabricants d'équipements, les opérateurs de réseaux, les fournisseurs de contenu et les fournisseurs de services. De nombreux problèmes échappent au contrôle d'un seul pays. Aussi les décideurs et régulateurs du monde entier portent-ils une attention toute particulière à la sécurité des données personnelles et des données de réseau. Une collaboration est nécessaire pour faire face à la complexité croissante de la sécurité des réseaux et des informations.

1.3 Etendue du droit des consommateurs: contexte international

1.3.1 Contexte général

Le droit des consommateurs correspond au droit d'être payé en biens ou de recevoir des services, y compris pour une certaine période de temps après l'obtention de ces biens et services. Contrairement aux fournisseurs, les consommateurs sont souvent en position de faiblesse en termes de sauvegarde de leurs propres droits et intérêts, souvent en raison d'un manque d'accès aux informations, aux connaissances et aux compétences, ainsi qu'à cause de l'influence de forces externes et autres facteurs. Les gouvernements et les organisations internationales dont l'UIT prennent des mesures pour fournir aux consommateurs des lignes directrices et une assistance, que ce soit par le biais de politiques et de réglementations, de la diffusion d'informations, de l'éducation et de la formation.

Dans les années 80, Consumer International (CI), la fédération mondiale des organisations de défense des consommateurs fondée en 1960, qui regroupe aujourd'hui plus de 240 organisations membres

dans 120 pays,¹ a appelé à la mise en place d'un ensemble de responsabilités des consommateurs pour compléter les droits de ces derniers.

Les droits des consommateurs sont définis autour d'un ensemble de huit principes de base, dont: le droit à la satisfaction des besoins de base, le droit à la sécurité, le droit d'être informé, le droit de choisir, le droit d'être entendu, le droit à réparation, le droit à l'éducation du consommateur et le droit à un environnement sain.² Les responsabilités des consommateurs sont regroupées autour d'un ensemble de principes fondamentaux, dont: la conscience critique, la participation ou l'action, la responsabilité sociale, la responsabilité écologique et la solidarité.³

Les Principes Directeurs des Nations Unies pour la Protection du Consommateur (PDNUPC) définissent les principales caractéristiques auxquelles doivent satisfaire la législation, les institutions chargées de la faire respecter et les systèmes de recours pour garantir la protection des consommateurs. Ils aident en outre les Etats Membres intéressés à élaborer et à faire appliquer des lois, des règles et des règlements, de portée nationale ou régionale, qui sont adaptés à leur situation économique, sociale et environnementale. Ces règles contribuent également à la coopération internationale dans l'application des dispositions et favorisent l'échange d'expériences entre les Etats Membres.⁴

1.3.2 Protection du consommateur dans le secteur des TIC – le rôle de l'UIT-D

L'UIT-D reconnaît toujours l'importance de cette question, et notamment la nécessité d'échanger des informations sur les institutions, les politiques et réglementations et les bonnes pratiques à adopter pour aider les autorités nationales de régulation et les usagers des télécommunications à travers le monde. L'UIT-D s'est penchée sur la question de la protection du consommateur au cours des trois dernières périodes d'études,⁵ au travers de rapports et de publications ainsi que par le biais d'événements et de matériel de formation.⁶ Les régulateurs qui ont participé au Colloque mondial des régulateurs (GSR) 2014 de l'UIT ont recensé des mesures visant à protéger les droits des consommateurs dans le secteur des TIC – sans étouffer l'innovation – grâce auxquelles les consommateurs pourront vivre dans un environnement numérique compétitif, sécurisé et sûr. Ces mesures visent notamment à:

- redéfinir les besoins en matière de protection des consommateurs tout au long de la chaîne de valeur, des réseaux TIC aux applications et services;
- identifier les priorités et les responsabilités des parties prenantes du secteur des TIC (pouvoirs publics, secteur privé et consommateurs) dans un environnement numérique;
- élargir la mission du régulateur et les moyens d'application dont il dispose afin d'assurer la protection efficace des consommateurs dans un environnement numérique postconvergence – en particulier en ce qui concerne le respect de la vie privée, la protection des données, la protection contre les fraudes, les utilisations abusives, etc.).⁷

1.4 Evolutions récentes dans différents pays

La plupart des pays ont mis en place des lois et des réglementations, des entités et des organisations pour informer et aider leurs consommateurs à mieux connaître leurs droits et à faire respecter ces

¹ <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/about-us>.

² <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>.

³ Idem.

⁴ Les Principes directeurs ont d'abord été adoptés par l'Assemblée Générale dans sa Résolution 39/248 du 16 avril 1985. Ils ont ensuite été étendus par le Conseil économique et social dans sa Résolution E/1999/INF/2/Add.2 du 26 juillet 1999, avant d'être révisés et adoptés par l'Assemblée Générale dans sa Résolution 70/186 du décembre 2015 (disponible à l'adresse: http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/186).

⁵ Rapport sur la Question 18-2/1: Application des politiques et réglementations nationales relatives à la protection du consommateur, en particulier dans le contexte de la convergence, disponible à l'adresse <https://www.itu.int/pub/D-STG-SG01.18.2-2014/fr>.

⁶ <http://www.itu.int/fr/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/default.aspx>.

⁷ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2014/BestPractices/GSR14_BPG_en.pdf.

derniers dans les cas où ils seraient violés. Ces mesures sont généralement guidées par des organismes gouvernementaux et mises en œuvre par des tiers.

Bien souvent, ce sont les institutions judiciaires qui sont chargées de fournir une réparation définitive aux consommateurs. Les chiffres 2016 de l'UIT, comme illustré dans les **Figures 1 à 8** ci-après, montrent que de nombreux pays ont réalisé d'importants progrès dans le domaine de la protection du consommateur et que les organismes réglementaires ont joué un rôle important.

Figure 1: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation

		Nombre de pays / économies						
		Afrique	Etats arabes	Asie Pacifique	CEI	Europe	Amériques	Total
Existe-t-il, dans votre pays, une législation / réglementation particulière relative à la protection des consommateurs de services de télécommunication?	Oui	27	12	19	8	39	23	128
	Non	11	5	14	0	3	9	42
Le régulateur est responsable des réclamations des clients	Oui	39	15	28	8	36	28	154
	Non	1	1	2	0	6	3	13
Est-ce que le régulateur est responsable de la promotion de la participation des consommateurs à ses activités ?	Oui	34	12	24	5	23	21	119
	Non	2	4	7	2	18	10	43
Le régulateur est responsable de la formation des clients	Oui	37	11	25	7	36	25	141
	Non	1	4	6	1	6	6	24
L'autorité de régulation est-elle chargée de représenter les consommateurs/de défendre leurs droits?	Oui	27	13	22	7	24	22	115
	Non	7	3	9	1	17	10	47
Le régulateur est responsable de la fourniture d'informations sur les tarifs comparatifs	Oui	33	6	14	3	26	15	97
	Non	4	6	13	4	15	13	57
		11	2	9	1	18	10	51
Si oui, veuillez indiquer pour quels services		23	5	11	2	24	15	80
Taille de la région		44	21	40	12	43	35	195

Figure 2: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation

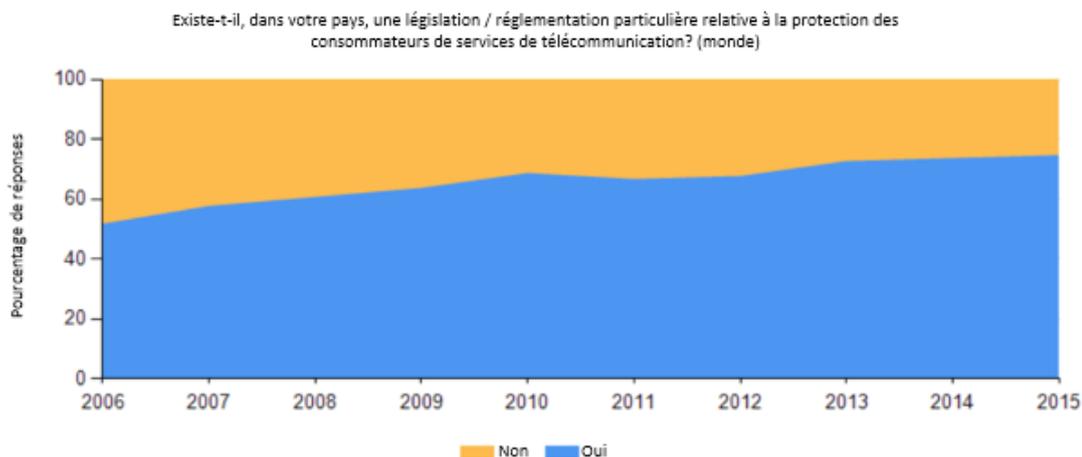
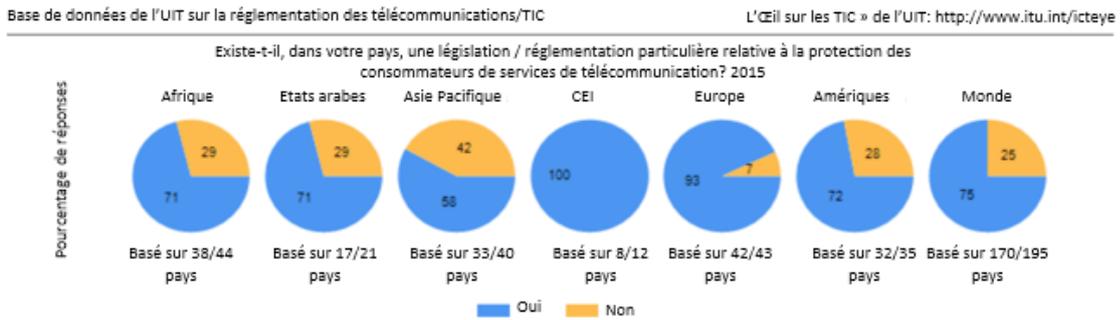
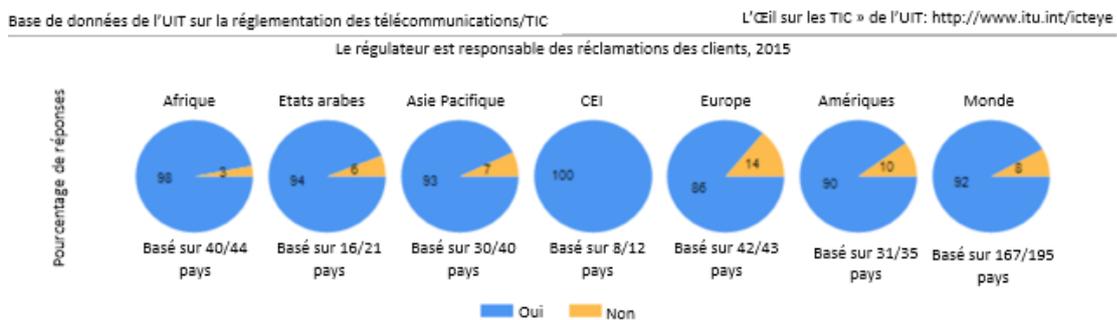


Figure 3: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation



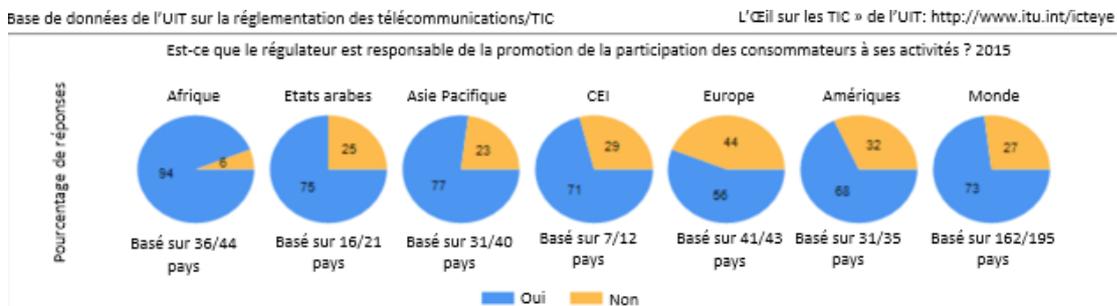
Source: Base de données de l'UIT sur la réglementation des télécommunications/TIC.

Figure 4: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation



Source: Base de données de l'UIT sur la réglementation des télécommunications/TIC.

Figure 5: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation



Source: Base de données de l'UIT sur la réglementation des télécommunications/TIC.

Figure 6: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation

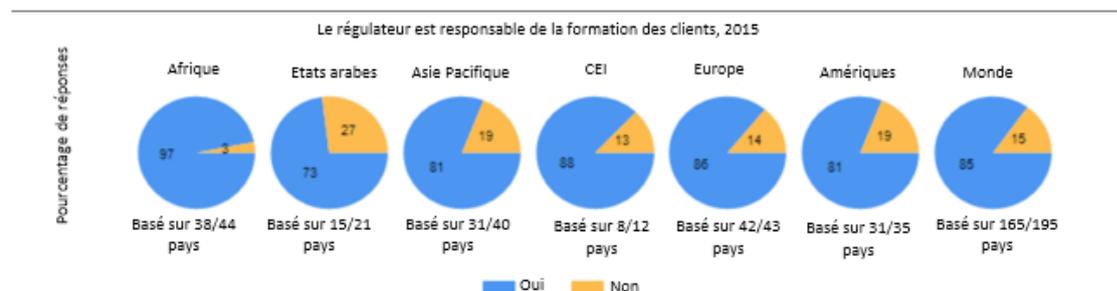


Figure 7: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation

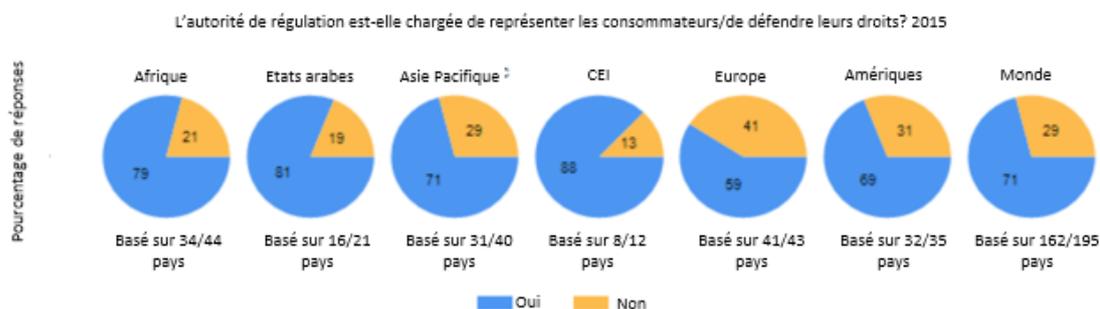
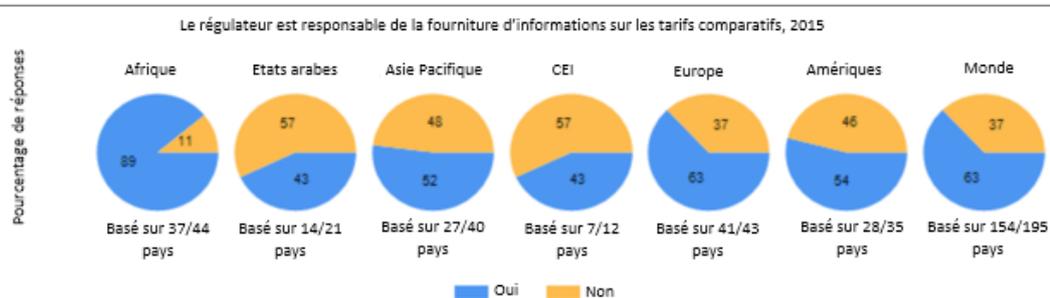


Figure 8: Réactions des Etats Membres de l'UIT sur les questions de consommation



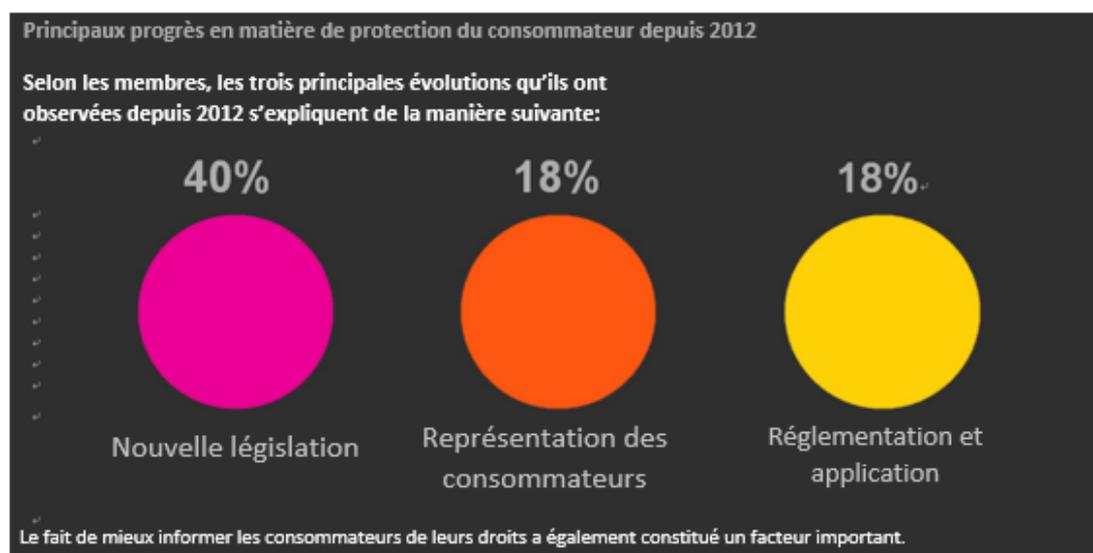
Un rapport de l'UIT de 2013 traitant de la réglementation et de la protection des consommateurs à l'ère de la convergence reconnaît qu'il est nécessaire de modifier les cadres réglementaires, et notamment d'améliorer les mesures relatives à l'application et à la mise en œuvre de la législation, des règles et de la réglementation, pour les raisons suivantes: les modalités de fourniture et de la vente des services, des applications et des contenus aux consommateurs sont en pleine transformation et les fournisseurs de services qui étaient auparavant positionnés sur des marchés différents sont à présent en concurrence pour desservir les mêmes clients. Toujours selon ce rapport, la difficulté pour les régulateurs réside dans la compréhension de la dynamique sous-jacente de la convergence du point de vue des consommateurs. Bien que de nombreux pays mettent toujours en place des politiques et/ou des réglementations dans le but de s'adapter à la convergence des services, les droits fondamentaux des consommateurs qu'ils ont choisi de privilégier sont la transparence des prix et la neutralité technologique/du réseau, de même que la protection des données personnelles/de la vie privée/de la confidentialité des informations et le droit de porter plainte. Dans ce contexte, le rapport constate que les régulateurs sont généralement confrontés aux défis suivants:

- encourager l'investissement dans les réseaux haut débit et les solutions technologiques évoluées disponibles et accessibles à tous;
- protéger les innovateurs, les créateurs et les consommateurs contre la contrefaçon et le piratage découlant de la fourniture en ligne (de plus en plus souvent transfrontière) de biens et de services;
- encourager et sauvegarder le commerce électronique: en instaurant un cadre propice à la mise en place de mécanismes de paiement électronique (par carte, par Internet et sur mobile) fiables et efficaces (par exemple, services d'identification électronique et de confiance pour les transactions électroniques);
- faire en sorte que tous les consommateurs disposent de toutes les informations dont ils ont besoin pour faire un choix en connaissance de cause et bénéficient de mécanismes de protection et de réparation adéquats en cas de problème;

- préserver la confiance dans l'Internet en définissant une stratégie efficace en matière de lutte contre la cybercriminalité ainsi qu'une stratégie en matière de protection et de confidentialité des données qui puisse évoluer en même temps que les nouvelles technologies;
- instaurer un cadre réglementaire plus simple et plus clair ainsi que des conditions équitables pour les distributeurs de contenu, en évitant les incertitudes juridiques, les chevauchements et les doublons en matière de contrôle qui peuvent se produire lorsque la réglementation applicable aux réseaux et aux transmissions est distincte de celle applicable au contenu.⁸

En 2014, Consumers International (CI) a entrepris d'évaluer l'état de la protection des consommateurs dans le monde entier par le biais d'une enquête mondiale auprès de ses organisations membres⁹. Dans ses principales conclusions, l'enquête a mis en exergue deux grandes thématiques, comme illustré aux **Figures 9** et **10** ci-dessous: la mise en place d'une nouvelle législation est la première mesure à laquelle on pense si l'on considère les progrès qui ont été réalisés ces trois dernières années en matière de protection des consommateurs et cette tendance ne fait qu'augmenter; au fur et à mesure du développement et de l'évolution de l'économie numérique, un certain nombre de défis se posent pour ceux qui travaillent à la défense des intérêts du consommateur tels que la meilleure manière de s'assurer que les cadres législatifs, réglementaires et standard soient adaptés à un environnement où la technologie évolue rapidement. L'enquête souligne également la nécessité de respecter la vie privée et les données du consommateur et soulève des craintes que les mécanismes de protection du consommateur puissent être démodés et dépassés par la vitesse à laquelle l'économie numérique évolue. Enfin, compte tenu du caractère ubiquitaire de l'accès à l'économie et aux technologies numériques, l'enquête précise que de nouveaux outils et opportunités voient le jour dans le domaine de la protection du consommateur.¹⁰

Figure 9: Principaux progrès en matière de protection du consommateur depuis 2012, par CI



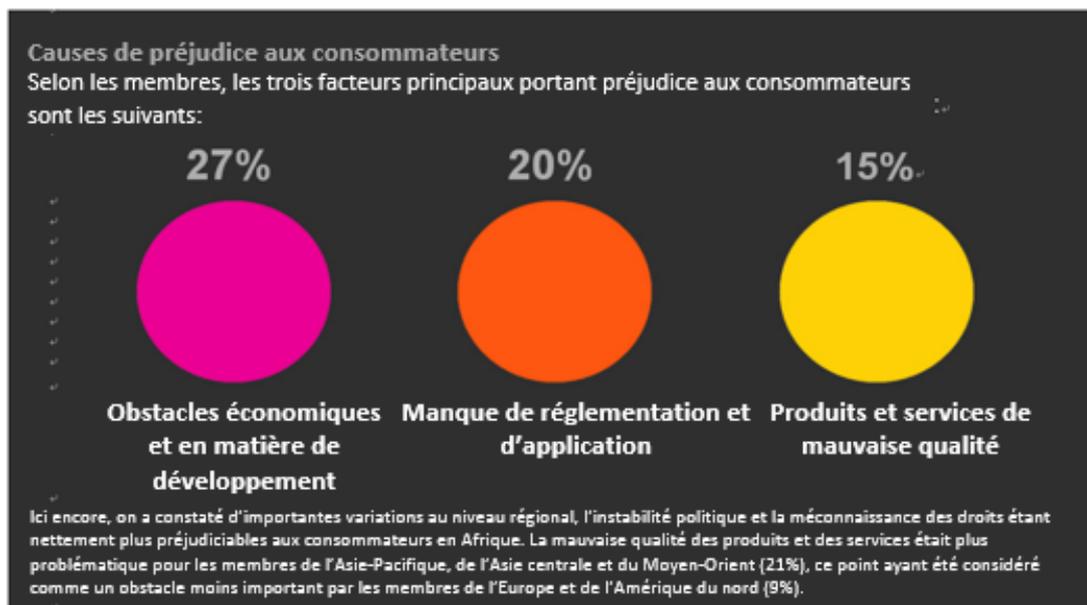
Source: Rapport de l'enquête 2014, Consumers International, disponible à l'adresse: <http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>.

⁸ <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Documents/Regulation%20and%20consumer%20protection.pdf>.

⁹ A cette fin, les membres de CI ont été segmentés en quatre grandes régions, à savoir: Afrique; Asie-Pacifique, Asie centrale et Moyen-Orient (APACMO); Europe et Amérique du nord (EurAN); Amérique latine et Caraïbes (ALC) <http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>.

¹⁰ <http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>.

Figure 10: Causes de préjudice aux consommateurs



Source: Rapport de l'enquête 2014, Consumers International, disponible à l'adresse: <http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>

2 CHAPITRE 2 – Problèmes liés à la protection des consommateurs de services de télécommunication

2.1 Innovation technologique

L'innovation technologique, telle que définie par le Manuel d'Oslo (les principes directeurs de recueil et d'interprétation des données sur l'innovation technologique), regroupe les innovations de produits et de procédés, ainsi que les actions d'innovation non abouties dans ces domaines.¹¹

L'innovation de produit consiste à introduire dans un marché un produit (bien ou service) nouveau ou significativement amélioré dans ses caractéristiques essentielles; tandis que l'innovation de procédé est la mise en œuvre d'un procédé de production, d'une méthode de distribution, d'une activité de soutien ou de support nouveau ou significativement amélioré pour les biens ou services.

Des signaux de fumée utilisés jadis au téléphone numérique de 4ème et 5ème générations, du télégraphe à l'Internet, les outils et supports de communications ont beaucoup évolué au cours des siècles. Corrélativement, on est passé du simple besoin d'échanger au besoin de transmettre des informations en temps réel, par la voix et, de plus en plus, par les data, en tout lieu de la planète. Les produits et services sont désormais diversifiés, avec un impact sur les usages, la santé des consommateurs, qui ont plus que jamais besoin d'être sensibilisés, afin de mieux maîtriser les produits qui lui sont proposés.

2.1.1 Impact sur les services et les usages

– Services

L'innovation technologique et la diversité des technologies offrent aux consommateurs des opportunités de communication, d'échanges, d'accès à l'information, qui participent a priori de la réduction de la fracture numérique au-delà du service universel, grâce aux services en ligne, aux nouvelles applications, aux logiciels, aux terminaux et appareils dont les fonctionnalités sont sans cesse mises à jour.

Les avantages de l'évolution technologique sont certains, comme en atteste l'expérience des pays ci-après.

Dans le cas du **Cameroun**,¹² à la suite d'un accord de partenariat signé en 2015 avec certains opérateurs de téléphonie mobile, l'administration fiscale camerounaise propose désormais au contribuable le paiement des impôts par le mobile, pour rapprocher l'administration des administrés et gérer les problèmes de mobilité. En outre, lors du premier forum national sur les services 3G/4G dans l'économie numérique au Cameroun, organisé au mois de février 2015 à l'initiative de l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART), les opérateurs ont présenté les opportunités offertes par les services numériques innovants: e-commerce, e-éducation, e-santé, e-banking et paiement électronique.

L'implémentation de la 4G est en cours, comme l'actualisation des conventions de concession et des cahiers des charges des opérateurs concessionnaires. L'expérimentation de la 4G est embryonnaire car elle concerne trois villes témoins (Yaoundé, Douala, Garoua), alors que les consommateurs ne profitent pas pleinement des services 3G, dont la qualité et la couverture de réseau ne sont pas optimales. Lors des premières Journées nationales de l'économie numérique, organisées par le Ministère en charge des postes et télécommunications, la Banque Mondiale a relevé la faiblesse de la 3G, estimée à 2 pour cent au Cameroun, contre 8 pour cent en Mauritanie et 17 pour cent en Tunisie. La

¹¹ http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/OECD OsloManual05_fr.pdf.

¹² Document SG1RGQ/38, «Protection du consommateur pour les produits et services de communications électroniques au Cameroun», République du Cameroun

qualité de service est la principale cause de mécontentement des consommateurs, elle impacte les coûts supportés par le consommateur final.

– Usages

Les services innovants peuvent être soit l'origine soit la conséquence de l'utilisation accrue des télécommunications/TIC, en fonction des cadres législatifs et réglementaires et des conditions de marché.

Au **Cameroun**, malgré une télédensité importante (de 25 pour cent en 2010 à 92 pour cent en 2014), l'incidence des innovations technologiques reste encore mitigée, notamment du fait de la couverture insuffisante des réseaux. En 2014, l'ART a commandé à l'Institut National de la Statistique (INS) une «*Etude sur le niveau d'accès, les usages et la perception des services des communications électroniques*», dont le double objectif était: la production des indicateurs fondamentaux portant sur l'accès et les usages des TIC; et le calcul des indices ou d'indicateurs synthétiques (Digital Access Index (DAI) et ICT Development Index (IDI)).¹³

Il en est ressorti, s'agissant de l'accès et des usages, que 11,8 pour cent des ménages possèdent un ordinateur (dont 20,7 pour cent en milieu urbain et 3,3 pour cent en milieu rural), et 6,7 pour cent des ménages ont une connexion à Internet à domicile (dont 12,3 pour cent en milieu urbain 1,4 pour cent en milieu rural). Les entreprises privées sont les premières utilisatrices de l'Internet, avec une proportion de 89 pour cent contre 46,5 pour cent dans le secteur public. Pour ce qui est des indicateurs, le DAI en 2014 était de 0,356 et l'IDI de 2,03.¹⁴

L'étude a recommandé que les pouvoirs publics et les régulateurs, face aux évolutions technologiques permanentes, apportent un encadrement réglementaire, pour garantir l'accès du consommateur aux appareils et aux services à haut débit, à un prix attractif, tout en encourageant l'industrie des télécommunications et des TIC par des mesures incitatives.

En **République populaire de Chine**,¹⁵ la Commission nationale des utilisateurs de télécommunications (NCTU) joue un rôle actif dans le suivi de l'innovation technologique et de l'évolution du marché de la 4G, dont la commercialisation des services est opérationnelle depuis 2014. Après avoir été impliqués dans des activités liées à l'expérimentation et à la mise en place technique et commerciale de ces services, les membres de la NCTU (issus d'entreprises, universités et instituts de recherche) ont fait des suggestions notamment sur l'évolution du marché de la 4G, les intérêts du consommateur et l'amélioration du fonctionnement des services.

2.1.2 Autres questions de consommation liées à l'évolution technologique

2.1.2.1 Information, sensibilisation et formation des consommateurs

Grâce au haut débit et à la vitesse d'évolution des TIC et de la technologie, le consommateur bénéficie d'un accès rapide à une grande variété d'informations, dont les sources sont multiples. Les services proposés sont-ils adaptés aux besoins réels des consommateurs ou sont-ils plutôt créateurs de besoins? Compte tenu de l'incidence financière des innovations technologiques, il est important d'informer et de former les consommateurs à leur utilisation, pour leur permettre de faire des usages et des choix de dépenses éclairés et utiles.

2.1.2.2 Effets de l'exposition aux champs électromagnétiques sur la santé

Le développement des nouvelles technologies de plus en plus gourmandes en fréquences radioélectriques et le développement des réseaux des opérateurs, avec pour corollaire l'augmentation du

¹³ <http://www.art.cm/images/pdf/studies/NIS%20survey%20Updated.pdf>.

¹⁴ Idem.

¹⁵ Document 1/88, «La Commission nationale des utilisateurs de télécommunications travaille avec efficacité pour améliorer les services de telecommunication», République populaire de Chine.

déploiement des infrastructures suscitent les inquiétudes, récurrentes, de certaines associations de protection des droits des consommateurs, les usagers et même les collectivités locales, quant à leurs effets sur la santé des populations. Les résultats des études menées ou en cours au plan international, en l'état actuel, ne suffisent pas à rassurer quant à la neutralité des technologies sur la santé du public.

Aussi, l'Etat du **Cameroun**¹⁶ a procédé à un encadrement réglementaire, pour répondre au problème de l'exposition aux champs électromagnétiques:

- Le décret N 2013/0403/PM du 27 février 2013 fixe les seuils maxima d'exposition du public aux rayonnements électromagnétiques émis par les équipements utilisés dans les réseaux de communications électroniques, ou tout autre équipement émetteur de rayonnements électromagnétiques. Les obligations prescrites visent les titulaires d'autorisation d'installation ou d'exploitation de réseau de communications électroniques, les exploitants de réseaux ou les installations radioélectriques, ainsi que les titulaires d'accords d'assignation des fréquences. Plus précisément, s'agissant des établissements scolaires, des crèches et des formations sanitaires situés dans un rayon de 100 mètres des équipements ou installations concernées, il est prescrit aux opérateurs et aux exploitants des équipements et installations radioélectriques de prendre des mesures afin de garantir une exposition aussi faible que possible, sans préjudice de la qualité du service offert.
- L'installation des pylônes, antennes et mâts fait l'objet de la décision ministérielle N°00000054/MINPOSTEL du 18 avril 2015. Elle s'effectue sous la supervision de l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART), qui est chargée de définir les caractéristiques techniques des pylônes et mâts, ainsi que les caractéristiques des dispositifs de sécurité des clôtures, des reculs, des emprises, de la signalisation, des éclairages et des balisages de sécurité.

2.1.2.3 Impact environnemental: la problématique des déchets électroniques

Face au dynamisme des industries du secteur des communications électroniques, qui procèdent à des mises à jour permanentes des terminaux et équipements de communications électroniques et des TIC et à l'utilisation croissante de multiples appareils et équipements par les consommateurs, la problématique de la gestion des déchets électroniques a pris de l'ampleur ces dernières années et la question des effets néfastes des déchets électroniques sur l'environnement et la santé des citoyens se pose avec acuité. Les statistiques montrent que les déchets électroniques sont l'un des types de déchets dont la croissance est la plus rapide au monde, avec une production estimée à 42 millions de tonnes pour l'année 2014. Un récent rapport de l'UIT sur la gestion durable des déchets provenant des équipements électriques et électroniques (DEEE) en Amérique Latine reconnaît que la gestion informelle des DEEE a certes des effets sur la santé et la qualité de vie, mais que des cadres réglementaires spécifiques n'en demeurent pas moins essentiels. La présence de modèles de gouvernance efficaces, avec des rôles et des responsabilités bien définis, est également requise. Le processus de définition des cadres nationaux devrait aussi comporter une analyse économique des risques environnementaux et sociaux liés à une mauvaise gestion des DEEE. Cependant, la question des DEEE ne relève pas de la législation nationale, ce qui signifie qu'une coordination est nécessaire entre les représentants des TIC aux niveaux national, régional et mondial en vue de l'efficacité et de la pérennité des actions.¹⁷

2.2 Environnement commercial et concurrence

Les opérateurs et industries des communications électroniques se livrent à une concurrence effrénée, pour attirer des consommateurs, en jouant sur les prix. Les consommateurs deviennent de plus en plus des «prosommateurs» et peuvent, à ce titre, exercer un pouvoir accru sur le marché.

¹⁶ Document SG1RGQ/38, «Protection du consommateur pour les produits et services de communications électroniques au Cameroun», République du Cameroun.

¹⁷ http://wftp3.itu.int/pub/epub_shared/TSB/2016-Integrated-mngnt/index.html#p=1.

2.2.1 Prolifération des offres tarifaires et des offres promotionnelles

Une des bonnes pratiques adoptées au **Colloque mondial des régulateurs de 2015 (GRS-15)** à Libreville (Gabon), et visant la protection des utilisateurs et des fournisseurs, consiste à *«assurer l'éducation et la responsabilisation des consommateurs par le biais de mesures et initiatives, consistant notamment à mettre en place des mécanismes permettant de comparer, de manière conviviale et actualisée, les offres de services et les tarifs correspondants, à informer les consommateurs des dispositions juridiques et des procédures en matière de plainte et de réparation et à promouvoir une culture de la cybersécurité»*.¹⁸

En effet, avec les innovations technologiques, les opérateurs sont à la recherche permanente de nouvelles parts de marché et inondent les terminaux des consommateurs d'offres a priori alléchantes pour créer le besoin. Ainsi, dans le cas du **Cameroun**, l'on observe une prolifération des offres tarifaires, dont certaines existent depuis le début de l'exploitation de leurs réseaux par certains opérateurs de téléphonie mobile, et qui ne permettent pas une bonne appréhension des offres de base. La non-migration des abonnés vers des offres actualisées et l'absence de toilettage des offres tarifaires ne permet pas une grande visibilité en ce qui concerne les tarifs appliqués. Pour certains consommateurs, la non-migration vers des offres améliorées serait volontaire, les abonnés concernés préférant des tarifs qui leur paraissent plus intéressants, au regard de leurs besoins. Mais pour la grande majorité, la raison de la non-migration tient plus de la non-maîtrise ou de l'absence de clarté des offres.

Pour ce qui est des offres promotionnelles, les régulateurs ont un rôle central à jouer pour orienter les consommateurs et empêcher les abus de la part des opérateurs. En effet, dans le cas du **Cameroun**, on assiste à un harcèlement commercial, avec des promotions qui perdent leur caractère temporaire. Aussi l'ART a, par décision N°0000 0086/ART/DG/DAJPC du 22 mai 2014 fixant les conditions et modalités de lancement par les opérateurs des offres promotionnelles de services de communications électroniques, fixé à trois (3) mois la durée des promotions. L'intervalle entre deux promotions portant sur la même offre ne peut être inférieur à deux (2) mois. De plus, les opérateurs sont tenus de soumettre à l'avis de l'ART toute offre promotionnelle, dans un délai de huit (8) jours ouvrables avant le lancement de la promotion, dont les conditions notamment tarifaires doivent être claires, exhaustives, sincères et non équivoques.

Dans le cas du **Brésil**,¹⁹ l'Agence nationale des télécommunications (ANATEL) a approuvé, par la Résolution N°632 de mars 2014, le Règlement général sur les droits des consommateurs en matière de services de télécommunication (RGC). Ce texte vise notamment à permettre aux consommateurs d'avoir une meilleure compréhension de leurs droits et de faire des choix plus autonomes, dans un environnement de convergence. Ainsi, les nouvelles offres promotionnelles du fournisseur de services peuvent être souscrites par tout consommateur intéressé, qu'il soit client ou non, les clients devant être informés du fait que leur contrat prévoit éventuellement des frais de résiliation anticipée (Article 46 du RGC). De même, les offres doivent être transparentes, le fournisseur de service est tenu de mettre à la disposition des consommateurs, préalablement à la signature du contrat d'abonnement, un résumé contenant des informations claires relatives à l'offre, telles que le prix, la durée de validation et le prix qui sera pratiqué à la fin de la promotion (Article 50 du RGC).

2.2.2 Jeux et tombolas

Le secteur des jeux de hasard connaît un nouveau dynamisme avec l'appui des moyens de communication électronique, au bénéfice des opérateurs qui les proposent, et plus souvent au détriment des consommateurs, qui ne maîtrisent pas toujours les conditions de participation. Ainsi en est-il des tombolas organisées par les opérateurs, et pour auxquelles les consommateurs participent en envoyant

¹⁸ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2015/Consultation/BPG_2015_E.pdf.

¹⁹ Document 1/35, «Règlement général sur les droits des consommateurs en matière de services de télécommunication», République fédérative du Brésil.

des SMS. Lorsque le jeu consiste à répondre à une série de questions avant d'être tiré au sort, l'espoir du gain prime sur l'appréciation du coût financier, dans la mesure où chaque SMS envoyé est taxé.

Au **Cameroun**, la législation portant sur les jeux a été complétée en 2014 par une décision de l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART),²⁰ qui encadre dans le temps les jeux et promotions, afin de protéger et éclairer le choix du consommateur.

2.2.3 Le développement des consommateurs dominants et de leurs droits

La «dominance» est un terme complexe qui mêle des aspects politiques, économiques et juridiques. Elle est directement liée à une région, un secteur ou des produits spécifiques et renvoie à la capacité de contrôle d'une personne, d'un groupe ou d'une organisation. L'organe dominant peut dicter les règles du secteur et fixer le barème, la structure, le niveau de qualité, les coûts et le prix des produits et services spécifiques.²¹

Selon les lois de l'économie, à une époque où la demande économique vient du vendeur, compte tenu de la pénurie de biens et services, la dominance du contrôle du marché est exercée par les vendeurs. À l'ère de l'économie de l'acheteur, l'offre de biens et services dépasse de loin la demande; les fabricants et vendeurs perdent leur pouvoir en matière de fixation des prix, qui se trouve au cœur de la capacité à contrôler le marché. Les consommateurs peuvent devenir des acteurs importants du fait de leur pouvoir d'achat et de leur liberté de choix.

Selon la valeur de la source des produits et services, le développement du secteur mondial de l'information et de la communication a connu cinq grandes étapes, à savoir:

- **première étape:** croissance tirée par l'activité de communication vocale fixe;
- **deuxième étape:** croissance tirée par l'activité de communication vocale mobile;
- **troisième étape:** croissance tirée par le service valeur ajoutée des données;
- **quatrième étape:** croissance des services numériques tirée par le trafic de données sur le réseau large bande;
- **cinquième étape:** croissance tirée par l'Internet de tout.

À l'heure actuelle, la plupart des pays et des régions expérimentent la quatrième phase de développement, dont les principales caractéristiques sont les suivantes: les réseaux large bande à fibres optiques gagnent les villes et les zones rurales; les abonnements 3G et 4G contribuent à accélérer la croissance du large bande mobile; le dividende de la population perd progressivement du terrain au profit du dividende des données. De nos jours, la plupart des pays en développement sont dans la première étape du dividende de données – croissance tirée par le dividende du flux de données – et certains pays développés ont entamé la deuxième étape – croissance tirée par le dividende du contenu.

Dans les domaines de l'industrie ou des produits, les droits dominants sont toujours transférés, l'objectif étant de déplacer la création et la distribution de valeur entre les acteurs du marché. Dans l'environnement économique du vendeur, les fournisseurs et en particulier les opérateurs dominants peuvent décider du nombre de produits, de la qualité de service, du prix, des conditions commerciales et des autres facteurs; la valeur de la fonction des produits et la valeur de connexion du réseau sont devenues les deux principales formes de valeur; le droit de distribution de la valeur revient par conséquent aux grandes entreprises et les consommateurs ne peuvent qu'accepter passivement les conditions du commerce des produits et services. Dans l'environnement économique de l'acheteur, les produits et services peuvent être facilement choisis par les consommateurs, qui peuvent avoir

²⁰ Document SG1RGQ/38, «Protection du consommateur pour les produits et services de communications électroniques au Cameroun», République du Cameroun.

²¹ Document SG1RGQ/199, «Consumer protection in the convergent era: user dominant right is rising up», République populaire de Chine.

la main mise sur les droits de distribution de valeur en fonction de la qualité du produit, du prix, du délai de livraison, etc. Parfois, ils peuvent même prendre part à la création de valeur par le biais de la production sur commande.

Sur le marché mondial de la communication et de l'information, en plein essor, le transfert de la dominance du marché a eu lieu aux alentours de 2012 après que le dividende démographique ait disparu. A ce moment-là, les réseaux à fibres optiques et le large bande mobile 3G étaient déployés rapidement, le taux de pénétration de la téléphonie mobile atteignait plus de 90 pour cent dans certains pays et le taux de pénétration du large bande dans les foyers est venu toucher les 80 pour cent. La capacité et la largeur de bande des réseaux de communication ne faisaient plus l'objet de limitations et sont même devenues largement excédentaires dans certains pays. Les recettes et la rentabilité diminuent rapidement. Les opérateurs de télécommunication ont été contraints d'explorer les services Internet avec plus de coopération et en ouvrant leurs capacités. Ils visent à améliorer le RMPU des utilisateurs personnels et à accroître la valeur des services de contenu.

Avec l'avènement des services 4G, les services de l'Internet mobile sont devenus le moteur de la croissance des recettes. Les droits dominants de l'utilisateur apparaissent de plus en plus évidents:

- **Le déclin de la valeur de connexion.** Si les ressources du réseau ne sont plus rares, bien que la valeur de l'ensemble soit toujours positive, le taux de rendement marginal va diminuer. Les utilisateurs seront plus enclins à payer pour le contenu et les services numériques que pour l'accès et la connexion.
- **La dispersion des accès utilisateur.** Dans le passé, le numéro de téléphone était la principale entrée – si ce n'est la seule entrée – qui permettait aux utilisateurs de se connecter aux autres. Aujourd'hui, les adresses e-mail, numéros de communication instantanée, sites Internet, comptes de micro-blogging et autres adresses virtuelles offrent de nouvelles possibilités. Certains jeunes se servent de ces accès plus encore qu'ils n'utilisent un numéro de téléphone au quotidien.
- **La personnalisation.** La valeur des produits traditionnels répondant à un modèle commercial et à des normes techniques unifiés ne séduit plus. La personnalisation des terminaux, du mode de connexion, des accès, des débits et autres paramètres, en revanche, est de plus en plus populaire. Les entreprises de télécommunication et les fournisseurs de services suivent cette tendance en vue d'augmenter la fidélité à la marque de même que la valeur pour le client.
- **La décentralisation des fournisseurs.** Selon le modèle vertical, des produits et services individuels peuvent être fournis par une seule société. Dans ce cas de figure, les droits dominants peuvent être exercés par les sociétés qui connectent les personnes. Dans un environnement convergent, plusieurs produits et services doivent être fournis par plusieurs fournisseurs (p. ex. les services numériques vidéo en ligne). Une coopération entre les opérateurs de réseau, les fournisseurs de plates-formes et les créateurs de contenu vidéo est donc nécessaire pour répondre à la demande, évitant ainsi que les opérateurs ne se retrouvent au centre de la chaîne de valeur.
- **L'intégration de la production et de la consommation dans les services numériques de contenu.** Le changement le plus important concerne les liens avec la production et la consommation de contenus numériques. Les réseaux large bande et les terminaux intelligents donnent aux utilisateurs la possibilité de générer des contenus (UGC) avec facilité et commodité. Les consommateurs qui ont des aptitudes professionnelles peuvent ainsi devenir des partenaires de contenu des opérateurs et des plates-formes. Ils peuvent produire des contenus vidéo originaux et attrayants et, dans le même temps, consommer le contenu d'autres personnes, ce qui conduit à l'intégration de la production et de la consommation. Les multiples identités du consommateur contribuent à faire évoluer le modèle commercial. Peuvent être introduits l'échange interne, le mélange de tarification amont/aval et le mode de taxation multi-utilisateurs.
- **L'innovation continue des produits et services.** Avoir des produits individuels fiables peut être utile pour garder ses clients, mais cela ne suffit pas pour accroître la valeur. Les opérateurs de réseau et les fournisseurs de services créent et ouvrent des plates-formes d'entreprise pour les partenaires potentiels dans le but de répondre rapidement à la demande des clients, de

raccourcir le cycle de développement des produits et de sortir des produits et services novateurs grâce à l'itération rapide. Le produit R&D focalisé sur le client se généralise.

2.3 Comment l'évolution des modèles commerciaux et de la fourniture des services se répercute-t-elle sur les consommateurs?

2.3.1 Services à valeur ajoutée imposés

Ces services peuvent inclure les musiques d'attente, les codes de désactivation non fonctionnels, les plaintes des consommateurs, les informations et le renouvellement automatique des abonnements avec difficulté de se désabonner.

Les mesures visant à résoudre ces problèmes comprennent notamment:

- les mesures prises par les autorités nationales de régulation pour protéger les consommateurs contre les abus éventuels des opérateurs;
- les mesures visant à garantir la protection du consommateur dans la fourniture de tous les services de télécommunications et TIC.

2.3.2 Evolution des modèles commerciaux et politiques marketing

Face à la concurrence accrue, le secteur des télécommunications accélère l'intégration de ses activités commerciales en vue d'atteindre ses objectifs de promotion de l'innovation, de renforcement de la fidélité des consommateurs et de valorisation de la valeur de l'utilisateur. La concurrence entre les opérateurs a évolué, passant d'une simple concurrence sur les prix à une concurrence sur les marques, les services et les contenus. La démarche classique consiste à utiliser le Confluent Marketing (CM), à savoir regrouper différents types de services et offrir un prix bas en fonction des types et des proportions, comme grouper la téléphonie mobile, le large bande, les services de messagerie instantanée, etc.

En République populaire de Chine, China Telecom a lancé son CM en 2012 pour fournir trois types de services aux utilisateurs finaux: My E-home, Business Navigation et E-surfing Mobile. E6 (téléphones fixes plus mobiles), E8 (téléphone fixe plus large bande) et E9 (téléphones fixes et mobiles plus large bande) sont des services qui ont été conçus pour répondre à différentes demandes sous la marque My E-home. Afin d'améliorer l'expérience de ses clients, China Unicom a adopté des mesures visant à mettre en place un accès unifié (ligne fixe, 3G et WiFi) et à consolider les comptes clients pour permettre la connexion à n'importe quel écran et n'importe quel contenu. Family One Plus (FOP) est un plan de service intégré conçu pour les utilisateurs de la famille. Il offre les fonctionnalités de base fixe, voix et large bande et intègre également la téléphonie mobile, la visiophonie, la vidéosurveillance ainsi qu'une passerelle famille. FOP se décline en trois sous-produits: FOP voice (téléphonie fixe et mobile), FOP online (large bande fixe et téléphonie mobile) et FOP infinity (téléphonie fixe et mobile plus large bande). China Mobile a décidé de mettre en oeuvre différents scénarios du large bande pour accéder au CM. Sont concernées les technologies 2G, 3G, Wi-Fi et LTE. Le projet IMS a par ailleurs été lancé en 2009 pour combiner voix, photo, vidéo et fichiers sur la base du réseau mobile, fixe et Internet existant. Grâce à IMS, le client d'entreprise peut utiliser les fonctions suivantes: téléphone, fax, transition de données, visioconférence, centre d'appel, messagerie instantanée, etc. Les produits correspondants sont appelés Enterprise communications Assistant et Merged VPMN.

Plusieurs nouveaux services sont aujourd'hui regroupés pour étendre la portée du CM. IPTV et la vidéosurveillance sont des services populaires que l'on choisit de combiner au large bande et aux services mobiles. Ces packs de services sont conçus pour répondre à la demande des familles et des entreprises, à l'instar du pack Broadband Mobile plus Magic Eye de China Unicom ciblant les zones industrielles.

Avec l'élargissement du CM, les politiques réglementaires initialement développées pour des services individuels doivent être modifiées, tant au niveau de la portée que des outils. Les régulateurs sont donc tenus de s'adapter au contexte extérieur pour définir de nouvelles politiques réglementaires.

Pour faire face à l'évolution de la fourniture des services et de la concurrence sur le marché, les régulateurs doivent mettre à jour leurs capacités et leurs outils, notamment par l'introduction de nouvelles mesures visant à réglementer les produits CM. En Chine, tout nouveau CM devra être soumis au régulateur pour examen avant sa mise sur le marché. Les opérateurs en position de force sur le marché pourront même se voir refuser certains packs s'il est clairement démontré que ces derniers peuvent entraver la concurrence ou nuire aux avantages du consommateur. Deuxièmement, l'opérateur doit pouvoir permettre à ses propres utilisateurs de passer d'un pack de produits à un autre comme bon leur semble. Des mesures ont été prises en ce sens depuis plus de cinq ans et le niveau de satisfaction des consommateurs a effectivement augmenté en conséquence. Troisièmement, des plates-formes de suivi ont été créées pour attester de la qualité de service (QoS) et de l'expérience des utilisateurs. En 2012, le MIIT a mis en place une plate-forme nationale d'inspection de l'interconnexion Internet. En 2013, une nouvelle plate-forme a été introduite pour contrôler le débit réel de l'accès à l'Internet.

Le régulateur de télécommunication coopère avec d'autres organismes de réglementation dans la mesure où de nombreux produits CM sortent du cadre des services de communication (et s'ouvrent, entre autres, aux secteurs de la musique, de la vidéo et de la santé). Une collaboration et/ou une co-régulation est cependant requise pour éviter les failles et accroître l'efficacité.

2.4 L'émergence du risque pour la vie privée

A l'ère du service vocal, les utilisateurs couraient le risque que soient divulgués leur numéro, leur localisation et le contenu de leurs conversations. En raison de l'essor rapide de l'Internet et de l'Internet mobile, le comportement des consommateurs est de plus en plus souvent lié à l'échange d'informations et aux interactions que favorise l'information. Les données personnelles sont de plus en plus exposées à des risques lorsque les consommateurs naviguent sur l'Internet par l'intermédiaire de leurs ordinateurs personnels, de leurs smartphones et de leurs tablettes. Il existe donc des risques de divulgation et de violation des droits des consommateurs s'agissant de la protection des données, du respect de la vie privée et de la protection des biens.

Les questions suivantes devraient être étudiées:

- 1) Influence des réseaux sociaux: échange de vidéos, photos, applications permettant la retouche des images.
- 2) Les applications de sauvegarde de l'historique des discussions et des fichiers médias sur iCloud, et l'usage qui peut être fait des données collectées; applications intrusives de la vie privée/secret médical que l'on divulgue sans s'entourer de garantie. Cas des consultations médicales par SMS proposées par certains opérateurs, sans information sur l'identité du praticien supposé les exploiter, ni sur la garantie contre la corruption. En cas d'accident, comment faire jouer à qui incombe la responsabilité?
- 3) Les problèmes d'identification des abonnés; vente de SIM préactivées; arnaques téléphoniques ou par Internet (spams).

Divers incidents de ce type ont été recensés en République populaire de Chine entre 2012 et 2013 et plusieurs millions d'utilisateurs ont ainsi perdu leurs données personnelles. Il est un cas plus récent qui remonte au premier semestre de 2014: une société de courrier express a été piratée et les informations personnelles de plus de 14 millions de clients ont été vendues sur l'Internet pour seulement 1 000 RMB (160 USD). Ces incidents ont non seulement généré des pertes financières mais ils ont également affecté la confiance des consommateurs.

Afin d'assurer une protection efficace des données personnelles des utilisateurs de services de télécommunication et de l'Internet, et pour lutter contre la criminalité, le Congrès national et les

organismes gouvernementaux de la Chine travaillent en étroite collaboration, depuis 2012, afin de publier une série de lois et de réglementations visant à protéger les informations circulant sur le réseau. Ces règles définissent la portée des informations en réseau, ainsi que les rôles, les responsabilités et les attributions des différentes organisations. Pour mettre ces lois et réglementations en pratique, le Ministère de l'industrie et des technologies de l'information (MIIT), en sa qualité de régulateur, a publié en 2013 des règles plus détaillées, comprenant le Règlement applicable à la protection des données personnelles des utilisateurs de services de télécommunication et de l'Internet et le Règlement applicable à l'enregistrement des noms réels des utilisateurs de services de télécommunication.²² Ces Règlements servent de base à la gestion de la création, de la collecte et de l'échange d'informations et à la lutte contre les informations dangereuses depuis le lieu d'origine.

En avril 2013, le MIIT a publié un Avis pour le renforcement de l'administration des dispositifs mobiles intelligents. Cet Avis portait essentiellement sur les services fournis sur la plate-forme des applications. Il a été demandé aux fabricants de téléphones mobiles de ne pas préinstaller des logiciels contenant des informations dangereuses et de s'abstenir de porter atteinte à la vie privée des consommateurs et de nuire à la sécurité du réseau. Les concepteurs de logiciels doivent enregistrer leurs produits et communiquer le code des logiciels à des fins de tests. Ces mesures ont grandement contribué à l'instauration d'une concurrence loyale, à la protection du droit des consommateurs à l'information et au respect de la sphère privée.

Risque PBS

PBS (Pseudo Base Station) est une sorte d'instrument de haute technologie composé d'un moteur principal et d'un ordinateur portable. Il peut chercher et trouver des informations de cartes SIM dans son environnement proche. Une fois celles-ci capturées, il fonctionne comme n'importe quel numéro de mobile pour envoyer des SMS poubelles aux utilisateurs visés. Pendant l'opération, le téléphone mobile normal de l'utilisateur est connecté de force à PBS au lieu et place du réseau public de télécommunication et bloque l'usage du réseau mobile pour l'utilisateur.

Il existe actuellement quatre étapes, incluant la reconnaissance, la localisation, le traçage et la capture, permettant d'examiner et de traiter les activités PBS. Les opérateurs de télécommunication peuvent utiliser des outils d'analyse de réseau et de test des voies de transport pour renforcer les deux premières mesures. Les travaux de traçage et de capture dépendent quant à eux de la capacité et de l'application de la loi par la police. Les activités PBS ont besoin d'une chaîne de valeur industrielle pour la recherche, la production, la vente, la commission pour la prévention du crime et la distribution des avantages. Les régulateurs des télécommunications, les opérateurs, les organismes de police et autres organismes œuvrant dans le domaine devraient coopérer entre eux pour gérer efficacement les activités PBS. Parallèlement, les organisations judiciaires devraient prendre des mesures vigoureuses pour éviter les failles juridiques, et augmenter les sanctions (amendes) pour que les activités PBS puissent dissuader les criminels.

Le Gouvernement et le régulateur chinois ont pris un ensemble de mesures beaucoup plus large en ce qui concerne les activités PBS, comme le montre l'**Annexe 4**.

2.5 Détournement des numéros de téléphone

Les aspects techniques d'un numéro de téléphone, tel que défini dans la Recommandation UIT-T E.164, prévoient:

- 1) une longueur maximale de 15 chiffres;
- 2) les modifications dans les approches nationales quant à la nécessité de soutenir un plan de numérotation ouvert, un plan de numérotation fermé ou un mélange des deux;

²² https://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2014/GSR14%20Contribution_China.pdf.

- 3) un maximum de sept chiffres devant être analysé par un opérateur, pour être en mesure de déterminer l'acheminement et les coûts d'un appel associé à un nombre donné.

Le détournement de numéros de téléphone est l'utilisation du numéro de téléphone d'une manière autre que celle déterminée par l'organisme responsable de l'attribution. C'est différent de la fraude de numérotation qui est l'utilisation correcte du numéro de téléphone, mais d'une manière qui est destinée à frauder les parties associées à un appel de communication.

Il est donc possible d'avoir trois scénarios différents:

- 1) le détournement de numéros de téléphone (qu'ils soient affectés ou non);
- 2) l'utilisation frauduleuse des numéros (qu'ils soient affectés ou non);
- 3) le détournement et l'utilisation frauduleuse de numéros (qu'ils soient attribués ou non).

Seul le détournement des numéros de téléphone sera d'ailleurs pris en considération. La fraude est une question juridique plus large dans de nombreux pays et sa résolution relève de la compétence du système judiciaire.

Le détournement de numérotation est l'utilisation de numéros de manière autre que celle prévue. Des exemples d'abus comprennent des numéros utilisés alors qu'ils ne sont pas attribués à l'emploi, des numéros soutenant une part des recettes alors que ce n'est pas autorisé, des numéros terminant hors du pays qui ne sont pas non plus autorisés. Le principal moteur pour le détournement des numéros de téléphone par des numéros du pays à qui sont offerts pour une utilisation dans le pays B, sont des tarifs de terminaison d'appels entrants élevés, internationaux dans le pays A. Alors pourquoi ce détournement se produit-il?

Souvent l'entreprise qui offre l'utilisation d'un nombre n'a aucune relation avec l'administrateur du régime national de numérotation (NNPA), dont les numéros sont utilisés. Les droits de recours de la compagnie concernée sur l'usage de ces numéros qui n'ont pas été octroyés, et qui offrent aux utilisateurs de ces numéros un partage des recettes en exploitant des tarifs de terminaison élevés des appels internationaux entrants dans les pays concernés.

Les entreprises sont en mesure de revendiquer des droits d'utilisation sur les chiffres parce que, dans de nombreux cas, à l'environnement de la NNPA manque l'arsenal complet sur les ressources dont il est responsable. L'armurerie prévoit la responsabilité et les actions au cours de la durée de vie d'un certain nombre, de l'allocation au retrait, et cela comprend des modifications à la fois sur l'utilisation et la longueur d'un nombre. Un NNPA devrait être en mesure d'avoir connaissance des numéros qui ont été attribués, à quelle fin (tel que défini dans un plan de numérotation téléphonique national (PCTNO)), des numéros qui ont été assignés, les droits d'auditer le cessionnaire des plages (pour s'assurer que les gammes affectées sont justifiées ou sont utilisées conformément à la PCTNO), et dans certains cas soit de chercher à modifier l'utilisation des numéros (en fonction des modifications dans le PCTNO), la longueur des numéros (pour lutter contre l'épuisement) ou finalement le retrait des numéros (parce qu'ils ne sont plus utilisés, ni de façon abusive, ou des changements dans la répartition de la numérotation).

Un autre élément au détournement de numérotation est l'arrêt brusque. Ce détournement a lieu lorsque le numéro composé n'atteint pas la destination indiquée et n'est pas octroyé par le PCTNO. Le but de cet article n'est pas d'évaluer la relation entre les sociétés qui publient les numéros et ces entreprises à l'arrêt brusque, et toute suspicion de fraude, où le revenu est payé légitimement pour l'utilisation des chiffres, mais n'atteint pas le pays dont les nombres sont utilisés. La téléphonie moderne qui prend en charge à la fois la concurrence sous tous ses aspects (accès, l'international, le transit, etc.) et diverses technologies (circuits et par paquets, fixe et mobile, satellite et terrestre) est souvent plus complexe qu'elle ne l'était précédemment. Compte tenu des routes d'appels qui changent souvent rapidement, qui sont déterminées par le coût, et la manière dont les numéros de téléphone sont utilisés dans la prestation d'un appel, l'exigence est de s'assurer que les numéros soient

acheminés à destination sur la base d'une analyse du numéro composé, et des relations commerciales en place pour que les opérateurs acheminent l'appel.

En **Guinée**,²³ un nouveau plan de numérotation a été adopté et mis en application pour le compte du secteur des télécommunications/TIC de Guinée en 2013. Pour une efficacité des opérations d'allocation des ressources, l'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (ARPT) a mis en place des procédures de gestion des numéros et des blocs de numéros.

A la demande des opérateurs, les numéros sont octroyés par l'ARPT par bloc de 1 000 000 numéros sur la base d'une redevance annuelle de 750 francs guinéens (0,107 USD) par numéro. Suite à toute assignation de blocs, l'ARPT procède de façon périodique à l'audit desdits blocs.

Pour le renouvellement des blocs de numéros, l'ARPT reçoit de l'opérateur une demande motivée et conforme aux procédures. Elle procède à l'audit pour vérifier les seuils d'utilisation selon les normes UIT, et l'identification des numéros. Si ces seuils ne sont pas atteints ou si les identifications ne sont pas exhaustives le refus motivé est formalisé et renvoyé à l'opérateur.

Les réponses à l'enquête étaient bien réparties et l'**Annexe 3** contient les détails des réponses présentées à la réunion du Groupe du Rapporteur pour la Question Q6/1 de janvier 2017 de l'UIT-D. Toutes les réponses fournies concernaient la gestion des ressources. Les ressources mondiales de numérotage téléphonique sont utilisées par différents intervenants et répondent par conséquent à diverses exigences. Les opérateurs utilisent les numéros pour diverses activités, dont la facturation et l'acheminement; les régulateurs utilisent les numéros pour promouvoir la concurrence et les consommateurs utilisent les numéros pour communiquer et pour que leurs données soient communiquées. Dans la chaîne de valeur des fonds associés à l'utilisation des numéros, ce sont les consommateurs qui génèrent la valeur et ce sont les consommateurs qui doivent avoir une compréhension cohérente et transparente des numéros de téléphone. Cette compréhension peut évoluer et changer avec le temps.

Il est important de fournir aux consommateurs une protection adéquate au travers de la gestion et de l'utilisation du plan de numérotation national. Les régulateurs et les opérateurs devraient adopter une approche centrée sur les utilisateurs en ce qui concerne l'évolution et l'utilisation subséquente des numéros de téléphone de façon à en maximiser les avantages et la valeur. La protection des consommateurs peut reposer sur des règles claires et cohérentes d'attribution et d'assignation, sur l'usage qui peut être fait des numéros de téléphone et sur les données qu'un régulateur associe aux numéros de téléphone. Une assistance supplémentaire peut provenir des cadres juridiques qui ciblent explicitement des consommateurs et qui sont susceptibles de renforcer la protection des consommateurs. Les services financiers accessibles par téléphone sont un exemple de ce type de législation.

Compte tenu de l'utilisation accrue des télécommunications et de la confiance placée en cette utilisation pour réduire la fracture numérique, au travers de la fourniture de services innovants tels que l'argent mobile et de l'autonomisation des consommateurs, il est impératif que l'utilisation des numéros repose sur une bonne gestion et que la gestion des numéros repose sur des règles claires et transparentes. Les réponses fournies dans le cadre de l'enquête montrent que quand bien même les applications nationales de ces règles reflètent les approches nationales de l'utilisation des numéros de téléphone, ces règles contribuent à la protection des consommateurs.

²³ Document 1/274, «Plan de numérotage de la Guinée», République de Guinée.

Encadré 1: Analyse de l'enquête sur le détournement des numéros de téléphone

La question du détournement des ressources de numérotage téléphonique internationales a été soumise à la CMDT-14 avec accord d'établissement de la Résolution 78. Pour contribuer à la mise en œuvre de cette Résolution, une proposition a été lancée par plusieurs pays sur la Question 6/1 de l'UIT-D concernant le comportement à adopter pour poser des questions aux Etats Membres, soutenue puis présentée aux Etats Membres après modification de la Question 6/1. Il s'agit d'une analyse initiale des réponses à cette circulaire.

Cette Lettre circulaire a été établie afin d'évaluer dans quelle mesure la gestion des numéros de téléphone obéit aux lois nationales et a été modifiée par la suite pour évaluer les cas de fraude sur la SIM BOX. Celle-ci est résolument succincte pour que les Etats Membres puissent y répondre facilement et simplement. Le questionnaire a obtenu quarante réponses avec des usagers différents, malgré quelques chevauchements de la part des Etats Membres.

Les informations ainsi fournies constituent une approche positive du numérotage par les Etats Membres. Il semble qu'une gouvernance existe malgré les variations, en ce qui concerne les ressources de numérotage nationales. Cette gouvernance garantit par ailleurs une visibilité du plan de numérotage national au niveau du territoire national de même que pour l'UIT-T. Une évaluation de l'étendue des ressources à l'intérieur du plan de numérotage national n'est pas incluse.

Compte tenu de l'existence d'une gouvernance sur les ressources de numérotage nationales, la question du détournement nécessite un examen plus approfondi. L'une des premières questions qui se pose est de savoir si la gouvernance qui est en place au niveau national est suffisante, tant du point de vue des ressources couvertes par cette gouvernance que de la responsabilité du régulateur ou de l'administration qui en fait également partie pour couvrir tous les aspects de la gestion des numéros au travers du cycle de vie des ressources de numérotage. Il faut reconnaître qu'il existe différentes ressources de numérotage qui peuvent être incluses dans le plan de numérotage national, en plus des numéros de téléphone et de l'identificateur d'abonné/de service mobile international; les numéros de téléphone et numéros courts exclusivement nationaux, les numéros identificateurs d'entité émettrice et les codes de point sémaphore international sont d'autres ressources pouvant être incluses.

Il est à noter que chaque Etat Membre a mis en place une approche nationale de gestion des ressources de numérotage. Cela reflète les différentes approches des ressources de numérotage nationales qui existent. Ceci dit, la réglementation nationale doit se conformer à certaines exigences de portée générale.

Ces exigences portent par exemple sur la réalisation ou non d'audits annuels par l'entité responsable de la gestion des ressources de numérotage ou sur le caractère admissible ou non de ces audits. D'autres interrogations peuvent également entrer en ligne de compte, à savoir si tous les opérateurs conservent l'état des numéros de téléphone qu'ils se sont affectés ou s'il existe des règles de nature à préserver les ressources de numérotage incluses dans le plan de numérotage national. C'est sur ces points de portée générale qu'une orientation initiale peut être donnée.

La reconnaissance des actions des opérateurs pour lutter contre le détournement est par ailleurs un outil efficace qui nécessite un examen plus approfondi.

Concernant les problèmes qui ont été identifiés, l'analyse montre que la gouvernance actuelle obéit à une logique nationale. La chose peut paraître évidente, mais il importe cependant de le reconnaître.

Comment traiter le problème dans le respect de la Constitution et de la Convention au regard du principe de la souveraineté nationale et garantir le maintien d'une approche nationale en matière de gestion des ressources de numérotage qui reflète la compréhension et les besoins des différentes parties prenantes?

L'une des premières étapes pour comprendre si la gouvernance nationale actuelle est en place consiste à évaluer dans quelle mesure les ressources de numérotage utilisées lors des détournements sont régies (ou non) selon des principes généraux. Par exemple, dans quelle mesure peut-on parler de fraude sur la SIM Box s'il y a défaut ou insuffisance d'enregistrement au moment de l'achat d'une carte SIM? Dans quelle mesure peut-on parler de détournement de numéros si l'on ne fait pas attention aux directives et réglementations? Concernant cette dernière question, certaines réponses laissent à penser que le fait de se conformer aux réglementations et de les appliquer contribue à réduire les cas de fraude.

Il est important de prendre conscience du fait que dans de nombreux cas il y aura toujours des risques de détournement des numéros de téléphone, sachant que l'analyse requise pour acheminer et taxer un appel peut être inférieure au numéro total composé et que les informations concernant qui a le droit d'utiliser les numéros pourront au mieux améliorer ces détournements. Par exemple, une entité chargée d'acheminer des numéros est-elle en capacité d'identifier si la requête émane d'un opérateur habilité?

Le fait de garantir que l'approche actuelle de gestion des ressources de numérotage nationales obéit à des principes de bonne pratique et que les parties prenantes comprennent leur rôle spécifique et leurs relations peut contribuer à réduire les cas de détournement. Il faut par ailleurs veiller à ce que toutes les parties prenantes disposent des pouvoirs légaux adéquats pour tenir leurs rôles et à ce que, dans le cadre de ces fonctions, les informations sur les droits d'utilisation soient comprises et les actions à mettre en œuvre soient connues.

2.6 Les besoins des groupes spécifiques: personnes handicapées, femmes et enfants

Faire de l'inclusion numérique une réalité, c'est donner à tous – y compris aux personnes ayant des besoins particuliers – la possibilité de réaliser leur potentiel grâce aux technologies de l'information de la communication (TIC). Une approche globale reconnaît que les activités d'un groupe ont des retombées positives sur les activités des autres groupes. Les activités du BDT dans ce domaine visent à encourager l'accessibilité des TIC et l'utilisation de ces technologies au service du progrès économique et social des personnes ayant des besoins particuliers, y compris les peuples autochtones et les personnes vivant dans les zones rurales, les personnes handicapées, les femmes et les jeunes filles, les jeunes et les enfants.²⁴

Les questions ayant trait à l'égalité entre les hommes et les femmes se focalisent souvent sur l'emploi, le salaire, la violence familiale et les crimes sexuels. Certains réseaux sociaux servent aujourd'hui les desseins de criminels sexuels. La formation en ligne et l'utilisation des réseaux sociaux, entre autres,

²⁴ <http://www.itu.int/fr/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/default.aspx>.

peuvent aussi être des outils utiles pour lutter contre la discrimination à l'égard des femmes, et contre d'autres problèmes.

Les enfants sont notre avenir. Mais les jeunes sont aussi particulièrement vulnérables dans le cyberspace, sachant qu'ils peuvent accéder à l'Internet via toutes sortes de dispositifs différents. L'époque où le seul moyen de naviguer sur le web était un ordinateur portable à domicile est depuis longtemps révolue, en raison de l'augmentation rapide du taux de pénétration des téléphones mobiles, y compris ceux qui permettent d'avoir accès à l'Internet. La donne a changé en ce qui concerne la manière d'accéder à l'information et d'échanger des informations quel que soit le lieu et assez facilement, en tout point du globe. Les téléphones mobiles et les services Internet sont de plus en plus populaires auprès des jeunes utilisateurs. Nos enfants peuvent en effet utiliser des dispositifs portables tels que des smartphones, des ordinateurs portables, des consoles de jeux (par exemple, Nintendo DSi), des lecteurs multimédias (par exemple, iPod Touch) et des tablettes (par exemple iPad), ou encore des versions bon marché ou d'occasion de ce matériel.

Les enfants sont souvent victimes de fraude de télécommunications ou de criminels sexuels, d'où la très grande importance de les protéger. La présence de contenus préjudiciables dans les services de vidéo ou de jeux notamment est une problématique qu'il convient de traiter.

Certains smartphones spéciaux ont été conçus pour mettre les enfants sous la surveillance des parents, avec les parties de la fonction GPS, Glonass, North Big Dipper, système de positionnement cellulaire assisté et fonction SOS sur bouton. En Chine, un téléphone appelé «360 child safety watch» est en vente pour moins de 50 USD (voir détails à la **Figure 11**).

Figure 11: Différents types de montres pour enfant avec fonction de communication et de positionnement



巴迪龙儿童手表5

创新无极限，开启儿童手表新时代



360儿童手表3

可以通话定位的彩屏智能手表



360儿童手表3

可以打电话防走丢的定位手表

Source: 360 mall, <http://kids.360.com/>.

Les personnes handicapées sont aussi avides de services Internet, mobiles et vidéo dans le cyberspace pour réduire la fracture numérique. L'UIT a mis en place une série d'outils visant à aider cette catégorie de personnes à accéder aux services numériques à des prix raisonnables.²⁵ Plusieurs Etats Membres ont également élaboré des outils qui tiennent compte des exigences spécifiques imposées aux opérateurs et fournisseurs de services pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication et aux technologies de l'information et de la communication (TIC).

Les membres de l'UIT, y compris les décideurs, les régulateurs et les fournisseurs de services, ont toujours un rôle important à jouer pour veiller à ce que les TIC soient accessibles aux personnes handicapées dans leur pays et pour supprimer les obstacles à l'accessibilité des TIC. Les activités du BDT visent à aider les membres de l'UIT à mieux appréhender les besoins des personnes handicapées et à mieux comprendre les solutions techniques existantes ainsi que les solutions sur les plans

²⁵ <http://www.itu.int/fr/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/default.aspx>.

politique et réglementaire qui pourront être adoptées pour garantir l'accessibilité à large échelle de ces solutions à des prix abordables.

En outre, le Rapport sur la Question 7/1 de la Commission d'Études 1 de l'UIT-D pour la période 2014-2017²⁶ aborde le thème de l'accessibilité des TIC, et se penche sur les points suivants:

- 1) Comment encourager l'accessibilité des TIC dans les espaces TIC publics, tels que les télécentres et les publiphones?
- 2) Quels sont les critères d'adjudication, y compris les meilleures pratiques commerciales en matière de télécommunications/TIC, qui devraient être applicables aux personnes handicapées?
- 3) Quels sont les besoins pour l'accessibilité des téléphones mobiles?
- 4) Quels sont les besoins pour l'accessibilité des programmes de télévision et des programmes vidéo?
- 5) Quels sont les besoins pour l'accessibilité du web?
- 6) Comment les outils d'accessibilité peuvent-ils être utilisés par les personnes ayant des difficultés à maîtriser la lecture et l'écriture?
- 7) Quelles sont les meilleures stratégies, politiques et idées mises en œuvre en matière d'accessibilité?
- 8) Quelles sont les solutions commerciales qui existent sur la place de marché TIC mondiale?
- 9) Quelles sont les applications pratiques potentielles qui peuvent être identifiées pour promouvoir un cyberenseignement accessible?

Selon la définition de l'accessibilité du web, un site web accessible est conçu et développé pour pouvoir être utilisé par des personnes ayant différents besoins en matière d'accessibilité et utilisant des technologies diverses pour y accéder. Un exemple de site web accessible est un site qui utilise des descriptions textuelles pour toutes les informations contenues dans les images. Ce que l'on appelle le texte alternatif, une fonction indispensable pour les aveugles qui utilisent un lecteur d'écran pour accéder aux pages web et comprendre les informations contenues dans l'image. La norme internationale relative à l'accessibilité du web (Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0) énonce quatre grands principes: perceptible, utilisable, compréhensible et robuste. Le **Rapport sur des modèles de politique en matière d'accessibilité des TIC** contient également des bonnes pratiques et des outils efficaces à l'intention des décideurs et des régulateurs nationaux pour les aider à créer leurs propres cadres politiques en matière d'accessibilité des TIC.²⁷

En **Turquie**, l'Université du Bosphore et Türk Telekom mettent en place la première bibliothèque par téléphone en Turquie. Le laboratoire des technologies et méthodes didactiques d'assistance pour les personnes malvoyantes (abrégié GETEM en turc) de l'Université du Bosphore est placé sous l'égide du Centre pour le handicap de l'Université et financé par l'Université et des donateurs extérieurs. Depuis 2006, le laboratoire GETEM fournit gratuitement des services reliés aux technologies d'assistance aux étudiants handicapés et des services en ligne de bibliothèque numérique aux étudiants malvoyants en Turquie.

L'objectif du projet de bibliothèque numérique est de desservir en Turquie près de 400 000 personnes atteintes d'un handicap visuel ou d'un autre type de handicap, par exemple la paralysie cérébrale et les troubles de la lecture. Les services prévus dans le cadre du projet de bibliothèque numérique sont également proposés par des mairies, des ONG et des universités en Turquie. La bibliothèque numérique comporte des documents en turc et en anglais.²⁸ Outre les nouvelles, les romans et la

²⁶ Rapport sur la Question 7/1 «Accès des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers aux services de télécommunication/TIC», disponible à l'adresse: <http://www.itu.int/md/D14-SG01-C-0482/fr>.

²⁷ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/ITU%20publications%20and%20online%20resources.aspx>.

²⁸ http://www.youtube.com/watch?v=peUkdbWx3_w.

poésie, des documents didactiques, tels que des livres, des articles, des notes de cours, des leçons et des enregistrements de conférences, sont également disponibles sous forme électronique et sous forme vocale (voix humaine ou voix de synthèse). De plus, les documents peuvent être écoutés au moyen de programmes spécifiques ou lus sur un afficheur braille dynamique, qui transforme aussitôt le texte à l'écran en caractères braille.

Les clients malvoyants peuvent accéder gratuitement aux livres audio avec le code PIN qui leur est fourni lorsqu'ils s'inscrivent au GETEM. Le projet Books on the Phone n'est accessible qu'à partir d'une ligne fixe et ses utilisateurs peuvent choisir entre plusieurs options, y compris la sélection du livre de leur choix, le résumé de la communication précédente lors de l'appel suivant et la navigation entre les différents chapitres.

Les malvoyants qui se sont inscrits au GETEM (dont les travaux se poursuivent au sein de l'Université du Bosphore) sur le site web www.getem.boun.edu.tr peuvent écouter gratuitement des milliers de livres audio sur Internet et, grâce au projet Books on the Phone, ceux qui n'ont pas accès à un ordinateur et à Internet pourront avoir accès aux livres audio par téléphone.

Par ailleurs, ce projet est à l'origine d'un mouvement de solidarité et de bénévolat qui a rassemblé des personnalités et des célébrités nationales souhaitant apporter leur aide à ce projet en prêtant leur voix pour lire des livres et enregistrer des services vocaux destinés aux personnes malvoyantes.

Pour la première fois au **Mexique**, les droits des utilisateurs des services de télécommunication souffrant d'un handicap ont été définis dans la Loi Fédérale sur les Télécommunications et la Radiodiffusion. Conformément à ce cadre juridique, l'IFT est chargé d'élaborer les lignes directrices correspondantes. En conséquence, un avant-projet de lignes directrices a fait l'objet d'une consultation publique du 14 août au 25 septembre 2015.²⁹

2.7 Ressources et capacités du régulateur

Aujourd'hui, la société connectée intelligente place les régulateurs et les décideurs au centre d'un environnement réseau complexe – à l'échelle locale comme mondiale – où la collaboration entre les secteurs est un facteur clé pour la réussite des sociétés connectées intelligentes.

A l'ère de la convergence numérique, les organismes de réglementation sont confrontés à de nouveaux produits, services, acteurs, modèles commerciaux, préférences des utilisateurs et outils tarifaires. Les outils réglementaires traditionnels ne sont plus efficaces et il est de plus en plus difficile d'équilibrer le paysage concurrentiel. Pour protéger les consommateurs, les régulateurs des télécommunications doivent travailler avec d'autres organismes gouvernementaux puisque la fourniture des services est assurée par les opérateurs; mais l'expérience et la satisfaction de l'utilisateur sont du ressort des fournisseurs de services tels que les fournisseurs de services de commerce électronique, de paiement mobile et de vidéos en ligne. Les TIC interagissent également de plus en plus avec d'autres secteurs, ce qui signifie que les acteurs du secteur TIC travaillent de plus en plus avec des acteurs TIC non traditionnels. Les écoles, le gouvernement, la connectivité du secteur de la santé de même que l'inclusion financière numérique nécessitent un accès aux réseaux et aux services des TIC/télécommunications. Le degré de libéralisation des télécommunications impacte d'autres secteurs dans la mesure où les restrictions sur le marché se traduisent par une moindre concurrence, des prix plus bas, une faible qualité de service et moins d'options de connectivité. Toutefois, le caractère interconnecté des sociétés numériques au travers des secteurs montre qu'il est nécessaire d'instaurer une collaboration entre le gouvernement et les opérateurs du secteur de même qu'entre les régulateurs dans tous les secteurs pour fournir des réponses efficaces aux problèmes qui se posent dans les réseaux de communication.³⁰

²⁹ Document SG18GQ/123, «Mesures en faveur des utilisateurs des services de télécommunication au Mexique», Mexique.

³⁰ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/ITU_BuildingBlocksReg_GSR16.pdf.

Les régulateurs sont confrontés à des défis en termes de ressources et de compétences pour diverses raisons, à savoir:

- Les lois et réglementations en place ne sont pas adaptées au monde de la convergence.
- Les objectifs de la réglementation deviennent complexes et variés et ne se limitent plus uniquement à promouvoir la concurrence et à protéger les avantages des consommateurs.
- Les outils réglementaires, y compris les outils quantitatifs, ne suffisent pas à résoudre les conflits économiques.
- La concurrence transsectorielle favorise l'introduction de modèles commerciaux complexes et de multiples acteurs.
- Les déficits budgétaires et l'insuffisance des ressources humaines sont responsables de la faiblesse de la croissance des capacités réglementaires.
- Les services transfrontières comprenant les investissements et les échanges internationaux requièrent une coopération internationale plus étroite.
- Les régulateurs et les décideurs doivent définir les fondations de même que les plates-formes et les mécanismes d'une réglementation collaborative avec d'autres secteurs tels que la santé, la finance, l'éducation et l'énergie.

Afin de relever ces défis, les organisations internationales et les régulateurs travaillent dur pour reconstruire des cadres réglementaires visant à changer les idées et les concepts mais aussi à mettre en place de nouveaux règlements et organismes, à commencer par des organismes de réglementation indépendants issus de la convergence.

Dans certains pays tels que l'Inde et la France (voir la **Figure 12** et la **Figure 13**), les tâches réglementaires ont été étendues à la radiodiffusion, aux licences unifiées et au développement vert.

Figure 12: Principales tâches de la réglementation des télécommunications en Inde



Source: Site Internet officiel de la TRAI, Inde.³¹

³¹ Source: <http://www.trai.gov.in/>.

Figure 13: Organigramme de l'ARCEP en France, 2016



Source: Site Internet officiel de l'ARCEP, France³²

Les outils d'échange des connaissances sont d'autres outils nécessaires au renforcement des capacités. L'UIT a mis au point une série d'outils pour aider les Etats Membres à analyser leurs marchés et à effectuer des comparaisons entre les différents pays. Elle organise également des ateliers ainsi que des séminaires et renforce les moyens à disposition pour informer les pays en développement et les PMA sur les tendances mondiales. Certains de ces outils sont donnés en exemple à la **Figure 14** et à la **Figure 15** ci-dessous.

Figure 14: UIT, «L'Oeil sur les TIC» pour le développement du marché

Source: Site Internet officiel de l'UIT, 2016.

³² Source: <http://www.arcep.fr/>.

Figure 15: Rapport d'étude et outils du BDT en matière de réglementation



Source: Site Internet officiel de l'UIT, 2016

3 CHAPITRE 3 – Cadre institutionnel applicable à la protection des droits des consommateurs de services de télécommunication

3.1 Législations et réglementations: pratiques au niveau national

La protection des consommateurs des services de télécommunication fait appel à des textes de loi. Encadré au niveau international par les principes directeurs (PDPC) énoncés par les Nations Unies portant protection des consommateurs, les législations nationales dans le domaine sont fortement influencées par le contexte national et le niveau d'évolution technologique. A travers la contribution des Etats sur les pratiques en la matière, il est noté de manière générale un niveau élevé de similitude entre certaines pratiques et des cas spécifiques de pratiques de protection de consommateurs des TIC dans certains pays.

3.1.1 Aperçu général sur les législations et réglementations au niveau national

Les pratiques nationales de protection des consommateurs en application des réglementations et des législations se rapportent aux mesures mises en œuvre pour garantir effectivement leurs droits. Ces mesures sont entre autres, les obligations faites aux opérateurs des télécommunications et le système de gestion des plaintes.

Au **Cameroun**³³ par exemple, pour la garantie de ces droits, les opérateurs sont tenus de prendre des mesures relatives notamment:

- à la protection de la vie privée;
- à la sécurité;
- à l'information sur la qualité de service, les tarifs et les coûts de communications électroniques.

Par ailleurs, il est créé un Conseil National de la Consommation et des Comités de recours au niveau départemental pour la réparation des dommages causés aux consommateurs et l'application des sanctions aux atteintes portées aux droits des consommateurs.

Dans certains pays comme la **République démocratique du Congo**,³⁴ il n'existe pas de lois spécifiques qui protègent le consommateur des TIC, cependant il existe un cadre réglementaire pour la protection du consommateur contenu dans les cahiers de charge des opérateurs. Les dispositions de ces cahiers des charges définissent les obligations sous forme de principes directeurs pour la protection des consommateurs, lesquelles sont de deux ordres: protection technique et protection commerciale.

En **Inde**,³⁵ ces mesures relèvent de la réglementation sur la protection des consommateurs, du système de recours judiciaire et de domaines tels que les communications commerciales non sollicitées, la qualité de service et la portabilité des numéros de ligne mobile.

En **Arabie Saoudite**,³⁶ pour gérer les plaintes, l'Etat garantit les droits des consommateurs en forçant les opérateurs à mettre en œuvre des procédures spécifiques et claires pour y faire face.

En rapport à la protection des données personnelles des utilisateurs des TIC, le **Viet Nam**³⁷ élabore des textes de loi qui mettent en exergue la responsabilité du consommateur quant à la protection de ses données personnelles. L'autoprotection des informations personnelles et la responsabilité

³³ Document SG1RGQ/38, «Protection du consommateur pour les produits et services de communications électroniques au Cameroun», République du Cameroun.

³⁴ Document SG1RGQ/22, «Expérience de la RDC en matière de politique réglementaire sur la protection des consommateurs des TIC», République démocratique du Congo.

³⁵ Document SG1RGQ/46, République de l'Inde.

³⁶ Document 1/216, «The applicant/user's protection», Royaume d'Arabie saoudite.

³⁷ Document 1/197, « The state of telecommunications consumers protection – The need for distinct regulation », République socialiste du Viet Nam.

du consommateur sont de mise lorsque ce dernier met ses informations en ligne. Au **Zimbabwe**,³⁸ il n'existe pas de lois spécifiques sur le consommateur des services de télécommunication mais seulement des règles générales qui protègent le consommateur. Alors dans la perspective d'une législation spécifique en la matière, des recommandations sont faites pour élaborer des lois inclusives sur les consommateurs:

- Dans le processus d'élaboration des lois sur la protection des consommateurs, les pays doivent consulter largement les différentes composantes de la société.
- Les organes publics de protection des consommateurs comme les commissions doivent être composés de membres des différentes organisations et personnels des institutions très actifs sur les questions relatives aux droits des consommateurs.
- Pour être performantes, les lois sur la protection des consommateurs des TIC doivent être enracinées au sens large dans les textes de lois qui protègent le consommateur.
- Une cour spéciale pour gérer les litiges des consommateurs doit être installée pour éviter que les dossiers traînent dans les structures judiciaires conventionnelles.

Le **Brésil**³⁹ a adopté un nouveau règlement général sur les droits des consommateurs en matière de services de télécommunication (RGC). Les dispositions de cette loi renforçant la protection du consommateur concerne la résiliation automatique, le rappel immédiat en cas de perte de communication, la validité minimale du crédit prépayé, les promotions, la transparence des offres et les réclamations par rapport à la facturation.

3.1.2 Législations et réglementations innovantes sur la protection des consommateurs

En **République populaire de Chine**,⁴⁰ pour assurer la protection des informations personnelles, le congrès national chinois et le gouvernement ont publié en 2012 une série de lois et de règlements pour la sauvegarde des informations du réseau Internet sous le nom de «Regulations for Personal Information Protection of Telecommunication and Internet Users and the Regulations for Real Name Registration of Telecommunication Users». Ces lois stipulent que les opérateurs de téléphones mobiles intelligents ne doivent pas préinstaller sur les smartphones, des logiciels qui contiennent des informations dangereuses, exposant la vie privée des utilisateurs et affectant la sécurité Internet. Par ailleurs, les développeurs d'application doivent enregistrer leurs produits et fournir les codes pour les tests préalables.

En **Gambie**,⁴¹ suite au développement rapide des services Internet et à l'ampleur de la fréquentation des enfants, le gouvernement initie actuellement une loi sur la protection des enfants sur les dérivés des services Internet. Cette loi qui vise une complète protection des enfants dans l'utilisation de l'Internet est orientée vers les questions légales, techniques, organisationnelles et procéduriales de même que les renforcements de capacité et la coopération internationale dans le domaine de cybercriminalité.

3.2 Les différentes organisations et leurs fonctions

3.2.1 Organisations internationales

Les organisations de **consommateurs** sont des groupes de défense qui cherchent à protéger les consommateurs contre les **abus des entreprises** tels les produits dangereux, les **prêts à des conditions abusives**, la **publicité mensongère**, l'**astroturfing** et la **pollution**. Leurs moyens d'action sont les

³⁸ Document 1/230, « Consumer protection: the Zimbabwean experience », République du Zimbabwe.

³⁹ Document 1/35, « Règlement général sur les droits des consommateurs en matière de services de télécommunication », République fédérative du Brésil.

⁴⁰ Document 1/52, « Recent progress in the field of telecommunications consumers », République populaire de Chine.

⁴¹ Document 1/133, « A case to adopt Child Online Protection initiatives across LDCs », République de Gambie.

contestations, les litiges, les campagnes et les activités de lobbying. Elles peuvent s'engager sur des questions isolées (p. ex. la campagne anglaise pour la Real Ale (CAMRA), contre la bière en tonneau et pour la bière ale) ou se réunir en organismes de défense des consommateurs plus généraux, tels que l'Association des Consommateurs au Royaume-Uni.

L'étude comparative indépendante ou le test de produits et services impliquant différents fabricants ou sociétés est un moyen couramment employé pour fournir des informations utiles au consommateur. La sécurité alimentaire est un autre domaine d'action des organisations de consommateurs. La nécessité de mener des actions publiques s'accorde plus difficilement avec les méthodes traditionnelles, dans la mesure où les preuves scientifiques, alimentaires ou médicales sont normalement plus complexes que dans d'autres secteurs, comme la sécurité électrique des appareils électroménagers. Les normes sur l'étiquetage obligatoire, en vigueur dans les pays développés, sont pour partie le fruit du lobbying d'associations de défense des consommateurs.

Le but d'une association de défense des consommateurs est d'établir et de chercher à faire valoir les droits des consommateurs. Elle peut aussi agir en brandissant la menace d'un scandale si l'entreprise ne respecte pas le point de vue du consommateur. Les organisations de consommateurs cherchent à défendre les intérêts des consommateurs par des actions relativement directes, telles que la création et/ou la diffusion d'informations sur les marchés, l'interdiction d'actes ou de pratiques spécifiques ou la promotion de deux forces concurrentes sur les marchés qui affectent directement ou indirectement les consommateurs (p. ex. transport, communications électriques, etc.).⁴²

Figure 16: La voix européenne des consommateurs en normalisation



ANEC (Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs dans la normalisation)

L'ANEC (Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs dans la normalisation) est la voix européenne des consommateurs en normalisation représentant les intérêts des consommateurs européens dans l'élaboration de normes techniques, et notamment de normes élaborées pour appuyer la mise en œuvre des lois européennes et des politiques publiques. La brochure «What we do for you» ou le dépliant «ANEC in 60 seconds» fournissent une présentation de l'ANEC et de son rôle dans la normalisation.

L'ANEC est une association internationale sans but lucratif de droit belge dont le secrétariat central se trouve à Bruxelles, en Belgique. Elle est reconnue par la Commission Européenne et par le Secrétariat de l'AELE et est membre du groupe consultatif européen des consommateurs (GCEC) ainsi que de plusieurs comités consultatifs CE et de divers groupes d'experts. L'ANEC a signé le registre prévu par l'initiative européenne en matière de transparence (No. 507800799-30) et respecte le code de conduite de ce dernier. L'ANEC participe essentiellement, par le biais de ses experts volontaires, aux travaux de normalisation des trois organismes d'élaboration de normes (OEN) européens reconnus par l'Union Européenne et l'AELE:

- CEN (www.cen.eu);
- CENELEC (www.cenelec.eu);
- ETSI (www.etsi.org).

⁴² https://en.wikipedia.org/wiki/Consumer_organization.

L'ANEC intervient également dans d'autres organisations qui développent des normes dont l'utilisation est susceptible d'affecter directement ou indirectement le consommateur européen, dont l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO), la Commission Électronique Internationale (CEI) et la Commission Économique des Nations Unies pour l'Europe (CEE-ONU) à laquelle elle participe sous l'égide de Consumers International au sein du groupe informel chargé de la question des systèmes de retenue pour enfants (GRSP). Au total, l'ANEC est active dans plus de 155 organes techniques d'associations de normalisations européennes et internationales.

L'ANEC s'intéresse également à l'application des normes, y compris en ce qui concerne la surveillance des marchés et les activités d'application, d'homologation et d'évaluation de la conformité. Elle tente par ailleurs d'influencer l'élaboration ou la révision des législations européennes liées aux produits et services qui sont susceptibles de perturber le consommateur, notamment lorsqu'il est fait référence aux normes.

La représentation des consommateurs dans la normalisation européenne étant considérée comme une activité d'intérêt public, l'ANEC est financée par l'Union Européenne (95%) et par l'AELE (5%) (voir «Annexe III Organisation» du Règlement (UE) 1025/2012). En 2015, le budget total de l'ANEC s'élevait à 1,32 million d'euros, la Commission Européenne et le Secrétariat considérant la participation des experts volontaires comme une contribution en nature. Le Secrétariat de l'ANEC a estimé la valeur de cette contribution à 206 000 euros en 2007 et 350 000 euros en 2013. Selon l'ANEC, les normes ne se limitent pas aux questions d'interopérabilité pour les consommateurs et peuvent:

- 1) élever le niveau de protection des consommateurs et réduire le risque d'accidents;
- 2) aider à promouvoir la protection de l'environnement et le développement durable;
- 3) renforcer la cohérence de la qualité des services;
- 4) veiller à ce que les personnes, indépendamment de leur âge et de leurs capacités, aient un accès égal aux produits et services;
- 5) servir de support à l'ère numérique et à la société de l'information.

BEUC (Bureau européen des unions de consommateurs)

Figure 17: Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC)



Le BEUC a été créé le 6 mars 1962 par les organisations de consommateurs de Belgique, du Luxembourg, de France, des Pays-Bas, d'Italie et d'Allemagne. Après avoir travaillé ensemble un certain nombre d'années, ces organisations ont décidé de fonder une association européenne basée à Bruxelles. Le BEUC représente ces dernières à Bruxelles et sa tâche principale est d'agir en leur nom au niveau européen, pour défendre les intérêts de tous les consommateurs européens. Pionnier en la matière, le BEUC a été l'une des premières organisations de lobbying à implémenter une base pour tenter d'influencer le processus décisionnel. D'autres ont suivi et le nombre de lobbyistes a connu une progression exponentielle pour s'établir à 15 000 aujourd'hui. Le BEUC suit de près toutes les décisions de l'UE susceptibles d'avoir un impact sur les consommateurs, tout en accordant une attention particulière à cinq domaines identifiés comme prioritaires par ses membres: les services financiers, l'alimentation, les droits numériques, le respect des droits des consommateurs et la durabilité.

A l'instar de l'UE, le BEUC a vu ses membres augmenter et compte à ce jour 43 organisations nationales indépendantes de consommateurs reconnues provenant de 31 pays d'Europe (UE, EEE et pays candidats). Le BEUC est considéré comme un représentant fiable, à la fois par les décideurs et

les opposants, grâce notamment aux compétences collectives, au savoir-faire et à l'expertise de ses organisations membres.

Il a pour mission de rassembler les organisations de consommateur de l'Union Européenne et des autres pays d'Europe en vue de promouvoir, de défendre et de représenter les intérêts des consommateurs européens dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques de l'Union Européenne auprès des institutions de l'UE et d'autres organismes.

Le BEUC appuie l'autonomisation des consommateurs grâce à des marchés compétitifs complétés par des dispositifs de sauvegarde en matière de santé et de sécurité. L'objectif est de faire en sorte que seuls les produits et services sûrs, qui ne représentent pas une menace pour la santé de personnes, les générations futures ou l'environnement, soient disponibles sur le marché européen. Si les consommateurs ne peuvent être avisés en bonne et due forme, des mesures réglementaires doivent protéger leurs intérêts économiques et juridiques. Cela est particulièrement essentiel pour les consommateurs vulnérables.

ICRT (International Consumer Research & Testing)

Figure 18: International Consumer Research & Testing (ICRT)



L'ICRT est un **consortium** mondial regroupant plus de 40 **organisations de consommateurs**, chargé de réaliser des études de communes et de procéder à des tests dans l'intérêt du consommateur. Il a pour principaux objectifs de faciliter la **coopération** entre ses membres et de promouvoir les recherches et les tests dans le domaine des **biens** et **des services de consommation**. Les membres de l'ICRT collaborent à un programme de tests continus sur un large assortiment de produits de consommation courante tels que **caméras numériques**, **téléphones mobiles**, **postes de télévision**, **voitures**, **lave-linge**, **lave-vaisselle**, **aspirateurs** et **ampoules**. Il existe par ailleurs toute une batterie de tests collaboratifs de moindre ampleur sur une vaste gamme de produits de consommation, allant des **crèmes anti-rides** aux **chaussures de sport**.

La **sécurité** a toujours été un sujet de préoccupation majeure pour les organisations de consommateurs. Les membres de l'ICRT ont joué un rôle clé dans la promotion de normes de sécurité plus élevées pour les biens de consommation. L'ICRT facilite par ailleurs les échanges d'informations et les tests entre les membres dans certains secteurs tels que **l'alimentation**, **la santé**, **l'environnement** et les **services financiers**.

Tous les membres de l'ICRT agissent exclusivement dans l'intérêt des consommateurs. Ils refusent la publicité et sont indépendants du commerce, de l'industrie et des partis politiques. Les organisations membres varient en taille, depuis les grandes organisations de consommateurs actives dans le monde entier et comptant entre 200 000 et 7 millions d'adhérents jusqu'aux plus petites organisations comptant moins de 10 000 adhérents.

Leur mission est d'être la première organisation mondiale permettant à ses membres de fournir des informations indépendantes et de grande qualité aux consommateurs dans le monde entier. L'ICRT poursuit cette mission en:

- optimisant la rentabilité des tests, via la réalisation conjointe de tests et d'études au niveau international;
- fournissant un cadre juridique complet pour les tests joints avec des règles et des directives établies;
- développant des programmes de test et des procédés d'évaluation communs;

- aidant les organisations plus petites à grandir au travers d'un programme de renforcement des capacités et de partage des connaissances.

Outre les organisations mentionnées ci-avant, il existe de nombreuses institutions dans le cadre des Nations Unies qui traitent des affaires relatives aux questions de consommation, notamment l'OMS, le PNUD, l'UNESCO, ONUDI, l'UNICEF et la Commission sur la condition de la femme en vertu de l'ECOSOC.

Réseau des Consommateurs Africains des TIC (RéCATIC)

Figure 19: Réseau des Consommateurs Africains des TIC (RéCATIC)



Le Réseau des Consommateurs Africains des TIC (RéCATIC) a été créé en 2008 par une vingtaine d'associations de consommateurs du continent africain dans le but de défendre la nécessité et de créer les mécanismes nécessaires pour aider les pays à refléter et à inclure les droits des consommateurs dans les lois nationales sur les télécommunications des pays africains.

Le but est de créer un organisme de défense aux niveaux régional et international pour aider les organismes régionaux à promouvoir huit (8) droits des consommateurs figurant dans les Lignes directrices pour la protection des consommateurs, adoptée par l'Assemblée Générale des Nations Unies le 9 avril 1985 dans la Résolution 39/248, par l'intégration de ces principes dans les législations nationales des télécommunications et des TIC pour apporter des solutions aux problèmes rencontrés par les consommateurs dans les domaines suivants:

- prix et accessibilité géographique des services de télécommunication/TIC;
- transparence en matière de tarification des services de télécommunication/TIC;
- sécurité des données personnelles;
- protection des enfants en ligne;
- traitement des plaintes des consommateurs;
- pollution des infrastructures;
- information du consommateur et éducation pour une meilleure utilisation des services de télécommunication/TIC.

Le RéCATIC a également pour but:

- de professionnaliser le mouvement consommateur régional à travers le renforcement des capacités des associations membres;
- de promouvoir l'élaboration et l'harmonisation des réglementations en matière de fourniture et de tarification des services de télécommunications dans les pays africains;
- d'œuvrer pour une protection efficace et effective des consommateurs des 53 Etats de l'Afrique à travers l'exécution de programmes répondant aux besoins des consommateurs aux niveaux national, régional et continental;
- de doter le continent africain de mécanismes et d'outils efficaces de protection des intérêts des consommateurs des TIC;

- d'éveiller la conscience des consommateurs sur leurs droits et responsabilités en tant que consommateurs;
- de contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de politiques visant à faciliter l'accès universel;
- de collaborer et coopérer avec toute organisation régionale ou internationale spécialisée dans le secteur des télécommunications notamment l'Union Africaine des Télécommunications (UAT) et l'Union Internationale des Télécommunications (UIT).

3.2.2 Organisations nationales

Les entités spécialisées dans les TIC

Les organisations de **consommateurs** sont des groupes de défense qui cherchent à protéger les consommateurs contre les **abus des entreprises** tels les produits dangereux, les **prêts à des conditions abusives**, la **publicité mensongère**, l'**astroturfing** et la **pollution**. Le but d'une association de défense des consommateurs est généralement d'établir et de chercher à faire valoir **les droits des consommateurs**. Elle peut aussi agir en brandissant la menace d'un scandale si l'entreprise ne respecte pas le point de vue du consommateur.

L'étude comparative indépendante ou le test de produits et services impliquant différents fabricants ou sociétés est un moyen couramment employé pour fournir des informations utiles au consommateur.

Les organisations de consommateurs cherchent à défendre les intérêts des consommateurs par des actions relativement directes, telles que la création et/ou la diffusion d'informations sur les marchés, l'interdiction d'actes ou de pratiques spécifiques ou la promotion de deux forces concurrentes sur les marchés qui affectent directement ou indirectement les consommateurs (p ex. transport, communications électriques, etc.).

Leurs moyens d'action peuvent aussi être les **contestations**, les **litiges**, les **campagnes** et les **activités de lobbying**. Elles peuvent s'engager sur des **questions isolées** (comme la **campagne anglaise pour la Real Ale** (CAMRA), contre la bière **en tonneau** et pour la **bière ale**) ou se réunir en organismes de défense des consommateurs plus **généraux**, tels que l'**Association des consommateurs** au Royaume-Uni. Certaines organisations spécialisées se penchent également sur la protection du consommateur, y compris dans le domaine des télécommunications/TIC.

Au **Cameroun**, l'Agence de Régulation des Télécommunications est chargée d'assurer pour le compte de l'Etat la régulation, le contrôle et le suivi des activités des opérateurs du secteur des télécommunications et des technologies de l'information et de la communication. Instituée par la loi 2010/012 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun, cette agence a également pour mission de garantir la protection des consommateurs qui sont la raison d'être de l'activité économique et les destinataires de l'offre. Les modalités d'exécution de ces missions précisées par les textes d'application de la législation interne, ainsi que les décisions et directives de l'Agence, vont dans le sens du respect des principes généraux des Nations Unies: protection, satisfaction, équité, participation.⁴³

Le **Brésil** quant à lui a créé l'Agence nationale des télécommunications (ANATEL), qui en mars 2014 a approuvé le Règlement Général sur les droits des Consommateurs en matière de services de télécommunication (RGC), par la Résolution N° 632 de 2014. Et cela pour répondre aux réclamations répétées, pour autonomiser les consommateurs et unifier les dispositions réglementaires relatives à la téléphonie fixe et mobile, à la télévision et au large bande, en les regroupant dans une résolution unique. Pour stimuler la concurrence et favoriser l'équilibre du marché, les obligations imposées aux

⁴³ Document SG1RGQ/38, « Protection du consommateur pour les produits et services de communications électroniques au Cameroun », République du Cameroun.

petits opérateurs sont cependant moins importantes. Le 31 janvier 2014, ANATEL a créé un nouveau site web destiné aux consommateurs: www.anatel.gov.br/consumidor.⁴⁴

En **République populaire de Chine**, le Ministère de l'Industrie de l'Information (MII, anciennement MIIT: Ministère de l'Industrie de l'Information et des Télécommunications) a créé en 1999 une organisation sociale appelée la Commission nationale des utilisateurs de télécommunications (NCTU). Comme il est stipulé dans son règlement, cette organisation a pour vocation d'améliorer constamment la qualité des services de télécommunication, en donnant la priorité aux utilisateurs. Dans l'intérêt de ces derniers, la NCTU doit recueillir des opinions et des conseils pour la réglementation, en particulier dans le domaine de la surveillance des services de télécommunication, entretenir des liens étroits avec les opérateurs de télécommunications et fournir des conseils pour améliorer le fonctionnement des services de télécommunication. La Commission espère ainsi augmenter le niveau de qualité pour répondre à la demande, toujours plus forte, des services de télécommunication. La NCTU est régie par un «Congrès» dont les délégués sont recommandés et élus par les organisations du secteur des télécommunications pour un mandat de 3 ans. Le Congrès, l'organe décisionnel le plus important, élit et nomme les membres exécutifs. Le Bureau exécutif peut remplacer le Congrès lorsque celui-ci n'est pas en exercice et prendre des décisions importantes. Les activités quotidiennes relèvent du Secrétariat, rattaché à la branche des services de l'Agence de réglementation nationale.⁴⁵

En **Inde**,⁴⁶ l'Autorité de régulation des télécommunications (TRAI) est chargée d'instaurer des normes régissant la qualité des services fournis par les opérateurs, de veiller au respect de cette qualité de services et de mener régulièrement des audits de ces services pour protéger les intérêts du consommateur.

Organisations de protection des consommateurs au sens large

Certains pays ne disposent pas d'institutions spécialisées dans la régulation du secteur des TIC. Au **Viet Nam**⁴⁷ par exemple, la protection des consommateurs des TIC est assurée par la Vietnam Competition Authority sous la tutelle du Ministère de l'Industrie et du Commerce. Aux côtés de cette autorité, on retrouve l'Association vietnamienne des standards et des consommateurs qui est une organisation sociale, professionnelle, volontariste, à but non lucratif qui oeuvre dans le domaine des standards, de la qualité et de la protection des droits des consommateurs.

Au **Zimbabwe**, la Commission de Protection des consommateurs a un mandat élargi de défense des intérêts des consommateurs en général.⁴⁸

3.2.3 Organisations non gouvernementales

Consumers International (CI) est une voix indépendante faisant compagnie pour les consommateurs dans le monde entier. Avec plus de 240 organisations membres dans 120 pays, CI peut être perçue comme un mouvement international puissant visant à renforcer la protection des consommateurs et leur influence partout dans le monde. Le consommateur dans le monde numérique d'aujourd'hui dépend de réseaux de communication tels que l'Internet et de la possibilité d'accéder et de partager des connaissances à travers ces réseaux. Le mouvement des consommateurs a un rôle important à jouer en veillant à ce que ces réseaux et à ce que les travaux échangés à travers eux soient accessibles, abordables, fiables et sûrs.

⁴⁴ Document 1/35, « Règlement général sur les droits des consommateurs en matière de services de télécommunication », République fédérative du Brésil.

⁴⁵ Document 1/88, « La Commission nationale des utilisateurs de télécommunications travaille avec efficacité pour améliorer les services de télécommunication », République populaire de Chine.

⁴⁶ Document SG1RGQ/46, République de l'Inde.

⁴⁷ Document 1/197, « The state of telecommunications consumers' protection – The need for distinct regulation », République socialiste du Viet Nam.

⁴⁸ Document 1/230, « Consumer protection: the Zimbabwean experience », République du Zimbabwe.

Le projet «Consumer Data Protection with Emerging Economies» vise à améliorer les conditions de coopération entre le Brésil, la République populaire de Chine et l'Allemagne dans le domaine de la protection des données des consommateurs. Il porte sur la protection des données de 800 millions de personnes, ce qui représente plus d'un tiers des internautes dans le monde entier.⁴⁹

L'accès à Internet est devenu un fondamental dans la vie des consommateurs d'aujourd'hui et va continuer de se développer dans les pays développés et en développement. Consumers International (CI) a lancé une campagne sur deux ans intitulée «Holding Broadband Service Providers to Account» pour permettre aux organisations de consommateurs dans le monde entier d'exiger des offres de services à large bande plus équitables et accessibles, dans le respect des droits des consommateurs et des droits plus larges, comme une condition nécessaire à la réalisation d'une société de l'information fondée sur l'insertion sociale.⁵⁰

Dans le cadre du large bande, CI a déjà travaillé sur un formulaire de déclaration du large bande visant à encourager les consommateurs à demander à leur ISP une information claire sur le service qui leur est fourni et qui leur permettra de comparer ce service avec ceux d'autres fournisseurs. «Don't Lock Me In!» renseigne les consommateurs sur la manière dont ils peuvent empêcher les ISP de les cantonner dans un engagement à long terme par le truchement de contrats rigides et d'offres groupées. «Holding Broadband Providers to Account: A Consumer Advocacy Manual» couvre les mêmes questions.

3.2.4 Réseaux de consommateurs

Au **Cameroun**, les statistiques font état de l'existence d'une vingtaine d'associations de défense des droits des consommateurs, souvent généralistes, dont un nombre très réduit semble spécialisé dans les questions relatives aux communications électroniques et aux TIC. La défaillance dans l'organisation interne dont certaines font preuve a une conséquence négative sur l'efficacité. Ces regroupements ont besoin d'être mieux organisés, structurés, formés, pour pouvoir à leur tour éduquer les consommateurs et porter leurs préoccupations. Des séminaires de sensibilisation ont été organisés à cet effet par le Régulateur, dont le rôle est de faciliter l'exercice de l'activité des opérateurs tout en garantissant la satisfaction des consommateurs, mais pas d'appuyer financièrement les organisations de défense de leurs droits.⁵¹

En **République démocratique du Congo**, les acteurs du secteur militant pour la protection des consommateurs agissent de manière générale. C'est le cas notamment de:

- **L'UDECOM**: Union pour la Défense des droits des Consommateurs au Congo, avec comme champ d'action la protection des consommateurs des biens et services de manière générale;
- **L'UCST**: à la différence de la première, l'Union des Consommateurs des Services des Télécommunications se veut plus sectorielle, en limitant son champ d'action aux consommateurs des services de télécommunication.

Sur le plan pratique, ces deux associations ne sont pas actives, ni effectivement opérationnelles sur le terrain. Elles peinent à s'imposer dans la défense des intérêts des consommateurs. Faute d'une structure sérieuse, elles ne sont connectées à aucune organisation internationale (RéCATIC par exemple) militant dans le domaine de la défense des consommateurs des TIC.⁵²

⁴⁹ <https://www.giz.de/en/worldwide/32176.html>.

⁵⁰ <http://www.consumersinternational.org/our-work/digital/key-projects/broadband/>.

⁵¹ Document SG1RGQ/38, « Protection du consommateur pour les produits et services de communications électroniques au Cameroun », République du Cameroun.

⁵² Document SG1RGQ/22, « Expérience de la RDC en matière de politique réglementaire sur la protection des consommateurs des TIC », République démocratique du Congo.

3.3 Mécanismes: fonctionnement et résultats

3.3.1 Partenariat organes de régulation et réseaux de consommateurs

Pour assurer leur mission de protection des droits des consommateurs, les organisations du secteur des TIC mettent en œuvre plusieurs stratégies.

En **Inde**, différents organismes de protection des consommateurs sont actifs et leurs activités se déroulent selon les méthodes et les stratégies suivantes:

- sensibilisation et éducation des consommateurs;
- création de réseaux et de groupes d'entraide des consommateurs.

De nombreux groupes de défense des consommateurs enregistrés auprès de la TRAI transmettent des plaintes au service de recours du prestataire de services concerné, et participent à leur traitement.⁵³

Une étude de cas sur les mécanismes de collaboration entre l'agence nationale de régulation et les associations de consommateurs au **Bénin**⁵⁴ montre qu'au Bénin se développe depuis 2010 un partenariat entre l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et de la Poste (ARCEP-BENIN) et une plate-forme de huit Associations de Consommateurs Partenaires (ACP).

Pour encourager ces associations de consommateurs partenaires dans leur volonté de jouer leur partition dans le développement du secteur, un cadre de collaboration a été mis en place et a permis le développement d'un partenariat gagnant-gagnant. Dans le cadre de la mise en œuvre de l'accord-cadre de partenariat signé entre l'ARCEP-BENIN et ces associations de consommateurs partenaires, ces dernières ont soumis divers projets à l'approbation et au financement de l'autorité de régulation. A ce titre, une enveloppe financière de 5 millions de francs CFA a été octroyée à chaque association pour la mise en œuvre de projets d'intérêt commun. Les résultats encourageants de l'expérience de 2015 permettent la poursuite en 2016 de ce partenariat ACP/Régulateur pour le renforcement de l'information et de la sensibilisation des consommateurs des produits et services TIC sur toute l'étendue du territoire national.

Il s'agit d'une expérience en cours au Bénin, qu'il convient de partager aux fins de l'améliorer par des mesures similaires prises ailleurs.

3.3.2 Etablissement de bureaux de réglementation régionaux pour la protection des droits des consommateurs

Toujours dans le souci d'être plus promptes dans la protection des droits des consommateurs des TIC, les autorités de régulation des TIC se déconcentrent pour être plus proches des consommateurs.

C'est le cas de **l'Inde**⁵⁵ où l'Autorité (TRAI) a établi cinq bureaux régionaux dans l'ensemble du pays pour assurer la protection des consommateurs. En s'appuyant sur ces bureaux, elle a mis en œuvre des programmes de sensibilisation des consommateurs et organisé partout dans le pays des séminaires et des ateliers pour favoriser les interactions entre les consommateurs et les prestataires de services. Les bureaux régionaux aident les consommateurs à prendre connaissance des divers règlements établis par la TRAI en matière de qualité de service, de portabilité des numéros de ligne mobile, de communications commerciales non sollicitées, de droits à des réductions, etc. Ils favorisent en outre des interactions directes entre les prestataires de services, les consommateurs et les diverses autres parties prenantes pour qu'ils mènent des discussions sur des forums ouverts concernant les différentes possibilités de former des recours, ou sur toute autre disposition relative à la protection

⁵³ Document SG1RGQ/46, République de l'Inde.

⁵⁴ Document SG1RGQ/73, « Collaboration entre une Agence de régulation et les associations de consommateurs: cas du Bénin », République du Bénin.

⁵⁵ Document SG1RGQ/46, République de l'Inde.

du consommateur. Ces interactions permettent par ailleurs d'obtenir un retour d'informations direct de la part de toutes les parties prenantes.

3.3.3 Mesures économiques et financières adoptées par les autorités nationales dans l'intérêt des consommateurs de services de télécommunication et de TIC

L'Inde est très engagée dans le respect des textes qui régissent le secteur des TIC pour la protection des droits des consommateurs. A cet effet, la TRAI mène, par le biais de ses bureaux régionaux et d'organismes indépendants, des audits destinés à déterminer la qualité de service et la fiabilité des systèmes de mesure et de facturation. Des sanctions financières sont appliquées aux prestataires de services qui ne se conforment pas aux normes en matière de qualité de service ou de transparence de la facturation, ou aux délais imposés pour traiter les plaintes, corriger les pannes, etc.⁵⁶

3.3.4 Système de gestion des plaintes des clients

En Côte d'Ivoire (Document 1/41, «*Externalisation de la gestion client: impact des calls center sur le droit de recours des consommateurs auprès du service clientèle*»), l'arrivée des spécialistes de calls center est pour les opérateurs de téléphonie une véritable opportunité. Les moyens technologiques par lesquels opèrent les calls center concourent à une véritable dématérialisation de la gestion de la relation clientèle (CRM). Du fait de l'externalisation, il est à noter que les compagnies de téléphonie n'ont plus la maîtrise du palier CRM de leur système d'information. Ces circonstances liées à la technologie et aux systèmes peuvent s'avérer menaçantes pour les droits des consommateurs, notamment le droit d'exercer leur recours auprès du service clientèle de l'opérateur.

La problématique soulevée ci-dessus est d'autant plus critique qu'il y a des plaintes de consommateurs que les opérateurs ne parviennent pas à traiter en moins de 15 jours. Ce manque de célérité peut s'expliquer par le fait que l'opérateur a sans doute besoin de compiler les données de son prestataire (call center) avant de se prononcer sur une réclamation ou une plainte.

Pour pallier cet état de choses:

- il convient pour une meilleure protection du consommateur, que l'opérateur précise dans le contrat conclu avec l'utilisateur que la relation clientèle est prise en charge par un call center;
- il faut rendre obligatoire la mise en place d'un service clientèle propre au traitement des plaintes et le dissocier du juridique qui n'est toujours pas la porte d'entrée du consommateur chez l'opérateur;
- le recrutement d'un abonné ne doit pas tenir compte seulement des impératifs de marketing, mais aussi de la protection des droits du consommateur;
- les régulateurs doivent accroître la vigilance à l'égard de cette tendance des opérateurs à externaliser les services, sans tenir compte des obligations inscrites dans leur cahier de charges;
- définir dans le cahier de charges des opérateurs certains domaines, dans lesquels l'opérateur ne doit pas recourir à des tiers pour exécuter ses obligations (externalisation).

⁵⁶ Idem.

3.3.5 Causes des faibles résultats obtenus par les réseaux de consommateurs dans la protection des consommateurs

Dans le domaine des TIC, les réseaux de consommateurs font face à plusieurs problèmes qui inhibent l'atteinte de leurs objectifs. A l'instar d'autres pays, la **République démocratique du Congo** présente les raisons de l'inefficacité des Associations.⁵⁷ Il s'agit notamment du:

- manque de vision clairement définie;
- manque de formations appropriées;
- manque d'organisation / de structure responsables;
- manque d'expertise voulue en matière de TIC et de régulation;
- fonctionnement à vase clos, sans une affiliation aux organisations internationales et régionales sur la protection des consommateurs des TIC.

3.3.6 Quelques actions des autorités de régulation pour la protection des droits des consommateurs

Pour la protection des droits des consommateurs, les autorités de régulation initient plusieurs actions au profit des consommateurs et des opérateurs.

Une étude de cas détaillée sur la protection des consommateurs au **Cameroun**, qui fait également référence au contexte régional, en particulier au cadre juridique de protection des droits des utilisateurs de réseaux et services de communications électroniques au sein de la Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale (CEMAC), qui est fixé par le Règlement N° 21/08-UEAC-133-CM-18 relatif à l'harmonisation des réglementations et des politiques de régulation des communications électroniques.⁵⁸ Des contrats types existent aussi au **Cameroun**. Néanmoins, dans la mesure où les consommateurs n'ont pas été consultés dans le passé concernant la définition des termes et des modalités de ces contrats types, l'autorité nationale de régulation a organisé une réunion avec les parties prenantes, parmi lesquelles les associations de consommateurs, afin de valider de futurs modèles de contrat prévoyant des conditions et des modalités types.

Il souligne en particulier la nécessité de renforcer les capacités pour permettre aux associations de travailler plus efficacement et de coopérer plus étroitement avec le régulateur. Il a été suggéré que le BDT pourrait fournir une assistance aux membres en aidant les régulateurs à créer des centres d'appel, en fournissant des lignes directrices sur la manière d'améliorer la collaboration entre les associations et les régulateurs et en organisant des ateliers et des séminaires de renforcement des capacités sur les questions relatives à la protection des consommateurs.

Se basant sur les dispositions relatives à sa mission réglementaire, le régulateur de la **République démocratique du Congo** (ARPTC) a entrepris un certain nombre de mesures et d'actions pour assurer la protection des consommateurs⁵⁹ dont:

- interpellations régulières des opérateurs sur des cas flagrants de violation des intérêts des consommateurs en exigeant selon les cas, des actions correctives ou de réparation notamment, par le remboursement de crédits aux consommateurs, etc;

⁵⁷ Document SG1RGQ/22, « Expérience de la RDC en matière de politique réglementaire sur la protection des consommateurs des TIC », République démocratique du Congo.

⁵⁸ Document SG1RGQ/38, « Protection du consommateur pour les produits et services de communications électroniques au Cameroun », République du Cameroun

⁵⁹ Document SG1RGQ/22, « Expérience de la RDC en matière de politique réglementaire sur la protection des consommateurs des TIC », République démocratique du Congo.

- définition dans le cahier des charges des opérateurs, du respect des intérêts des consommateurs, notamment par l'obligation d'informer au préalable les consommateurs en cas de travaux sur les réseaux pouvant entraîner une interruption ou des perturbations dans les communications;
- définition des modalités et conditions strictes pour un encadrement efficace des offres promotionnelles de services des télécommunications proposées par les opérateurs: p. ex. veiller à ce que les avantages promis aux consommateurs soient réellement réalisés et les préserver contre les fausses promotions;
- définition par la loi du principe de service universel pour les offres des services de télécoms de qualité, permanents en tous points du territoire et à des prix abordables pour tous les consommateurs congolais.

Le 31 janvier 2014, le régulateur du **Brésil**, ANATEL, a créé un nouveau site web destiné aux consommateurs. Ce portail est actualisé en permanence. A cet égard, les contributions d'organisations et d'entités de défense du consommateur sont toujours les bienvenues, et peuvent être envoyées directement par courriel.⁶⁰

Une étude de cas d'**Oman** contient un exemple de contrat d'abonnement élaboré par l'opérateur de télécommunication pour la fourniture de services mobiles et approuvé par l'Autorité de Régulation des Télécommunications (TRA) d'Oman.⁶¹ Grâce à ce processus d'approbation, la TRA entend protéger les intérêts des abonnés et faire en sorte que les contrats prévoient des modalités et des conditions équitables et transparentes.

Une étude cas de l'**Inde** contient une analyse du cadre réglementaire indien régissant la disponibilité des informations qui permettent aux consommateurs de protéger leurs intérêts.⁶²

La plupart des pays ont établi des groupes d'utilisateurs de télécommunications ayant différents types ou noms différents, et dont le champ d'activité et l'objet diffèrent également. En **République populaire de Chine** la NCTU est très active dans le suivi de l'innovation technologique et de l'évolution du marché.⁶³ En 2014, la NCTU a établi des liens étroits avec les organisations locales au niveau provincial. En décembre, la NCTU a organisé à Shaoxing dans la province du Zhejiang, un forum pour faire avancer le projet sur la satisfaction des utilisateurs. L'expérience de la République populaire de Chine prouve que ces organisations peuvent aider les autorités nationales de régulation à gérer le marché et à améliorer la qualité de service. Par conséquent, les pays ne disposant pas d'institution similaire devraient être encouragés à prendre des mesures allant dans ce sens.

Les organisations de consommateurs peuvent renforcer les échanges d'informations et la collaboration et organiser des formations thématiques pour promouvoir la protection des droits et des intérêts des usagers des télécommunications.

3.3.7 Perspectives

En matière de législation et de protection du droit des consommateurs dans le domaine des TIC, tous les pays n'ont pas le même arsenal juridique. Mais loin de se maintenir dans cette absence de réglementation, ces pays font des efforts pour se doter de lois spécifiques pour réguler le secteur des TIC.

⁶⁰ Document 1/36, « Site web pour les consommateurs au Brésil », République fédérative du Brésil.

⁶¹ Document SG1RGQ/100, « Contrat d'abonnement type », TRA Oman (Sultanat d'Oman).

⁶² Document SG1RGQ/46, République de l'Inde.

⁶³ Document 1/88, « La Commission nationale des utilisateurs de télécommunications travaille avec efficacité pour améliorer les services de télécommunication », République populaire de Chine.

En **République démocratique du Congo**, plusieurs actions sont mises en œuvre pour doter le pays de textes de lois adaptés au contexte actuel des TIC.⁶⁴ Il s'agit, entre autres, des actions suivantes:

- 1) examen en cours d'une proposition du projet de loi portant sur la protection des consommateurs en RDC;
- 2) examen par le régulateur d'un projet de décision fixant la procédure de traitement des plaintes des consommateurs, ainsi que de leurs associations;
- 3) projet de la mise en place d'un centre d'appel en vue de collecter, en temps réel, les plaintes des consommateurs des services de télécoms, afin de se saisir d'office des cas de violation des intérêts des consommateurs;
- 4) acquisition d'équipements et plates-formes adéquats de contrôle de la QoS des services voix et données (3G);
- 5) professionnalisation due au mouvement du consommateur national à travers le renforcement des capacités des associations de consommateurs.

⁶⁴ Document SG1RGQ/22, « Expérience de la RDC en matière de politique réglementaire sur la protection des consommateurs des TIC », République démocratique du Congo.

4 CHAPITRE 4 – Aspects économiques de la protection des droits des consommateurs

4.1 Tarification fondée sur les coûts et nécessaire évolution des modèles dans le nouvel écosystème

Les services de télécommunication sont assez proches de la vie quotidienne des utilisateurs. La plupart des personnes sont très sensibles au prix. Dans certains pays et dans certaines régions, le niveau des prix des services de télécommunication est tout à fait inabordable pour la majorité des utilisateurs, compte tenu du manque d'infrastructures de communication.⁶⁵ Dans différents pays et marchés, on observe différentes réalités économiques et réglementaires, ce qui signifie qu'il existe différents modèles en matière de tarification, comme indiqué dans la section ci-dessous.

En utilisant la tarification fondée sur les coûts largement acceptée dans le monde, divers organismes de réglementation introduisent différentes procédures de réglementation tarifaires, incluant les prix du gouvernement, les prix fixés par les lignes directrices du gouvernement et le plafonnement des prix. Indépendamment du type de tarification appliqué, les régulateurs ont besoin de modèles tarifaires pour clarifier le coût et la structure des services de télécommunication pour les opérateurs et les régulateurs et pour impacter les tarifs des consommateurs sur la base d'informations claires et transparentes. Une séparation de la comptabilité est nécessaire chez les opérateurs de télécommunication au même titre qu'une réglementation stricte et précise concernant le comportement des opérateurs sur le marché. De nombreux modèles de coûts sont mis en place pour fournir toujours plus de renseignements sur les coûts aux régulateurs et aux opérateurs. Les modèles de coûts sont présentés lors de la Commission d'Études 1 de l'UIT-D au titre de la Question 4/1,⁶⁶ qui traite également de la réduction des prix à la consommation au fil des ans.

De nombreux autres facteurs influent sur le coût des services de télécommunications en plus des équipements et des bâtiments. Même pour les mêmes services tels que la voix ou l'accès au large bande, il est normal d'inclure des coûts différents comme les coûts d'installation et les coûts de main-d'œuvre. Il est devenu évident que les réalités du marché sont beaucoup plus complexes que les modèles théoriques qui reposent sur un opérateur idéal hypothétique sur lequel serait basée la réglementation des coûts sur le marché. De plus, les utilisateurs finaux ne se préoccupent pas du montant des coûts et de la structure. Ils s'intéressent davantage à leur budget et à l'accessibilité économique.

On invoque généralement les raisons suivantes:

- a) Les applications et services associés se multiplient, induisant la discrimination des coûts indirects qui se complexifient.
- b) Une asymétrie apparaît presque toujours entre les opérateurs et les régulateurs lors de la collecte des données sur les coûts des services de télécommunication. Ceci nécessite des mécanismes de contrôle dont les modèles de coût de type «opérateur idéal» sont incapables.
- c) Les coûts non humains et coûts d'équipement sont devenus plus importants pour de nombreux services. Au surplus, la convergence rapide vers le NGN et la multiplicité des offres commerciales nécessitent une simulation intégrale de l'ensemble des services et de leur impact sur la consommation des ressources.

⁶⁵ Documents 1/275, « Nouvel environnement ayant une influence directe sur les méthodes de détermination des coûts des services de communication électronique dans le nouvel écosystème sectoriel » et 1/276 (Rév.1), « Aperçu du modèle de comptabilité », Tactikom (République du Sénégal).

⁶⁶ Rapport sur la Question 4/1 de la Commission d'Études 1 de l'UIT-D « Politiques économiques et méthodes de détermination des coûts des services relatifs aux réseaux nationaux de télécommunication/TIC, y compris les réseaux de prochaine génération » disponible à l'adresse suivante: <http://www.itu.int/md/D14-SG01-C-0479/>.

- d) Un grand changement est intervenu dans le domaine de la prestation de services dans différentes régions sous l'influence de l'expérience des consommateurs. Les opérateurs ainsi que le régulateur doivent être en mesure de prouver que les coûts imputés au consommateur sont exclusivement et équitablement issus des ressources consommées par celui-ci pour chaque service.
- e) Le marché a de moins en moins tendance à établir un prix unique pour des produits uniques. Un service peut désormais inclure une ou de plusieurs applications groupées selon l'intérêt de chaque segment de clientèle.
- f) Les consommateurs préfèrent les prix abordables avec une qualité de service raisonnable.
- g) Les modèles commerciaux évoluent énormément pour offrir différents services aux utilisateurs finaux. Les modèles de coûts traditionnels utilisés par les régulateurs mais aussi par les opérateurs sont incapables de s'adapter à toutes les configurations de l'offre commerciale.

Les régulateurs se concentrent sur le plafonnement des prix au niveau de la vente au détail pour éviter que des acteurs dominants ne prennent le contrôle des prix. Dans le même temps, les prix de gros, y compris les frais d'interconnexion, sont de plus en plus pertinents pour garantir des conditions de concurrence équitables et une concurrence effective.

Le nouvel écosystème a rendu obsolète la régulation des marchés sur la base des coûts d'opérateurs dominant depuis que ceux-ci ont cessé d'être des monopoles ou des quasi-monopoles. De plus, le partage du réseau par des applications multiples (ex.: Voix, DATA, SMS, Voix+SMS, Voix+DATA, Voix+SMS+DATA) génère des déséquilibres internes en matière de consommation de ressources qui sont tels que deux opérateurs à tout point identiques, sur un même marché, peuvent de retrouver par exemple avec des coûts très différents des services de l'application VOIX.

C'est là le fondement des notions de «Confluent Marketing» qui, outre le calcul du coût unitaire des prestations offertes peut être associé aux mesures et prédictions de quantités consommées pour formuler des offres de forfaits à divers segments de clientèle.

Les modèles de coûts utilisés par les régulateurs mais aussi par les opérateurs doivent pouvoir s'adapter à toutes les configurations de l'offre commerciale. La référence à un ou plusieurs opérateurs dominants doit être abandonnée pour que la régulation puisse se faire de façon équitable pour tous les opérateurs d'un marché donné.

4.2 Forfaits: la principale tentative des opérateurs

Il est très courant dans le monde des affaires, et non uniquement sur le marché des télécommunications, que des tarifs standards soient définis pour des produits et services individuels de même que des forfaits pour un ensemble de produits ou de services. Les forfaits sont fréquemment utilisés dans le secteur des services publics tels que les transports, le tourisme, l'éducation, la santé et le ménage, et ce, pour les raisons suivantes:

- 1) praticité pour les entreprises qui souhaitent fidéliser leur clientèle et éviter une forte volatilité des recettes;
- 2) acceptation des clients pour cause de simplicité et de préférence;
- 3) solution simple, le cas échéant, pour les fournisseurs de services ou les utilisateurs;
- 4) possibilité pour les fournisseurs de coupler ou d'alléger les forfaits au besoin;
- 5) approbation des régulateurs ou autres organismes gouvernementaux non nécessaire (pour les services de détail);
- 6) possibilités d'application dans de nombreux secteurs, y compris le marketing et les ventes croisés.

Dans la réalité, avec le développement rapide des marchés des télécommunications, un nombre toujours plus grand d'acteurs et de services pénètre le quotidien des utilisateurs. On utilise aujourd'hui les produits et services de communication non seulement pour se connecter au réseau mais aussi pour écouter de la musique, regarder des vidéos, jouer, utiliser les réseaux sociaux, investir, faire des achats, etc. De plus en plus de services sont offerts et fournis par les réseaux et les appareils mobiles. L'Internet mobile est devenu un grand catalyseur de la vie quotidienne et professionnelle numérique. La majorité des utilisateurs apprécie de plus en plus les forfaits, qui permettent d'augmenter la simplicité pour l'utilisateur et d'abaisser le seuil à l'entrée.

La concurrence entre les opérateurs a évolué, passant d'une simple concurrence sur les prix à une concurrence sur les marques, les services et les contenus. La démarche classique consiste à utiliser le Confluent Marketing (CM), c'est-à-dire définir des forfaits pour différents types de services et offrir un prix bas en fonction des types et des proportions, comme grouper la téléphonie mobile, le large bande, les services de messagerie instantanée, etc. Le CM est largement utilisé dans plusieurs régions. AT&T (Etats-Unis d'Amérique) a fourni ses solutions pour TV, PC et smartphones via le large bande à fibres optiques. British Telecom (BT) (Royaume-Uni) a permis à ses utilisateurs d'avoir une vie de famille intelligente grâce à BT Fusion et bluetooth. France Télécom (France) a fourni aux entreprises et aux familles différents produits de CM dans les gammes Family Talk, Business Talk et Livebox sous le nom de marque unifié Orange. Vodafone a regroupé les lignes louées fixes à large bande et le large bande mobile pour répondre à la demande des clients désireux d'avoir une facturation consolidée. KDDI (Japon), quant à lui, a mis au point la solution FMBC, qui combine le service de radiodiffusion et les services de communication fixes et mobiles.

En 2012, China Telecom a lancé son CM pour fournir trois types de services aux utilisateurs finaux: My E-home, Business Navigation et E-surfing Mobile. E6 (téléphones fixes plus mobiles), E8 (téléphone fixe plus large bande) et E9 (téléphones fixes et mobiles plus large bande) sont des services qui ont été conçus pour répondre à différentes demandes sous la marque My E-home. En 2016, avec le déploiement rapide des services 4G, les utilisateurs chinois bénéficient de plusieurs types de forfaits auprès des trois opérateurs. Le prix plancher est descendu à moins de 10 dollars US par mois, comme le montre la **Figure 20**.

Vodafone, premier opérateur de téléphonie mobile du Royaume-Uni, propose aux utilisateurs domestiques différents forfaits large bande pour répondre à diverses demandes en matière de débit (voir la **Figure 21**). En Australie, les utilisateurs domestiques peuvent trouver le forfait adapté à leurs applications domestiques numérique voix, vidéo ou Internet, comme l'illustre la **Figure 22**.

Les forfaits de convergence fixe-mobile (FCM) sont les premiers forfaits proposés par la majorité des opérateurs. Ils combinent généralement un numéro de téléphone fixe et plusieurs numéros de téléphone mobiles, ce qui permet aux abonnés d'appeler gratuitement sur plusieurs numéros de téléphone et de faire transiter un flux de données plus important. Ils peuvent, dans une certaine mesure, contrer la baisse de débit de la téléphonie vocale fixe.

La combinaison du large bande et de la 3G/4G est couramment utilisée pour réduire la facture sur les terminaux et les communications vocales. Elle peut faire baisser le prix pour les utilisateurs et stimuler la consommation des services, mais elle ne peut pas instaurer une coopération réelle entre les réseaux.

Figure 20: Comparatif des forfaits pour les services 4G en République populaire de Chine

中国移动			中国联通			中国电信		
月费 (元)	流量	语音 (分钟)	月费 (元)	流量	语音 (分钟)	月费 (元)	流量	语音 (分钟)
58	500M	50				59	500M	100
88	700M	200	76	400M	200	79	700M	200
			106	800M	300	99	1G	300
138	1G	500	136	1G	500	129	1G	500
158	2G	500	166	2G	500	169	2G	700
			196	3G	500	199	3G	700
238	2G	1000						
268	3G	1000	296	4G	1000	299	4G	1500
338	3G	2000	396	6G	2000	399	6G	2000
588	6G	4000	596	11G	3000	599	11G	3000

Source: Site Internet officiel de CMCC, CT, CU et MIIT.

Figure 21: Forfaits large bande pour les utilisateurs domestiques au Royaume-Uni

Broadband ADSL Broadband and Home Phone		Superfast Fibre Broadband and Home Phone		Superfast Fibre+ Broadband and Home Phone	
Great for: small households or occasional use		Ideal for: households who use a number of devices		Perfect for: households who do loads of streaming	
Speed	Up to 17 Mbps	Speed	Up to 38 Mbps	Speed	Up to 76 Mbps
Monthly cost	£2.50 a month for 12 months, then £5 a month	Monthly cost	£7.50 a month for 12 months, then £15 a month	Monthly cost	£10 a month for 12 months, then £20 a month
	Plus £18 a month line rental 18-month contract		Plus £18 a month line rental 18-month contract		Plus £18 a month line rental 18-month agreement

Source: Site Internet officiel de Vodafone, Royaume-Uni.

Figure 22: Forfaits groupés pour les utilisateurs domestiques en Australie

Notre offre la plus intéressante jamais proposée

1 000 GBIT DE DONNEES APPELS INCLUS TELSTRA TV TELSTRA AIR ET BIEN PLUS ENCORE

Source: Site Internet officiel de Telstra, Australie.

Plusieurs nouveaux services sont aujourd'hui regroupés pour étendre la portée du CM. IPTV et la vidéosurveillance sont des services populaires que l'on choisit de combiner au large bande et aux services mobiles. Ces packs de services sont conçus pour répondre à la demande des familles et des

entreprises, à l'instar du pack Broadband Mobile plus Magic Eye de China Unicom ciblant les zones industrielles.

Dans quelle mesure les forfaits de CM modifient-ils les droits du consommateur? Tout d'abord au niveau de la sensibilisation. Certains produits de CM se révèlent tellement complexes dans les détails que seul un petit nombre de consommateurs peut en comprendre les conditions et mettre à jour la présence de restrictions éventuelles. Les opérateurs ne sont pas prêts à fournir des explications au public. Deuxièmement, les forfaits peuvent inclure *des conditions qui influencent la liberté de choix*. Certains produits de CM ne peuvent pas être achetés par tous les utilisateurs. Les termes sont parfois si rigides que les consommateurs ne peuvent pas changer les détails. Dans d'autres cas, les utilisateurs ne sont pas en mesure de passer d'un pack à un autre. Le troisième point concerne la *qualité de service*, parfois plus complexe qu'avec un service individuel, compte tenu de l'absence de normes relatives aux produits de CM. Si les utilisateurs ne peuvent pas partager des services indépendamment de la quantité ou de la qualité, il est très difficile de localiser la responsabilité. Le quatrième et dernier point a trait à *l'équité des transactions*. La majorité des forfaits de CM concerne soit une période déterminée soit une région spécifique et les consommateurs ne peuvent pas les modifier, ce qui limite les expériences de consommation.

Pour faire face à l'évolution de la fourniture des services et de la concurrence sur le marché, les régulateurs doivent actualiser leurs capacités et leurs outils, notamment par l'introduction de nouvelles mesures visant à réglementer les produits CM. En **République populaire de Chine**, par exemple, tout nouveau CM devra être soumis au régulateur pour examen avant sa mise sur le marché. Les opérateurs en position de force sur le marché pourront même se voir refuser certains packs s'il est clairement démontré que ces derniers peuvent entraver la concurrence ou nuire aux avantages du consommateur. Deuxièmement, l'opérateur doit pouvoir permettre à ses propres utilisateurs de passer d'un pack de produits à un autre comme bon leur semble. Des mesures ont été prises en ce sens depuis plus de cinq ans et le niveau de satisfaction des consommateurs a effectivement augmenté en conséquence. Troisièmement, des plates-formes de suivi ont été créées pour attester de la qualité de service (QOS) et de l'expérience des utilisateurs. Enfin, le régulateur de télécommunication doit coopérer avec d'autres organismes de réglementation dans la mesure où de nombreux produits CM sortent du cadre des services de communication (et s'ouvrent, entre autres, aux secteurs de la musique, de la vidéo et de la santé).

4.3 Choix du couple PRIX-QUANTITE (au sens large) par les consommateurs

Dans un monde commercial traditionnel, les entreprises sont beaucoup plus fortes que les consommateurs lorsque le prix doit être décidé principalement en raison d'un plus grand nombre d'informations sur les coûts et d'un plus grand contrôle sur l'offre.⁶⁷ Dans un monde où les marchés en ligne côtoient les marchés physiques, ce paradigme est en train de disparaître rapidement. Avec l'innovation technologique et les progrès de la productivité, de nombreux produits et services sont fournis en excédent.⁶⁸

⁶⁷ A moins qu'il ne s'agisse d'un problème de traduction, le titre « tarification indépendante par les consommateurs » ne correspond pas à la réalité du marché: la tarification est toujours le fait de l'opérateur qui peut cependant formuler des offres dans lesquelles le couple PRIX-QUANTITE peut être utilisé pour cibler plusieurs segments de consommateurs. Un consommateur, peut donc effectivement « faire son marché » en fonction du segment de clientèle auquel il appartient. Il faut néanmoins comprendre que l'opérateur aura, au préalable, établi cette segmentation sur la base d'une analyse approfondie des comportements de consommation et, s'il est compétent, simulé l'impact de chaque segment sur la consommation des ressources, donc sur son coût.

⁶⁸ Si un opérateur a développé une offre excédentaire et la vend à un prix bas (non prédateur) pour que l'effet de volume ainsi provoqué corrige le coût de la prestation alors tout va bien et son offre cesse d'être excédentaire. Mais si l'opérateur vend son service à perte, sans subvention croisée, il finira par cesser de fonctionner et sa clientèle se reportera vers ses concurrents dont l'offre deviendra de ce fait moins excédentaire. Ce raisonnement peut être prolongé tant que le marché n'a pas corrigé l'excédent de capacité, lequel ne peut donc pas être la norme. Si les opérateurs pratiquent, sur ces offres, des prix prédateurs et/ou des subventions croisées, il appartiendra au Régulateur, avec un modèle de coût moderne, de le prouver pour pouvoir interdire ces pratiques anticoncurrentielles.

Dans l'économie de l'acheteur, les avantages des consommateurs peuvent être améliorés en termes de liberté de choix et de tarification indépendante. Ce marché peut présenter les caractéristiques suivantes:

- 1) la demande des clients est au cœur de la production et de l'exploitation;
- 2) les produits de base sont fournis en abondance et les consommateurs peuvent choisir n'importe quelle marchandise;
- 3) les clients bénéficient d'une assistance prévente, en vente et après-vente;
- 4) les vendeurs se livrent à une concurrence féroce sur la couleur, la variété, le service, le prix, la promotion et d'autres aspects du produit;
- 5) le niveau de prix des produits et services baisse rapidement.

Sur le marché des télécommunications, les consommateurs sont aujourd'hui moins dans la confirmation et l'acceptation passives. De par le passé, les consommateurs se plaignaient souvent du contenu et des modalités de la transaction. Dans le domaine particulier des conditions tarifaires, ils ont encore peu de pouvoir pour exprimer leurs dispositions et leurs attentes. Il n'est donc pas possible d'avoir à la fois une consommation raisonnable et un prix moyen. Même s'ils rencontrent une erreur de facturation, il est difficile pour les utilisateurs individuels de corriger les erreurs en termes de délai et de coût.

Avec l'accroissement de la connectivité et l'élargissement de l'accès aux réseaux, les consommateurs ont une plus grande liberté de choix. Ce droit s'exprime notamment au travers de la tarification indépendante, ce qui signifie que l'utilisateur peut établir son propre portefeuille de prix conformément à ses besoins en fonction du contenu, de la quantité, du type, de la qualité et d'autres facteurs spécifiques au service.

En théorie, le choix du couple PRIX-QUANTITE par les consommateurs peut présenter des avantages indéniables, tels que:

- 1) la définition d'un prix raisonnable, après collecte des informations;
- 2) l'obtention rapide auprès des multiples vendeurs, après fixation du prix;
- 3) l'instauration d'un équilibre entre l'acheteur et le vendeur, après négociation;
- 4) l'incitation des consommateurs pour acheter plus au même niveau de prix.

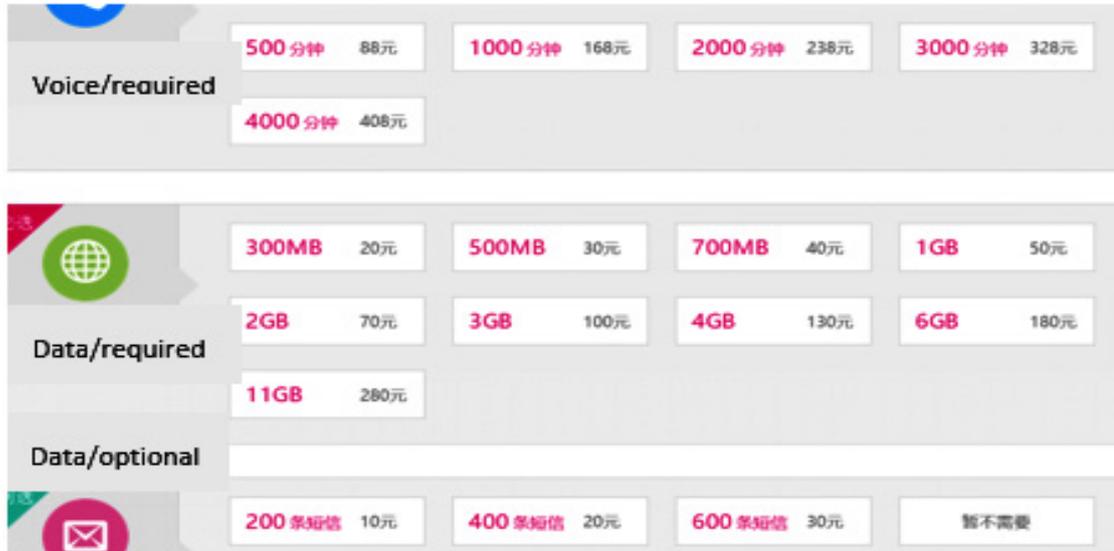
Les fournisseurs craignent que la baisse des niveaux de prix ne nuise à leur rentabilité. La concurrence se déplace sur d'autres éléments que le prix comme la marque, le service et l'innovation. D'un autre côté, le choix du couple PRIX-QUANTITE les consommateurs peut accélérer les cycles de ventes et renforcer la loyauté envers les fournisseurs.

Lorsque les opérateurs de télécommunications décident de répondre à la demande de choix du couple PRIX-QUANTITE par les consommateurs, les organismes de réglementation exigent que soient fournis aux utilisateurs des produits et services individuels contenant suffisamment d'informations sur les quantités, la vitesse, le temps d'utilisation, le prix standard des produits simples et les réductions possibles pour les services groupés. Toutes ces informations devraient être fournies aux consommateurs sous diverses formes, y compris par le biais du site Internet, des applications mobiles et des médias traditionnels. Certains outils professionnels peuvent aider les consommateurs à trouver rapidement le forfait qui correspond à leurs besoins. Les opérateurs sont souvent réticents à l'idée d'abandonner leurs forfaits préplanifiés, parfois sensiblement moins chers que les forfaits définis individuellement, dans la mesure où ils peuvent être accompagnés d'autres modalités de transaction concernant par exemple l'utilisation, la limitation de la vitesse et les promesses de consommation minimale.

Sur le marché chinois, avec la commercialisation des services 4G depuis 2014, China Mobile, China Telecom et China Unicom permettent à leurs utilisateurs de combiner gratuitement plusieurs forfaits grâce à la coopération des acteurs réseaux et mobiles, aidés par la transformation du système de

support professionnel. Aujourd’hui, les utilisateurs chinois de téléphones mobiles peuvent passer d’un forfait à l’autre comme ils le souhaitent, à compter du moment où n’y a pas de termes de transaction pour le tarif précédent établi par eux-mêmes. Pour plus de détails, voir la **Figure 23**.

Figure 23: Forfait China Mobile défini par l’utilisateur



Source: Site Internet officiel de CMCC.

Dans certaines régions, des opérateurs plus petits peuvent être plus actifs dans la fourniture de plans tarifaires aux utilisateurs individuels. Sur le marché américain par exemple, Sprint et T-Mobile sont à la traîne derrière Verizon et AT&T en termes de parts de marché. Ils suivent la tendance qui consiste à passer de la voix aux données et introduisent des forfaits de données illimités (avec un débit réduit au-delà d’une certaine quantité). Cela peut être considéré comme une autre forme de tarification indépendante. Les abonnés peuvent utiliser tout type de services de manière illimitée, à partir du moment où ils optent pour le bon forfait. De plus amples détails sont donnés dans la **Figure 24**.

Figure 24: Forfaits Sprint illimités sur le marché américain

Tous les forfaits de 1 Gbit à 40 Gbit comprennent des données 2G illimitées



Source: Site Internet officiel de Sprint, Etats-Unis.

4.4 Compensations: non limitées aux pertes réelles

L’indemnisation des utilisateurs est toujours une partie délicate pour les fournisseurs de services. Ces dernières décennies, de nombreuses demandes de compensation étaient dues à des erreurs de facturation. Les utilisateurs doivent fournir une preuve suffisante aux opérateurs et éprouvent des difficultés à recueillir les informations dont ils ont besoin sans la coopération de l’opérateur. La tâche est encore plus complexe pour les produits et services groupés, lorsque des conflits prennent place

entre les opérateurs et les utilisateurs. Certains tiers prendront la responsabilité de la fourniture des services ou des contenus. Au cours des dernières années, la qualité de service, les failles de sécurité et les écarts de débit sont devenus des points critiques aux yeux des utilisateurs. Les compensations ne se limitent pas aux pertes réelles.

De nombreux pays ont inclus le droit à l'indemnisation dans leurs lois et règlements. Dans le domaine des services de télécommunication, les droits à indemnisation des utilisateurs peuvent figurer dans la législation civile ordinaire de même que dans la législation industrielle spécifique. Les autorités de régulation sont en droit de soutenir les utilisateurs de télécommunications pour demander leurs droits légitimes à l'indemnisation. Il est essentiel de définir ce que l'on entend par «compensation légitime».

En théorie, la compensation vise à couvrir les dommages réels subis par la victime, en particulier la perte de biens. Dans le cas d'une erreur de facturation, l'opérateur en tant que bénéficiaire doit retourner à l'utilisateur le trop-perçu dans les délais impartis. Dans la pratique, si le montant est très important et si le délai est très long, le montant de la compensation sera majoré d'une pénalité de retard. Toute la difficulté réside dans la collecte des preuves, sachant qu'un utilisateur lambda ne peut pas obtenir des documents de preuve papier ou électroniques en temps et en heure sans l'aide de l'opérateur. Les lois et règlements imposent par conséquent au régulateur d'aider les utilisateurs à obtenir les éléments de preuve dont ils ont besoin. Dans la majorité des cas, les régulateurs et les utilisateurs sont dans la même position pour obtenir une réponse de l'opérateur.

Les préjudices subis par l'utilisateur se divisent en deux catégories: les dommages directs et les dommages indirects. Si les lois sont suffisamment détaillées sur les modalités de calcul du préjudice, les dommages directs peuvent être résolus dans la majorité des cas. La pratique internationale montre cependant que les lois et les réglementations ont laissé ce travail aux régulateurs et aux tribunaux. En conséquence, de nombreux utilisateurs ne peuvent pas obtenir une compensation suffisante dans le délai imparti.

Le plus difficile reste de définir ce que recouvre la notion de dommages indirects. L'écart entre les opérateurs, les fournisseurs de services et les consommateurs est tellement important que chaque cas peut être considéré comme un cas indépendant; les cas de dommages indirects acceptés par le juge sont logiquement moindres, voire inexistantes. Un tel résultat encourage clairement le contrevenant à poursuivre ses actions dans la mesure où la loi et les sanctions peuvent être ignorées.

Avec le développement rapide des services Internet, certains services en ligne sont fournis conjointement aux utilisateurs finaux par les opérateurs de réseaux et les fournisseurs de services. Dans le domaine des paiements mobiles, qui sont de plus en plus populaires auprès des internautes, les données à caractère privé telles que les numéros de compte, mots de passe, localisations ou ordres de transaction sont continuellement collectées par les smartphones et les applications. Si ces informations de nature confidentielle ne sont pas efficacement protégées, la perte potentielle se produit et se mue en un dommage direct. Au Japon, en Corée et en Chine, de nombreux jeunes utilisent le paiement mobile, mais ils en apprécient la commodité au risque de perdre leurs données personnelles.

La responsabilité conjointe fait à présent l'objet de discussions pour répondre à la demande de protection des données privées du consommateur. Les opérateurs de télécommunications et les fournisseurs de services devraient coopérer au niveau des outils technologiques et des obligations légales pour protéger les données privées des utilisateurs. En cas d'incident, les opérateurs et les fournisseurs de services tels que les banques peuvent geler le compte et retracer l'origine des contrevenants afin d'éviter une plus grande perte ou de récupérer la perte.

La prévention est bien plus efficace que la punition et la compensation. Certains pays prennent des mesures pour enseigner aux consommateurs comment protéger leurs intérêts. En décembre 2015, ANATEL a lancé la campagne «ANATEL explains»⁶⁹ présentant plusieurs éléments d'information (tutoriels, vidéos et prospectus). Deux fois par semaine, ANATEL publie un nouveau contenu sur son site

⁶⁹ Document SG1RGQ/210, « ANATEL explains » campagne, République fédérative du Brésil.

Internet et sur le réseau social. Le portail «ANATEL explains» a été créé pour défendre les intérêts des consommateurs en leur fournissant des informations, dans un langage clair et non technique, sur les services de télécommunications et sur les droits qui sont les leurs.

La campagne vise à diffuser les grandes catégories d'informations suivantes:

- 1) Les droits du consommateur concernant les services de télécommunication et les règles auxquelles les fournisseurs de télécommunications doivent se conformer. Les droits et obligations fixés aux termes des résolutions d'ANATEL sont énoncés de manière simple.
- 2) Des informations sur la façon dont les consommateurs peuvent protéger leurs droits, par exemple comment et quand formuler une réclamation contre ANATEL et quel est le fonctionnement d'ANATEL.

Avant le début du mois de mars 2016, 25 tutoriels avaient été publiés sur le site Internet d'ANATEL (<http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/2015-11-26-16-43-20>). Les questions ayant trait entre autres à la vitesse du large bande, à la facturation et aux frais, à la résiliation du contrat et à la vente d'un service ont été expliquées dans les éléments d'information. La **Figure 25** contient quelques exemples de tutoriels.

La campagne a débuté en décembre 2015 et se poursuivra tout au long de 2016. Selon Elisa Leonel, surintendante du Bureau des consommateurs d'ANATEL, la campagne est une initiative visant à aider les consommateurs à connaître et à exercer leurs droits. «Une fois qu'ils sont bien informés sur les services et sur les droits qui sont les leurs, les consommateurs peuvent choisir l'option qui correspond le mieux à leurs besoins. Avec 'ANATEL explains', nous voulons montrer aux consommateurs que l'outil le plus important est le savoir», explique-t-elle. La campagne a été mise sur pied pour aider et conseiller les consommateurs. Elle constitue une ressource importante qui donne aux consommateurs la possibilité de comprendre le fonctionnement des services de télécommunications et de savoir quels sont leurs droits.

Figure 25: Exemples de la campagne «ANATEL explains»



COMO DEVE SER O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DAS PRESTADORAS?

O serviço é gratuito e deve funcionar ininterruptamente, 24 horas por dia e 7 dias por semana.
Prestadoras de pequeno porte (menos de 50 mil clientes) devem realizar atendimento telefônico, no mínimo, entre 8h e 20h, nos dias úteis.

Após o primeiro contato com o atendente, **se a ligação cair**, a prestadora é **obrigada a retornar** em até **5 minutos**. 

Os **call centers** aceitam chamadas originadas tanto de telefones fixos quanto de celulares e **devem receber, tratar e solucionar** pedidos dos consumidores. Mas não se esqueça: **sempre anote o protocolo** de atendimento. 

O contrato pode ser rescindido pelo **call center** sem que o cliente fale com o atendente. É só digitar a **opção de cancelamento sem falar com o atendente**. Nessa caso, a empresa tem no máximo dois dias para atender a solicitação. Nesse período - até o cancelamento efetivo -, o serviço continua funcionando e os gastos continuam sendo cobrados. 

O **tempo máximo** para o contato direto com o atendente deve ser de até **60 segundos** depois que essa opção for selecionada ou quando houver transferência entre atendentes. 

A prestadora é **obrigada a gravar os atendimentos telefônicos** aos consumidores, independentemente de quem originar a interação.

Entenda as regras:

- A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.
- É obrigatório que a empresa guarde a gravação por pelo menos seis meses, período em que o consumidor pode pedir cópia do seu conteúdo. Para as prestadoras de pequeno porte, o prazo é de 90 dias.
- A disponibilização da cópia da gravação deve acontecer em, no máximo, dez dias a contar da solicitação. O processo é de graça e o consumidor escolhe se prefere receber a gravação pelo espaço reservado no site da operadora, por e-mail, por correspondência ou pessoalmente. 

ANATEL EXPLICA | EDIÇÃO 12 | JANEIRO DE 2016 WWW.ANATEL.GOV.BR/CONSUMIDOR 

Source: Document SG1RGQ/210, campagne «ANATEL explains», République fédérative du Brésil.

5 CHAPITRE 5 – Conclusions et lignes directrices

5.1 Conclusions

A l'ère de la dominance des opérateurs, toute la subtilité du travail des autorités de régulation des télécommunications consiste à optimiser l'attribution des ressources, à équilibrer la concurrence sur le marché et à protéger les intérêts des consommateurs. Les opérateurs en position de force sur le marché sont en ligne de mire. Les régulateurs tentent d'atteindre les objectifs politiques par le biais de l'ouverture du marché, de l'introduction de la puissance concurrentielle externe, de la supervision de l'interopérabilité, des prix de gros et autres moyens.

Sur le plan de la protection du consommateur, les travaux réalisés visent à améliorer le droit de savoir, à garantir le droit de choisir et le droit au commerce équitable, et à veiller à ce qu'un droit de recours soit assuré. Ce mode de régulation part du principe que les consommateurs sont faibles et les opérateurs sont forts. Dans un contexte numérique convergent, les produits et services sortent du cadre du secteur traditionnel de la transmission d'informations pour aller vers la création et le partage de contenus numériques et l'intégration d'une économie de réseau en ligne et hors ligne. La philosophie et le modèle réglementaires doivent par conséquent être ajustés aux exigences de l'environnement de marché.

5.2 Lignes directrices à l'intention des régulateurs et d'autres organisations pertinentes

Se fondant sur la pratique internationale et sur les études de cas pays par pays, les agences nationales de régulation des télécommunications devraient suivre l'idée et appliquer le principe d'une «réglementation de type incitatif», comme élément central de toute action, connotation, reconstruction des moyens de protection des consommateurs de services de télécommunications, procédure et politique.

– Améliorer les fonctions traditionnelles

- Constamment assouplir les restrictions sur l'accès aux marchés, encourager les divers acteurs du marché à élargir la différenciation concurrentielle, à développer une activité prospère et à améliorer l'espace et la liberté de choix du consommateur;
- Optimiser l'allocation des ressources de communication (numéro, spectre, adresse de nom de domaine), encourager les grands acteurs à créer une plate-forme ouverte et promouvoir l'innovation de produits et services par les petites et moyennes entreprises;
- Etablir un mécanisme de tarification flexible, se concentrer sur l'équité des prix de gros en amont, accélérer le rythme du marché des taux de détail et améliorer encore le niveau et la proportion de tarification indépendante par les utilisateurs.

– Répondre à la demande d'un nouvel environnement convergent et collaboratif

- Adopter une approche inclusive aux niveaux international, régional et national pour la promotion et la mise en œuvre des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD), en invitant les législateurs et les régulateurs à intégrer les cibles des ODD à leurs plans nationaux et à placer les droits et les intérêts des consommateurs au cœur de tous les débats sur le développement et les politiques socio-économiques;
- Optimiser la relation de concurrence entre l'offre et la demande B2B et B2C, réduire grandement les mesures préalables de gestion et de contrôle de la quantité et mettre en place le mécanisme de surveillance pour maintenant et après;
- Innover en ce qui concerne la méthode de gestion de supervision de la qualité de service et améliorer la plate-forme de suivi mobile, intelligente et large bande ainsi que le mécanisme de suivi des utilisateurs appartenant à des tiers et destiné à promouvoir la qualité durable du service;

- Promouvoir l'éducation des consommateurs et des entreprises dans le secteur des télécommunications et des services Internet;
- Veiller à ce que les défis technologiques associés à la convergence des réseaux et services soient maîtrisés, notamment la qualité de service, l'interopérabilité, la sécurité, la confidentialité, l'accès universel des services par toutes les couches sociales y compris les personnes ayant des besoins spécifiques, la réduction des coûts;
- Étendre la portée des stratégies en faveur d'un accès universel afin d'y intégrer la promotion des droits des consommateurs, l'information, la formation et la sensibilisation de ceux-ci, en mettant un accent particulier sur la sécurité et la sûreté;
- Encourager l'investissement dans les infrastructures de communication de même que leur exploitation, à l'aide de PPP et de fonds spéciaux, tels que l'USF, pour renforcer la capacité à desservir les personnes à faible revenu dans les régions à coûts élevés et dans les régions éloignées.

– Introduire des mécanismes de gestion de l'innovation

- Mettre en place des mécanismes de gestion triples pour l'orientation nationale, l'autorégulation du secteur et la participation des consommateurs, qui peuvent jouer un rôle actif dans le domaine de l'équité des prix, de la fiabilité du service et de l'actualité des données de compensation des produits et services de télécommunication;
- Mettre en place et améliorer l'organisation et le fonctionnement des mécanismes de protection de la vie privée des consommateurs et de sécurisation des données ;⁷⁰
- Renforcer la construction du réseau d'information des consommateurs, mettre en place des plates-formes de service au niveau de l'entreprise, de la région et du secteur et améliorer encore les droits du consommateur et la capacité cognitive professionnelle de savoir avec l'aide de la plate-forme de mégadonnées et des applications de l'Internet mobile;
- Mettre en place des mécanismes efficaces en matière d'éducation, de sensibilisation et de diffusion de l'information sur des questions comme les paramètres de qualité de service, la tarification, la sûreté et l'utilisation de l'Internet, en particulier pour les enfants, les femmes et les personnes handicapées;
- Permettre aux organisations de consommateurs de renforcer les échanges d'informations et les travaux collaboratifs de même que d'organiser conjointement des formations thématiques pour encourager la protection des droits et intérêts des utilisateurs de services de télécommunication, et formaliser l'organisation d'un Forum sur la protection des consommateurs, qu'il conviendrait d'organiser au moins une fois tous les deux ans.

– Renforcer tout type de coopération

- Renforcer les partenariats entre les parties prenantes afin de créer des plate-formes d'échange de connaissances et de dialogue aux niveaux international, régional et national pour la protection et les droits des consommateurs;

⁷⁰ Aujourd'hui, nous adoptons des règles pour protéger la vie privée des utilisateurs du large bande. En discutant de la portée des règles, nous définissons les « opérateurs de télécommunications » qui obéissent à nos règles et les « clients » que ces règles doivent protéger. Nous définissons également les informations protégées par la section 222 comme informations propres aux clients. Nous introduisons dans la définition d'informations propres aux clients trois types d'informations collectées par les opérateurs de télécommunication lors de la fourniture de services large bande ou d'autres services de télécommunication qui ne s'excluent pas mutuellement: (i) les informations de réseau propres aux clients personnellement identifiables telles que définies dans la section 222(h); (ii) les informations personnellement identifiables; et (iii) le contenu des communications. Nous suivons et expliquons par ailleurs une approche en plusieurs parties aux fins de déterminer si les données ont été correctement dépersonnalisées et de veiller à ce qu'elles ne soient donc pas soumises au régime du choix du consommateur que nous avons adopté pour les informations propres aux clients. Nous adoptons par la suite des règles de protection de la vie privée des consommateurs sur la base des trois piliers de la vie privée – transparence, choix et sécurité. (<https://www.fcc.gov/document/fcc-adopts-broadband-consumer-privacy-rules>).

- Améliorer la coopération avec les organismes internationaux dans le secteur des TIC, en particulier avec l'UIT, pour échanger des connaissances et des informations, pour définir les bonnes pratiques et mener des actions de sensibilisation à leur sujet, et notamment les lignes directrices relatives aux bonnes pratiques élaborées à l'occasion de l'édition de 2014 du Colloque mondial des régulateurs (GSR-14), les Résolutions de l'UIT, y compris la Résolution 64 de l'UIT-D (Rév. Dubaï, 2014) et la Résolution 84 de l'UIT-T (Hammamet, 2016) sur la protection des consommateurs aux niveaux régional et national, et enfin pour intégrer la protection et l'information des consommateurs aux activités de l'UIT-D;
- Encourager la mise en place d'associations de consommateurs aux niveaux national et régional, renforcer leur professionnalisme, et aider au renforcement de leurs capacités aux niveaux national, sous-régional et régional;
- Améliorer le mécanisme de gestion collaborative entre les régulateurs nationaux des télécommunications et les autorités de gestion de contenu numérique. Renforcer la coopération internationale entre les régulateurs pour lutter contre le virus de Troie, les attaques réseau et le risque de fraude et façonner ainsi un environnement réseau sûr et fiable pour les consommateurs;
- Echanger les bonnes pratiques et encourager les initiatives de partenariat public-privé en vue de la gestion des déchets électroniques et de la préservation de l'écosystème exigée par la norme 14001.2015 (certification des opérateurs du secteur) qui est une notion de la QUALITE.

5.3 Lignes directrices à l'intention des opérateurs et des fournisseurs de services

Les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur⁷¹ ci-après constituent un cadre de référence pour la conduite des activités des entreprises dans leurs relations commerciales en ligne et hors ligne avec les consommateurs:

- **Communication d'informations et transparence:** Les opérateurs et les fournisseurs de services devraient communiquer des informations complètes, précises et non trompeuses sur les biens et les services, les modalités, les conditions, les charges applicables et le coût final afin de permettre aux consommateurs de prendre des décisions en toute connaissance de cause. Les entreprises devraient veiller à ce que ces informations, en particulier celles relatives aux principales modalités et conditions, soient aisément accessibles, quelle que soit la technologie employée.
- **Traitement juste et équitable:** Les opérateurs et les fournisseurs de services devraient se comporter avec loyauté et honnêteté à l'égard des consommateurs à tous les stades de leur relation et intégrer cette règle de conduite dans leur culture d'entreprise. Les entreprises devraient s'abstenir de toute pratique préjudiciable aux consommateurs, en particulier aux consommateurs vulnérables et défavorisés.
- **Pratiques commerciales:** Les opérateurs et les fournisseurs de services devraient s'abstenir de recourir à des pratiques commerciales illégales, contraires à l'éthique, discriminatoires, ou trompeuses, telles que des techniques de vente abusives, des procédures de recouvrement de créances abusives ou tout autre comportement inapproprié susceptible de faire encourir un risque ou un préjudice indu aux consommateurs. Les entreprises et leurs agents agréés devraient tenir dûment compte des intérêts des consommateurs et avoir pour responsabilité d'ériger en objectif le respect des mesures de protection des consommateurs.
- **Plaintes et litiges:** Les opérateurs et les fournisseurs de services devraient mettre à la disposition des consommateurs des mécanismes d'examen des plaintes qui garantissent un règlement équitable, transparent, peu coûteux, accessible, rapide et efficace de leurs litiges sans qu'ils

⁷¹ http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/a35r63_UNCPP_en.pdf.

aient à supporter de coûts ou charges indus. Les entreprises devraient envisager de souscrire aux normes nationales et internationales concernant l'examen des plaintes en interne, les modes alternatifs de règlement des litiges et les codes sur la satisfaction de la clientèle.

- **Education et sensibilisation:** Les opérateurs et les fournisseurs de services devraient, selon que de besoin, mettre au point des programmes et dispositifs qui aident les consommateurs à acquérir les connaissances et compétences requises pour comprendre les risques encourus, notamment financiers, prendre des décisions éclairées, et obtenir des conseils et une aide de professionnels compétents, de préférence d'une tierce partie indépendante, si nécessaire.
- **Protection de la vie privée:** Les opérateurs et les fournisseurs de services devraient protéger la vie privée des consommateurs au moyen d'un ensemble de mécanismes de contrôle, de sécurité, de transparence et de consentement pour la collecte et l'usage de leurs données personnelles.
- **Instaurer la confiance des consommateurs dans les services issus de la convergence:** Promouvoir et préserver le commerce électronique et le commerce sur mobile à l'aide de mesures visant à instaurer la confiance chez les consommateurs. Encourager les opérateurs à prendre des mesures de sécurité, et notamment à prévoir des fonctionnalités de sécurité intégrées, afin d'empêcher les transactions non autorisées et la violation des données. Reconnaître la nécessité de protéger et d'éduquer des consommateurs qui n'ont pas tous les mêmes besoins en matière d'accès, et peuvent s'avérer particulièrement vulnérables aux pratiques commerciales trompeuses ou éprouver des difficultés à comprendre les mécanismes de paiement.

Abbreviations and acronyms

Various abbreviations and acronyms are used through the document, they are provided here.

Abbreviation/acronym	Description
AABE	Argentina's State Property Administration Agency (Agencia de Administración de Bienes del Estado) (Argentine Republic)
AICN	African ICT Consumers Network
ALD	Assistive Listening Devices
ANATEL	Brazilian National Telecommunications Agency (Agência Nacional de Telecomunicações) (Federative Republic of Brazil)
ANEC	European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation
ANT	Access Network Transport
APT	Asia-Pacific Telecommunity
ARCEP	Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes
ARPU	Average Revenue Generated per User
ARPT	Postal and Telecommunication Regulatory Authority (Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications) (Republic of Guinea)
ARPCT	Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo (Democratic Republic of the Congo)
ART	Telecommunications Regulatory Agency (Agence de Régulation des Télécommunications) (Republic of Cameroon)
ATU	African Telecommunications Union
B2B	Business-to-Business
B2C	Business-to-Consumer
BDT	Telecommunication Development Bureau
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications
BEUC	European Consumer Organisation (Bureau Européen des Unions de Consommateurs)
BT	British Telecom
CAMRA	Campaign for Real Ale (United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland)
CEMAC	Central African Economic and Monetary Community
CEN	European Committee for Standardization
CENELEC	European Committee For Electrotechnical Standardization

Abbreviation/acronym	Description
CERT	Cybersecurity Emergency Response Team
CI	Consumers International
CITC	Communications and Information Technology Commission (Kingdom of Saudi Arabia)
CM	Confluent Marketing
CONATEL	National Telecommunication Commission (Comisión Nacional de Telecomunicaciones)
CPNI	Customer Proprietary Network Information
CRA	Communications Regulatory Authority (Islamic Republic of Iran)
CRM	Customer Relations Management
DAI	Digital Access Index
EC	European Commission
ECCG	European Consumer Consultative Group
ECOSOC	United Nations Economic and Social Council
EEA	European Economic Area
EFTA	European Free Trade Association
ESMT	Ecole Supérieure Multinationale des Télécommunications
ESO	European Standardisation Organisation
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
FG DFS	Focus Group on Digital Financial Services
FG SSC	Focus Group on Smart Sustainable Cities
FOP	Family One Plus
GETEM	Assistive Technology and Education Laboratory for Individuals with Visual Disabilities
GPS	Global Positioning System
GRC	General Regulation on Consumer Rights
GRSP	Group on Child Restraint Systems
GSR	Global Symposium for Regulators
HNT	Home Network Transport
IAP	Internet Access Provider
ICRT	International Consumer Research & Testing

Abbreviation/acronym	Description
ICT	Information and Communication Technology
IDI	ICT Development Index
IEC	International Electrotechnical Commission
IFT	Federal Telecommunications Institute (Instituto Federal de Telecomunicaciones) (Mexico)
IMT	International Mobile Telecommunication
INS	National Statistical Institute (Institut National de la Statistique) (Republic of Cameroon)
IoT	Internet of Things
IPTV	Internet Protocol Television
ISO	International Organization for Standardization
ISP	Internet Service Provider
ITU	International Telecommunication Union
ITU-D	ITU Telecommunication Development Sector
ITU-T	ITU Telecommunication Standardization Sector
JCA-AHF	Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors
LDCs	Least Developed Countries
MII	Ministry for the Information Industry (People's Republic of China)
MIIT	Ministry of Industry and Information Technology (People's Republic of China)
NCTU	National Committee of Telecom Users (People's Republic of China)
NDRC	National Development and Reform Commission (People's Republic of China)
NGN	Next Generation Network
NGO	Non-Governmental Organization
NN	Net Neutrality
NNPA	National Numbering Plan Administrator
NorSIS	Norwegian Centre for Cybersecurity (Norway)
NRA	National Regulatory Agency
NTNP	National Telephone Numbering Plan
OFCOM	Office Fédéral de la Communication (Confederation of Switzerland)
OTT	Over-the-Top

Abbreviation/acronym	Description
PBS	Pseudo Base Station
PCA	Partnered Consumer Association
PI	Proprietary Information
QoE	Quality of Experience
QoS	Quality of Service
R&D	Research and Development
RÉCATIC	Réseau des Consommateurs Africains des TIC
RGC	General Rules on Consumer Rights
SDGs	Sustainable Development Goals
SIM	Subscriber Identity Module
SMS	Short Message Service
TDAG	Telecommunication Development Advisory Group
TRA	Telecommunications Regulatory Authority (Sultanate of Oman)
TRAI	Telecom Regulatory Authority of India (Republic of India)
TSAG	Telecommunication Standardization Advisory Group
UCST	Union of Telecommunication Service Consumers (Union des Consommateurs des Services des Télécommunications) (Democratic Republic of the Congo)
UDECOM	Union for the Defense of Consumer Rights in the Congo (Union pour la Défense des droits des Consommateurs au Congo) (Democratic Republic of the Congo)
UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development
UNDP	United Nations Development Programme
UNECE	United Nations Economic Commission for Europe
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNICEF	United Nations Children’s Fund
UNIDO	United Nations Industrial Development Organization
UNGCP	United Nations Guidelines on Consumer Protection
USF	Universal Service Fund
USSD	Unstructured Supplementary Service Data
VINASTAS	Viet Nam Standard and Consumers Association (Socialist Republic of Viet Nam)

Abbreviation/acronym	Description
VPMN	Visited Public Mobile Network
VUSTA	Viet Nam Union of Science and Technology Association
WEEE	Waste Electrical and Electronic Equipment
WHO	World Health Organisation
WiMAX	Worldwide interoperability for Microwave Access
WSIS	World Summit on the Information Society
WTDC	World Telecommunication Development Conference
WTSA	World Telecommunication Standardization Assembly

Annexes

Annex 1: List of contributions during study period 2014-2017

These are the contributions received for consideration by Question 6/1. Many thanks are extended to all the contributors.

Reports

Web	Received	Source	Title
1/REP/36	2017-03-01	Rapporteurs Question 6/1	for Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Thursday, 30 March 2017, 14:30 – 17:30 hours)
RGQ/REP/24	2017-01-13	Rapporteurs Question 6/1	for Report for the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Wednesday, 11 January 2017, 09:30-12:30 and 14:30 – 17:30 hours)
1/REP/26	2016-09-20	Rapporteurs Question 6/1	for Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Thursday, 22 September 2016, 14:30 – 17:30 hours)
RGQ/REP/15	2016-04-14	Rapporteurs Question 6/1	for Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Tuesday, 5 April 2016, 09:30-12:30 and 14:30 – 17:30 hours)
1/REP/16	2015-09-17	Rapporteur for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1 (Geneva, Thursday 17 September 2015, 11:00 – 12:30)
RGQ/REP/6	2015-04-14	Rapporteur for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1 (Geneva, Tuesday, 14 April 2015, 09:30-12:30 and 14:30 – 17:30 hours)
1/REP/6 (Rev.1)	2014-09-17	Rapporteur for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1 (Geneva, Wednesday 17 September 2014, 14:30 – 15:45 hours)

Question 6/1 contributions for Rapporteur Group and Study Group meetings

Web	Received	Source	Title
1/470	2017-03-17	BDT Focal Point for Question 1/1	GSR-17 provisional programme focusing on living in a world of digital opportunities
1/468	2017-03-17	Argentine Republic	National Plan for the Development of Competitiveness and Quality Conditions of Mobile Communication Services
1/467	2017-03-17	Argentine Republic	Argentina reconverts the “Enabling environment for the development of telecommunications/ICTs”
1/453	2017-03-13	Iran University of Science & Technology	Consumers’ rights in information technology in Iran (v0.8)
1/442	2017-01-11	Rapporteurs Question 6/1	for Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1, Geneva, 11 January 2017

Web	Received	Source	Title
1/417 [OR]	2017-02-10	Rapporteur for Question 6/1	Final Report for Question 6/1
RGQ/311 + Ann.1	2016-12-30	Telecommunication Development Bureau	Overview of input received through the ITU-D Study Group 1 Question 6/1 Global survey on telephone numbering misuse and misappropriation
RGQ/310	2016-12-30	Haiti (Republic of)	Expérience d'Haïti pour la protection des consommateurs
RGQ/302 (Rev.1) [OR]	2016-12-06	Co-Rapporteurs for Question 6/1	Draft Final Report for Question 6/1
RGQ/298 +Ann.1	2016-11-25	Palestine(*)	Explain the special resolution to protect subscribers added services through operators networks
RGQ/264	2016-11-14	Norway	Creating a metric for cyber security culture
RGQ/261	2016-11-14	Tactikom (Sénégal)	New environment having direct influence on methods of determining costs of electronic communication services in the new sectoral ecosystem. Amendments to Chapter 5 of the draft final report
RGQ/255	2016-10-31	Oman Telecommunications Regulatory Authority (TRA)	Standard customer agreement
1/364	2016-09-07	United Kingdom and Northern Ireland	Initial consideration of responses to numbering misuse survey as a contribution to the Question 6/1 report
1/358 +Ann.1	2016-09-07	Telecommunication Development Bureau	Overview of input received through the ITU-D Study Group 1 Question 6/1 Global survey on telephone numbering misuse and misappropriation
1/348	2016-08-15	Benin (Republic of)	Actions réglementaires en faveur de l'implantation des stations radioélectriques et la protection des personnes contre les effets des champs électriques, magnétiques et électromagnétiques
1/340	2016-08-05	Co-Rapporteur for Question 6/1	Lignes directrices pour la Question 6/1
1/325	2016-08-05	Côte d'Ivoire (Republic of)	Risks associated with the reallocation of cancelled numbers: rights and freedoms of subscribers appearing in a telephone directory
1/323	2016-08-05	Côte d'Ivoire (Republic of)	Renforcement du cadre légal de la protection des consommateurs: Cas de la Côte d'Ivoire
1/308 +Ann.1	2016-08-04	BDT Focal Point for Question 6/1	GSR 2016 Discussion Papers and Best Practice Guidelines

Web	Received	Source	Title
1/293 [OR]	2016-08-02	Co-Rapporteur for Question 6/1	Draft Report of Question 6/1: Consumer information, protection and rights: Laws, regulation, economic bases, consumer networks
1/274 (Rev.1)	2016-07-22	Guinea (Republic of)	The numbering plan in Guinea
1/246	2016-04-05	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1, Geneva, 5 April 2016
RGQ/242	2016-04-15	Rapporteur for Question 6/1	Working document: draft Question 6/1 report following the 5 April 2016 Q6/1 meeting
RGQ/210	2016-03-18	Brazil (Federative Republic of)	"ANATEL explains" campaign
RGQ/200	2016-03-21	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Australia, Papua New Guinea, Vanuatu (Republic of)	Title to be added (contribution from UK, Australia, Samoa, Vanuatu and Papua New Guinea
RGQ/199	2016-03-16	China (People's Republic of)	Consumer protection in the convergent era: user dominant right is rising up
RGQ/195	2016-03-14	Rapporteur pour la Question 6/1	Chapitre 4 du rapport de la Question 6/1
RGQ/179	2016-03-06	African ICT Consumers Network (AICN)	Resolution 64 (Rev. Dubai, 2014)
RGQ/178	2016-03-06	African ICT Consumers Network (AICN)	Les lignes directrices de Bahreïn
RGQ/165	2016-02-17	Gambia (Republic of the)	A case to adopt child online protection initiatives across LDCs
RGQ/164	2016-02-18	Benin (Republic of)	Collaboration between a regulatory agency and consumers' associations: the case of Benin
RGQ/162	2016-02-18	Benin (Republic of)	Regulatory measures for the protection of telecommunication service consumers in Benin
RGQ/159	2016-02-22	Central African Republic	Legislative and regulatory framework for the protection of ICT consumers in the Central African Republic
RGQ/123	2015-09-11	Mexico	Actions to benefit telecommunication service users in Mexico
1/230	2015-09-03	Zimbabwe (Republic of)	Consumer protection: the Zimbabwean experience
1/225 +Ann.1	2015-09-01	BDT Focal Point for Question 6/1	Background Documents for Report
1/216	2015-08-30	Saudi Arabia (Kingdom of)	The applicant/user's protection

Web	Received	Source	Title
1/198	2015-08-21	Zimbabwe (Republic of)	To use of not to use cloud computing?: The question for the developing world
1/197	2015-08-21	Viet Nam (Socialist Republic of)	The state of telecommunications consumers protection – The need for distinct regulation
1/189	2015-08-12	Telefon AB – LM Ericsson	Evolution in mobile broadband networks, for its consideration in the reports
1/166	2015-07-31	Brazil (Federative Republic of)	Telecommunication consumer and its rights: proposed text for Chapter 2 of the Report of Question 6/1
1/159	2015-07-31	Co-Rapporteur for Question 6/1	Draft outline for the final report of Question 6/1 and task distribution
1/153 (Rev.1)	2015-07-29	Australia, Papua, New Guinea, Samoa (Independent State of), United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Vanuatu (Republic of)	Proposed amended questions on numbering misuse
1/133	2015-07-16	Gambia (Republic of the)	A case to adopt Child Online Protection initiatives across LDCs
1/106	2015-05-07	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1, Geneva, 14 April 2015
1/88	2015-04-03	China (People's Republic of)	National Committee of Telecom Users work effectively to improve telecom services
RGQ/106 (Rev.1)	2015-03-31	Australia, Samoa (Independent State of), United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Vanuatu (Republic of)	Proposed questions to assist combatting Numbering Misuse
RGQ/100	2015-03-31	Oman (Sultanate of)	Standard Customer Agreement
RGQ/73	2015-03-10	Benin (Republic of)	Collaboration entre une Agence de régulation et les associations de consommateurs: cas du Bénin
RGQ/66	2015-03-03	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	Numbering misuse – A tutorial
RGQ/46	2015-02-26	India (Republic of)	Input for Question 6/1
RGQ/38	2015-02-25	Cameroon (Republic of)	Consumer protection in respect of electronic communication products and services in Cameroon
RGQ/22	2014-09-08	Democratic Republic of the Congo	DRC's experience with regulatory policy on ICT consumer protection

Web	Received	Source	Title
RGQ/12 (Rev.1)	2014-12-15	Rapporteurs for Question 6/1	Draft work plan for Question 6/1
1/52	2014-08-28	China (People's Republic of)	Recent progress in the field of telecommunications consumers
1/44	2014-08-13	BDT Focal Point for Question 6/1	List of resources which may be useful for the work on Question 6/1
1/41	2014-08-05	Côte d'Ivoire (Republic of)	Externalisation de la gestion client: impact des calls center sur le droit de recours des consommateurs auprès du service clientèle
1/38 +Ann.1	2014-08-04	Telecommunication Development Bureau	Quality of Service Training Programme (QoSTP)
1/36	2014-07-31	Brazil (Federative Republic of)	Consumers website in Brazil
1/35	2014-07-31	Brazil (Federative Republic of)	General regulation on consumer rights of telecom services

Contributions for QAll for Rapporteur Group and Study Group meetings

Web	Received	Source	Title
1/458 +Ann.1	2017-03-17	Telecommunication Development Bureau	Feedback received through the survey on ITU-D Study Group Questions, Procedures, and Proposals on Future Activities
1/457	2017-03-17	Telecommunication Development Bureau	Innovation activities in ITU-D
1/454	2017-03-15	Russian Federation	Proposals for the revision and rearrangement of ITU-D Study Groups 1 and 2' Study Questions
1/447 +Ann.1-2	2017-03-09	Rapporteur for Question 9/2	Analysis of feedback received through the global survey on the work of ITU-D study groups
1/434	2017-02-22	Vice-Chairman, ITU-D Study Group 2, and Co-Rapporteur for Question 8/2	Study Groups, study Questions, and working method for WTDC-17
1/432 +Ann.1	2017-02-17	Côte d'Ivoire (Republic of)	Draft texts for the revision of the study Questions and new Questions for the period 2018-2021
1/431	2017-02-17	Côte d'Ivoire (Republic of)	Proposal for new Question on Internet of Things for the study period 2018-2021
1/396	2017-01-30	Chairman, ITU-D Study Group 1, Vice-Chairman, ITU-D Study Group 1	Survey on ITU-D Study Group Questions, Procedures, and Proposals on Future Activities
1/371	2016-09-07	Telecommunication Development Bureau	Update on innovation activities to ITU-D Study Groups

Web	Received	Source	Title
1/332	2016-08-05	General Secretariat	WSIS Stocktaking 2014-2016 Regional Reports of ICT Projects and Activities
1/331	2016-08-05	General Secretariat	WSIS Prizes 2016-2017
1/330	2016-08-05	General Secretariat	WSIS Stocktaking 2016-2017
1/310	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Action Line Roadmaps C2, C5 and C6
1/309	2016-08-04	General Secretariat	ITU's Contribution to the Implementation of the WSIS Outcomes 2016
1/307	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2016 and SDG Matrix
1/306	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Action Lines Supporting Implementation of the SDGs
1/305	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2016: High Level Track Outcomes and Executive Brief
1/304	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2016 Outcome Document – Forum Track
1/303 (Rev.1)	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2017 – Open Consultation Process
1/253 (Rev.1) +Ann.1	2016-05-31	Chairman, ITU-D Study Group 1	Compendium of Draft Outlines for expected outputs to be produced by ITU-D Study Group 1 Questions and Resolution 9 (September 2016)
RGQ/204	2016-03-18	BDT Focal Point for Question 8/1 and Resolution 9	Outcomes of RA-15,WRC-15 and CPM19-1 related to ITU-D
RGQ/152	2016-02-18	Kazakhstan (Republic of)	Contribution from Kazakhstan to Questions 1/1, 2/1, 3/1, 4/1, 5/1, 6/1, 7/1, 8/1 and 5/2
1/232 +Ann.1	2015-09-13	Chairman, ITU-D Study Group 1	Work plan for ITU-D Study Group 1 (September 2015)
1/231 (Rev.1)	2015-09-04	Chairman, ITU-D Study Group 1	Compendium of Draft Outlines for Expected Outputs to be Produced by ITU-D Study Group 1 Questions and Resolution 9 (September 2015)
1/229 (Rev.1)	2015-09-02	Argentine Republic	Draft new Resolution: “Telecommunication/ICT accessibility for persons with disabilities and persons with specific needs”
1/228 (Rev.1)	2015-09-02	Argentine Republic	Modification of the Resolution ITU-R 61 “Contribution in implementing the outcomes of the World Summit on the Information Society”

Web	Received	Source	Title
1/200	2015-08-25	Telecommunication Development Bureau	ITU-D Study Groups Innovation update
1/183	2015-08-07	Telecommunication Development Bureau	1st ITU-D Academia Network Meeting
1/145	2015-07-24	General Secretariat	WSIS Forum 2015: High level policy statements, Outcome document, Reports on WSIS Stocktaking
1/126	2015-07-06	Uganda (Republic of)	Increasing women's participation in ITU Study Groups' work
1/125	2015-06-29	BDT Focal Point for Question 1/1	ITU GSR15 discussion papers and best practice guidelines
1/70	2014-09-18	Chairman, ITU-D Study Group 1	Appointed Rapporteurs and Vice-Rapporteurs of ITU-D Study Group 1 Questions for the 2014-2018 period
1/66	2014-09-04	Telecommunication Development Bureau	List of information documents
1/65	2014-09-03	Australia, Samoa (Independent State of), United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Vanuatu (Republic of)	Numbering misappropriation
1/64	2014-09-03	Intel Corporation	New question for ITU-D Study Group 1 (2014-2018): Assistance to developing countries for the implementation of ICT programs in education
1/50	2014-08-28	United States of America	Selected recent developments in U.S. spectrum management
1/48	2014-08-23	Nepal (Republic of)	Need for developing detailed table of contents for each Question under both the ITU-D Study Groups at the beginning
1/38 +Ann.1	2014-08-04	Telecommunication Development Bureau	Quality of Service Training Programme (QoSTP)
1/22	2014-06-27	BDT Focal Point for Question 1/1	Status report on Regulatory and Market Environment
1/5 (Rev.1-2)	2014-09-08	Telecommunication Development Bureau	Candidates for Rapporteurs and Vice-Rapporteurs of ITU-D Study Group 1 and 2 study Questions for the 2014-2018 period
1/4	2014-09-01	Telecommunication Development Bureau	List of WTDC Resolutions and ITU-D Recommendations relevant to the work of the ITU-D Study Groups
1/3	2014-08-20	Telecommunication Development Bureau	Resolution 9 (Rev. Dubai, 2014): Participation of countries, particularly developing countries, in spectrum management

Web	Received	Source	Title
1/2 +Ann.1	2014-08-20	Telecommunication Development Bureau	Resolution 2 (Rev. Dubai, 2014): Establishment of study groups + Full text of all ITU-D Study Group 1 Questions in Annex 1
1/1	2014-06-11	Telecommunication Development Bureau	Resolution 1 (Rev. Dubai, 2014): Rules of procedure of the ITU Telecommunication Development Sector

Liaison Statements

Web	Received	Source	Title
1/446	2017-03-03	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Group 1 Question 6/1 and to Study Group 2 Question 4/2 on ITU-T SG11 work on the combat of counterfeit ICT devices and mobile device theft
1/433	2017-02-22	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D SG1 Questions 2/1, 3/1, 6/1 on Operational Plan for implementation of WTSA-16 Resolution 95
1/257	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on revised definition of Quality of Experience (QoE) and new terms in Rec. P.10/G.100
1/256	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on ITU inter-Sector coordination (reply to TSAG LS17)
RGQ/127	2015-12-21	ITU-T Study Group 11	Liaison statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Group 1 and 2 on the progress on standardization work to combat Counterfeit ICT devices
RGQ/6	2014-11-27	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Groups on the Progress on the Technical Report on Counterfeit ICT Equipment
RGQ/3	2014-09-12	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 Q6/1 on indices

Liaison Statements for QAI

Web	Received	Source	Title
1/460	2017-03-17	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T JCA-AHF to ITU-D SG1 on recent meeting reports of Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors (JCA-AHF)
1/456	2017-03-17	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T JCA-AHF to ITU-D SG1 on Call for voluntary contributions to the ITU Accessibility Fund
1/398	2017-01-31	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on operational plan for implementation of WTSA-16 Resolution 95 (Hammamet, 2016)

Web	Received	Source	Title
RGQ/260	2016-10-31	ITU-T Study Group 15	Liaison Statement from ITU-T SG15 to ITU-D Study Groups 1 and 2 on the latest version of the Access Network Transport (ANT), Smart Grid and Home Network Transport (HNT) Standards Overviews and Work Plans
1/287	2016-07-29	TSAG	Liaison Statement from TSAG to ITU-D Study Groups on ITU inter-sector coordination
1/286	2016-07-29	ITU-T JCA-AHF	Liaison statement from ITU-T JCA-AHF Chairman to ITU-D SG1 on JCA-AHF recent meeting report
1/257	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on revised definition of Quality of Experience (QoE) and new terms in Rec. P.10/G.100
1/256	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on ITU inter-Sector coordination (reply to TSAG LS17)
RGQ/204	2016-03-18	BDT Focal Point for Question 8/1 and Resolution 9	Outcomes of RA-15,WRC-15 and CPM19-1 related to ITU-D
RGQ/186	2016-03-09	ITU-R Study Groups - Working Party 5D (IMT System)	Liaison statement from ITU-R WP 5D to ITU-D SG1 on Working document towards a preliminary draft new report ITU-R SM.(innovative regulatory tools)
RGQ/181	2016-03-07	ITU-T Study Group 15	Liaison statement from ITU-T SG15 to ITU-D SG1 and 2 on the latest version of the Access Network Transport (ANT), Smart Grid and Home Network Transport (HNT) Standards Overviews and Work Plans
RGQ/172	2016-03-03	ITU-D Study Group 1	Liaison statement from ITU-T Study Group 15 to ITU-D SG 1 and 2 on ITU-T SG15 OTNT standardization work plan
RGQ/171	2016-03-03	ITU-T Study Group 15	Liaison statement from ITU-T Study Group 15 to ITU-D SG 1 and 2 on new technical classification and numbering of ITU-T L-Series Recommendations
RGQ/139	2016-02-08	TSAG	Liaison statement from TSAG to ITU-D study groups 1 and 2 on ITU inter-Sector coordination
RGQ/124	2015-11-18	ITU-R Study Group Department	Liaison statement from ITU-R Study Group Department to ITU-D SG 1 and 2 on Resolutions approved at the Radiocommunication Assembly (RA-15)
RGQ/118	2015-09-29	Asia-Pacific Telecommunity (APT)	Liaison statement from the APT Standardization Program Forum (ASTAP) to ITU-D Study Group 1 and 2 on NGN activities
1/202	2015-08-24	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T JCA-AHF, Chairman to ITU-D SGs on Draft meeting report of Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors (JCA-AHF) in Geneva on 17 June 2015

Web	Received	Source	Title
1/128	2015-07-10	ITU-T Study Group 15	Liaison Statement from ITU-T SG15 to ITU-D SGs on the latest versions of the Access Network Transport (ANT), Smart Grid and Home Network Transport (HNT) Standards Overviews and Work Plans
1/127	2015-07-04	ITU-T Study Group 15	Liaison Statement from ITU-T SG15 to ITU-D SGs on ITU-T SG15 OTNT standardization work plan
1/124	2015-07-12	TSAG	Liaison Statement from TSAG to ITU-D Study Groups on ITU inter-sector coordination
1/120	2015-06-23	ITU-R Study Groups - Working Party 1B	Liaison Statement from ITU-R WP1B to ITU-D Study Group 1 on Working document towards a preliminary draft new report ITU-R SM on Innovative regulatory tools
1/116	2015-05-19	ITU-T Focus Group on SSC	Liaison Statement from ITU-T FG-SSC to ITU-D SGs on Final deliverables of the Focus Group on Smart Sustainable Cities (FG-SSC) and proposal of a new Study Group
1/113	2015-05-12	ITU-T Study Group 13	Liaison Statement from ITU-T SG13 to ITU-D SGs on Development of the Roadmap on IMT
1/100	2015-04-30	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Groups on the progress on standardization work to combat Counterfeit ICT devices
1/99	2015-04-29	ITU-T Study Group 16	Liaison Statement from ITU-T SG16 to ITU-D SGs on ITU-D SG1 and SG2 Questions of interest to ITU-T Study Groups
1/98	2015-04-29	ITU-T Focus Group on Digital Financial Services	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups on BDT's work on ITU m-Powering Development
1/97	2015-04-29	ITU-T Focus Group on Digital Financial Services	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups concerning its work
RGQ/68	2015-03-03	ITU-T Study Group 16	Liaison Statement from ITU-T SG16 to ITU-D SGs on ITU-D SG1 and SG2 Questions of interest to ITU-T Study Groups
RGQ/28	2015-02-10	ITU-R Study Groups - Working Party 5D	Liaison Statement from ITU Radiocommunication Study Groups WP5D to ITU-D Study Groups concerning the Handbook on "Global Trends in IMT"
RGQ/27	2015-02-10	ITU-R Study Groups - Working Party 5D	Liaison Statement from ITU Radiocommunication Study Groups WP5D to ITU-D Study Groups concerning the Handbook on "Global Trends in IMT"
RGQ/21	2015-01-23	ITU-T FG DFS	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups on BDT's work on ITU m-Powering Development
RGQ/20	2015-01-22	ITU-T FG DFS	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups concerning its work

Web	Received	Source	Title
1/18	2014-05-23	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors (JCA-AHF) on Assistive Listening Devices (ALD) and the allocation of Mobile Phone Services in the 2.3-2.4 GHz band
1/16	2014-03-10	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T Study Group 11 to ITU-D SG1 and SG2 on Request for status update from GSMA and ITU on proposed studies on the issue of mobile theft, grey market and counterfeit devices
1/15 (Rev.1)	2014-03-10	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T Study Group 11 to ITU-D SG1 and SG2 on Technical report on counterfeit equipment
1/12	2014-02-10	ITU-T Focus Group on Innovation	Liaison Statement from the ITU-T FG on Innovation to ITU-D SG1 and SG2 on New Standardization Activities for ITU-T study groups and ICT Innovation Panel
1/9	2013-10-22	ITU-T Focus Group on Innovation	Liaison Statement from the ITU-T FG on Innovation to ITU-D SG1 and SG2 on inputs on ICT innovation panel

Annex 2: Summary of workshops, meetings or training activities

India workshop in March 2016

Rapid technological change and its impact on consumer behavior is taking place within an increasingly liberalized market place in which the global drive to compete brings new challenges to both existing and nascent regulatory authorities.

In order to ensure that consumers benefit fully from the services the Internet / broadband has to offer, regulators need to ensure that networks are efficient and reliable, widely accessible (including in remote rural areas) and affordable. In order to encourage private investment in the infrastructure needed to meet those objectives, regulators need to create an environment in which communications investment is commercially viable, whilst at the same time promoting competition to increase choice and drive down prices. The challenge for regulation is to promote favorable market conditions in which competition can flourish and foster innovation, whilst at the same time ensuring that consumers' interests are protected.

The ITU-TRAI Training on Consumer Protection aimed at sharing real experiences, brainstorming on possible solutions to address existing as well as emerging challenges amongst telecommunication, broadcasting and converged ICT regulators in the area of protecting consumers in the digital age.

Website: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/AsiaPacific/Pages/Events/2016/Mar-ITU-TRAI/home.aspx>.

Table 1A includes the agenda for the workshop.

Table 1A: Agenda for India workshop in March 2016

	Day 1: Monday 21 March	Day 2: Tuesday 22 March	Day 3: Wednesday 23 March
9:00 – 9.30	Registration and TEA/COFFEE	TEA/COFFEE	TEA/COFFEE
9.30 – 10.30	<p>Welcome</p> <p>Welcome address: Mr Sudhir Gupta, Secretary, TRAI</p> <p>Welcome and brief of the program: Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU</p> <p>Keynote Address : Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA</p> <p>Inaugural address : Mr. R.S. Sharma, Chairman, TRAI</p> <p>Vote of thanks : Mr. C.P.S Bakshi, Advisor, TRAI</p> <p>Group Photo</p>	<p>Special Address: Regulatory Initiatives on QoS and Consumer Protection in Thailand: Mr. Takorn Tantasith, Secretary General, NBTC, Thailand</p> <p>Session 4: Quality of Service Monitoring in India</p> <p>Regulatory framework on Quality of Service: Mr. A. Robert Ravi, Advisor TRAI</p> <p>Framework of QoS monitoring and implementation in India : Mr Chandra Prakash, Member (T) (Rtd.)</p> <p>Regulating Unsolicited Commercial Communications: Service Provider's Perspective : Mr. Anurag Jain, Airtel</p> <p>Implementation of the Metering and Billing Standards: Mr. Apoorva Yatindra, M/s Anil Ashok & Associates</p> <p>Audit & assessment of QoS parameters of TSPs in India : Mr. Biswapriya Bhattacharjee, Vice President, IMRB International</p> <p>Session Chair : Mr. U. K. Srivastava, Pr. Adv TRAI</p>	<p>Session 8: Emerging issues for consumers for online services : The Reconnecting the Customer Inquiry, International Mobile Roaming regulation, Australian Internet Security Initiative for the reduction of malware and botnets</p> <p>Ms. Jennifer McNeill, General Manager, Content, Consumer & Citizen, ACMA, Australia</p> <p>Protecting rights of consumers for online services: Ms. Andiranga Nongkas, Principal Consumer Analyst, NICTA, Papua New Guinea</p> <p>Session Chair : Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA, Pakistan</p>
10.30 – 11.00	MORNING TEA	MORNING TEA	MORNING TEA
11.00 – 12.30	<p>Session 1 : Consumer Protection in Telecom and Broadcasting sector: Indian Perspective and framework</p> <p>Initiatives taken by TRAI to safeguard consumers interest : Mr. Agneshwar Sen Advisor, TRAI</p> <p>Consumer issues in India: Mr Apoorva Mehrotra, Business head, Vodafone</p> <p>Consumer Issues : Mr. George Cheriyan, Director CUTS International</p> <p>Making it Easy & Simple for Customers to use Broadcasting Services : Mr. Harit Nagpal , CEO, TataSky</p> <p>Session Chair: Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU</p>	<p>Session 5: QoS and Consumer Protection</p> <p>Quality of Service Monitoring and Consumer Protection :Provisions of QoS and Consumer Protection, Initiatives to protect consumer interests, Issues and challenges : Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA, Pakistan</p> <p>Provisions , reporting and enforcement of QoS: Mr. Murun Ganbold, Expert, Regulatory Dept., CRC, Mongolia</p> <p>Quality of Service Compliance: Reporting mechanism, Consumer complaint redressal mechanism, Challenges and innovative techniques: Mr. Satha Touch, Licensing Officer, TRC Cambodia</p> <p>Session Chair : Ms. Jennifer McNeill, General Manager, Content, Consumer & Citizen, ACMA, Australia</p>	<p>Session 9: Consumer Protection : Challenges and Way Foreword</p> <p>Session Chair : Mr. S.K Gupta, Pr. Adv TRAI</p> <p>Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU</p> <p>Ms. Jennifer McNeill, General Manager, Content, Consumer & Citizen, ACMA, Australia</p> <p>Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA, Pakistan</p> <p>Ms. Sharizan Abdul Aziz, MCMC, Malaysia</p> <p>Closing Ceremony :</p> <p>Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU</p> <p>Mr. R.S. Sharma, Chairman, TRAI</p>

	Day 1: Monday 21 March	Day 2: Tuesday 22 March	Day 3: Wednesday 23 March
12.30 – 14.00	LUNCH	LUNCH	LUNCH
14.00 – 15.30	<p>Session 2: Protecting consumer interest in broadband services: ICT development trends, Consumer Protection , Quality of Service framework : Sameer Sharma, ITU</p> <p>Consumer protection under broadband convergent world-How China is taking actions: Pricing, QoS promise and Speed Monitoring : Dr. CHEN Jinqiao, Deputy Chief Engineer, CAICT, MIIT, P.R. China</p> <p>Session Chair : Mr. U. K. Srivastava, Pr. Adv TRAI</p>	<p>Session 6: Monitoring broadband quality of service and Consumer complaint handling mechanism</p> <p>Monitoring broadband quality of service: Ms.Hemali Menaka Pathirana, Deputy Director Compliance (Consumer Complaints/ Public Awareness), TRCSL Sri Lanka</p> <p>Consumer complaint handling mechanism: Mr. Roger Jimmy, Consumer Affairs Officer, TRR , Vanuatu</p> <p>Session Chair: Ms. Sharizan Abdul Aziz, MCMC, Malaysia</p>	
15.30 – 16.00	AFTERNOON TEA	AFTERNOON TEA	
16.00 – 17.00	<p>Session 3: Consumer Protection in Era of Online Services : EU</p> <p>Case Study : Mr. Klaus Pendl, European Union</p>	<p>Session 7: Consumer protection in the digital era</p> <p>Framework of QOS monitoring & QOS Parameters , audit and reporting , Ms. Sharizan Abdul Aziz, MCMC Malaysia</p>	

Some common lessons that emerged out of this discussions / interactions as follows:

- Consumer protection is a long term investment in trust, loyalty and not simply a cost centre;
- Promote consumer involvement and awareness;
- Ensure accurate reliable information is available;
- Ensure consumers have access to effective redressal mechanism;
- Enforceability of standards where necessary;
- Global response to security concerns;
- Engage industry before during and after regulatory mechanisms are invoked and encouraging industry to resolve consumer and quality issues through collaborations, engagements, education and awareness.

People’s Republic of China workshop in November 2016

ICTs are recognized as the foundation upon which the pillars of economic and social development can grow. There is increased recognition that we need ecosystems that include not only ICT/telecommunication operators and service providers, but also banks and other partners, to connect the world and create value for business. This will bring regulatory questions and opportunities for business and consumers. As the Internet of Things is impacting people and societies, there are issues that regulators and policy makers, as well as consumers, face with regard to business models, e-commerce, cross-border transactions and communications. We need to work together to create an inclusive dialogue to foster an enabling regulatory environment between regulators across the sectors and remove the barriers that hinder progress for consumers.

ITU-D Study Group 1 Question 6/1 dedicated to “Consumer information, protection and rights: Laws, regulation, economic bases, consumer networks” has as one of its outcomes requested by WTDC-14, the organization of seminars in all regions on consumer protection, covering areas such as consumer information, protection and rights, laws, economic and financial bases, and consumer networks. In this regard, the workshop on 10 and 11 November 2016 focused on “Consumer protection in a digital collaborative economy”.

The Question 6/1 expert meeting on 9 November 2016 aimed to further progress the ongoing work on Question 6/1 on developing practical guidelines for consumer protection and as such will prepare inputs for consideration during the January 2017 ITU-D Study Group 1 Question 6/1 Rapporteur Group meeting.

Table 2A includes the workshop agenda.

Table 2A: Agenda for China workshop in November 2016

8 November		
Time	Agenda item	Venue
15:30-21:30	Arrival and registration	CQUPT Hotel
18:30-19:30	Dinner	CQUPT Hotel
9 November		
Time	Agenda item	Venue

8:30-10:00	<p style="text-align: center;">Expert Meeting</p> <ol style="list-style-type: none"> Review the expected content/outline for the Question 6/1 expected deliverables for the 2014-2017 study period Review the draft Final Report for Question 6/1 	Conference Room 203 in Yifu Building
10:00-10:30	Coffee/tea break	
10:30-12:00	<p style="text-align: center;">Expert Meeting</p> <ol style="list-style-type: none"> Consider/discuss contributions and input that have not yet been incorporated into the Q6/1 deliverables and propose action to be taken Discuss the work plan, actions and agree on meeting outputs to be presented to the January 2017 Question 6/1 Rapporteur Group meeting (revised Draft Report, Guidelines, possible Draft Recommendation, etc.) Discuss interesting topics in consumer protection that could be worth considering for study during the next study period Any other business 	Conference Room 203 in Yifu Building
12:00-13:00	Lunch	CQUPT Hotel
13:00-14:00	Lunch Break (Free Time)	
14:00-18:00	Visit: Chongqing City Planning Museum and Smart Zone	Chongqing Downtown
18:30-19:30	Dinner reception hosted by China Telecom Chongqing Branch	Road Nanbin
10 November		
Time	Agenda item	Venue
8:30-9:15	<p style="text-align: center;">Opening Ceremony</p> <p>Host: Prof. Wan Xiaoyu, Dean, School of Economics and Management, Chongqing University of Posts and Telecommunications</p> <ol style="list-style-type: none"> Introduction to the guests Speech by Mr. Zhang Huan, Ministry of Industry and Information Technology Speech by representative from co-organizers <ul style="list-style-type: none"> - Ms. Xu Hong, Deputy Director General, Chongqing Administration of Communication - Prof. Li Lin, Schoolmaster, Chongqing University of Posts and Telecommunications. Speech by Ms. Sofie Maddens, Head of Regulatory and Market Environment Division, ITU Group photo 	Lecture Hall in Yifu Building

9:15-10:15	<p>Workshop theme 1: Are current consumer protection measures suitable for connecting the world and the Internet of things?</p> <p>Moderator: Dr. Chen Jinqiao, Co-Rapporteur of Question 6/1 for ITU-D Study Group 1, Deputy Chief Engineer of CAICT, MIIT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Mr. Chen Yuping, Secretary General, National Telecom User Committee 2. Invitation Report : Ms. Yin Yuan, Vice-President, China Telecom Chongqing company 3. Invitation Report: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
10:15-10:40	Coffee/tea break	
10:40-11:40	<p>Workshop theme 2: Can digital platform enable consumers and entrepreneurs?</p> <p>Moderator: Mr. Bohyun Seo, TDAG Vice-Chairman, Expert from the Republic of Korea</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Ms. Sofie Maddens, Head of Regulatory and Market Environment Division, ITU 2. Invitation Report: Vice-President of China Mobile Chongqing Company 3. Invitation Report: Mr. Liu Xuehui, Product Manager, Incorporated China Branch, Qualcomm 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
12:00-13:00	Lunch: buffet	CQUPT Hotel
13:00-14:00	Lunch Break (Free Time)	
14:00-15:00	<p>Workshop theme 3: Information consumption in Chongqing</p> <p>Moderator: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Leader of Chongqing Economic and Information Committee 2. Invitation Report: Ms. Xu Xiaoli, Inspector General, Consumer experiment in North East Asia, Ericsson 3. Invitation Report: Prof. Wan Xiaoyu, Dean, School of Economics and Management, Chongqing University of Posts and Telecommunications 4. Invitation Report: Representative from Chongqing internet company 5. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
15:00-15:20	Coffee/tea break	

15:20-16:20	<p>Workshop theme 4: Channels available for payment - International Mobile Roaming</p> <p>Moderator: Mr. Zhou Jianming, Senior General Manager, China Mobile Group</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Prof. Zeng Jianqiu, Beijing University of Posts and Telecommunications 2. Invitation Report: Ms. Venerande Mukamurera, Expert representative from Rwanda 3. Invitation Report: Vice-President of China Unicom Chongqing Company 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
16:20-16:40	Coffee/tea break	
16:40-17:40	<p>Workshop theme 5: Protect consumers in a global e-Commerce world</p> <p>Moderator: Mr. Me. Moshiur Rahman, Expert representative from Bangladesh</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Secretary General, Chong Qing Consumer Protection Committee 2. Invitation Report: Dr. Gu Qifeng, Deputy Dean, BiMBA Project, National Development Research of Beijing University 3. Invitation Report: Mr. Zian Shah Kabir, Expert representative from Bangladesh 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
18:30-19:30	Welcome dinner	CQUPT Hotel
11 November		
Time	Agenda item	Venue
8:30-11:30	Investigation: Smart health and broadband village	Chongqing Tongnan
12:00-13:30	Lunch	Chongqing Tongnan
14:00-15:30	Investigation: Smart school	University Town
18:30-19:30	Dinner	CQUPT Hotel

Workshop theme 1: Are current consumer protection measures suitable for connecting the world and the Internet of things?

Moderator: Dr. Chen Jinqiao, Co-Rapporteur of Question 6/1 for ITU-D Study Group 1, Deputy Chief Engineer of CAICT, MIIT

Invitation Report: Mr. Chen Yuping, Secretary General, National Telecom User Committee:

[Presentation]

Invitation Report: Ms. Yin Yuan, Vice-President, China Telecom Chongqing company *[Presentation]*

Invitation Report: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post

Discussion

Workshop theme 2: Can digital platform enable consumers and entrepreneurs?

Moderator: Mr. Bohyun Seo, TDAG Vice-Chairman, Expert from the Republic of Korea

Invitation Report: Ms. Sofie Maddens, Head of Regulatory and Market Environment Division, ITU
[Presentation 1] [Presentation 2]

Invitation Report: Vice-President of China Mobile Chongqing Company

Invitation Report: Mr. Liu Xuehui, Product Manager, Incorporated China Branch, Qualcomm
[Presentation]

Discussion

Workshop theme 3: information consumption in Chongqing

Moderator: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post

Invitation Report: Leader of Chongqing Economic and Information Committee *[Presentation]*

Invitation Report: Ms. Xu Xiaoli, Inspector General, Consumer experiment in North East Asia, Ericsson
[Presentation]

Invitation Report: Prof. Wan Xiaoyu, Dean, School of Economics and Management, Chongqing University of Posts and Telecommunications *[Presentation]*

Invitation Report: Representative from Chongqing internet company *[Presentation]*

Discussion

Workshop theme 4: channels available for payment – international mobile roaming

Moderator: Mr. Zhou Jianming, Senior General Manager, China Mobile Group *[Presentation]*

Invitation Report: Prof. Zeng Jianqiu, Beijing University of Posts and Telecommunications *[Presentation]*

Invitation Report: Ms. Venerande Mukamurera, Expert representative from Rwanda

Invitation Report: Vice-President of China Unicom Chongqing Company

Discussion

Workshop theme 5: protect consumers in a global e-Commerce world

Moderator: Mr. Me. Moshir Rahman, Expert representative from Bangladesh

Invitation Report: Secretary General, Chong Qing Consumer Protection Committee

Invitation Report: Dr. Gu Qifeng, Deputy Dean, BiMBA Project, National Development Research of Beijing University

Invitation Report: Mr. Zian Shah Kabir, Expert representative from Bangladesh

Discussion

- Expert meeting for Q6/1 and workshop on consumer protection report can be found at: <http://www.itu.int/oth/D0708000010/>.

Benin workshop in March 2017

The International Telecommunication (ITU) Regional Forum on Consumer Information, Protection and Rights for Africa organized by the Telecommunication Development Bureau (BDT), in collaboration with the Government of the Republic of Benin, the Network of African Consumers in ICT (RéCATIC) and the Regulatory Authority of Postal and Electronics Communications (ARCEP) provided a platform for sharing experiences to address existing as well as emerging challenges amongst telecommunication, broadcasting and converged ICT policy makers, regulators and the industry in the area of consumers' rights and protection in the digital age.

Table 3A: Agenda for Benin workshop in March 2017

Day 1: Tuesday 14th March	
9.00-9.30	Registration
9.30- 10.15	<p>Opening Ceremony</p> <p>Welcome address: <i>Romain Houéhou, Secretary-General ,RéCATIC</i></p> <p>Keynote address: <i>Ali Drissa Badiel, ITU Area Representative, West Africa</i></p> <p>Keynote address: <i>Flavien Bachabi, Chairman, ARCEP</i></p> <p>Opening address: <i>H.E. Rafiatou Monrou, Minister Digital Economy and Communication, Benin</i></p>
10:15-10:45	Coffee Break
10:45- 12:00	<p>Session 1: A Macro – Overview – ICT4SDG and Consumer Protection: This session reviews the role of ICTs as a foundation for economic and social development-What do SDGs mean for consumers in Africa and what is the role of ICTs in achieving the SDGs</p> <p>1.1 Global ICT trends, SDGs and implication for Consumer –<i>Ali-Drissa Badiel, ITU</i></p> <p>1.2 International, Regional & global partnership for SDGs – <i>UNDP Benin</i></p> <p>1.3 Sustainable Development: Using What We Have to Get What We Need – <i>Shola Sanni, Policy Manager, GSMA-Africa</i></p> <p>1.4 The Equity Challenges –<i>Russell Southwood – Balancing Act Africa</i></p>
12:00-13:00	<p>Session 2: Institutional Frameworks and Practices – Policy, Regulation & Advocacy: The session explores the current concepts and issues pertaining to the implementation of right protection & institutional frameworks at global and regional level and national level.</p> <p>2.1 <i>Meriem Slimani, Standardization and Development Coordinator, African Telecommunications Union (ATU)</i></p> <p>2.2 <i>Representative of ARCEP Benin / ReCATIC</i></p> <p>2.3 <i>Reuben Gwatidzo -Consumer Advocacy Zimbabwe</i></p>
13:00-14:00	Lunch

14:00- 15:30	<p>Session 3: Connecting the Unconnected: Technology and Financing</p> <p>Developments and Challenges: The session will explore New technologies for developments: infrastructure, broadband rollout plans, IPv6, Internet exchange points (IXP) and the impact on international transit in Africa; How can technology lead to content creation and vice-versa and the need to revising UAS to achieve connectivity.</p> <p>3.1 Global and regional initiatives and approaches – <i>Ali-Drissa Badiel, ITU</i></p> <p>3.2 National frameworks and practices; Burkina Faso case study by <i>Joseph NANA, CT-MDENP</i></p> <p>3.3 Gambia – The “Bantaba Outreach’ by <i>Solo SIMA, Director Consumer Affair PURA</i></p>
15:30- 16:00	Coffee/Tea Break
16:00- 16:45	<p>Session 4: Round table</p> <p>Moderator: Russell Southwood</p> <p>The round table examines the policy, regulatory and advocacy gaps, challenges and solutions for Consumer Protection and Rights in Africa.</p> <p>4.1 <i>Aminata Kaba, Directrice Générale Adjointe, Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (ARPT)</i></p> <p>4.2 <i>ARCEP/Benin</i></p> <p>4.3 <i>Ghislaine Carine Essomba Avom – Central Africa Telecommunications Regulators Assembly (ARTAC)</i></p>
Day 2: Wednesday, 15th March	
9.00-9.15	Recap of day 1 session – Chairman of the forum/ITU
9.15- 10.30	<p>Session 5: Consumer protection and Quality of service – This session will examine the consumer protection measures adopted in the broadband & IoT era with a focus on QoS and QoE.</p> <p>5.1 QoS and the Digital Tsunami <i>Shola Sanni, Policy Manager, GSMA Africa</i></p> <p>5.2 QoS frameworks, audit and assessment of QoS parameters for digital services, enforcement and redress mechanisms – Country case studies</p> <p>a. Burkina Faso – <i>Joseph Nana, CT-MDENP</i></p> <p>b. Ghana – <i>Abed BANDIM – NCA</i></p> <p>c. Nigeria – <i>Hadiza Kachallah – NCC</i></p>
10:30-11:00	Coffee break

11:00- 12:00	<p>Session 6: Consumer Affordability and Entrepreneurship – The session will examine the tariff monitoring and regulatory approaches adopted to protect consumers from excessive pricing, the mechanisms for enhancing consumer price awareness in the digital environment including price bundles and OTTs.</p> <p>6.1 The App Economy and implication for consumer protection and Rights – Andre ONANA – ESMT</p> <p>6.2 International mobile roaming, tariff and costing practices – Anne Rita Ssemboga, ITU</p> <p>6.3 Price awareness and monitoring approaches for consumer protection Country experience:</p> <p>a. Reuben Gwatidzo – Consumer Advocacy Zimbabwe</p> <p>b. Suzy Owona – ART Cameroon</p>
12:00- 13:00	<p>Session 7: Platforms to empower consumers and entrepreneurship – Case studies on digital financial inclusion:</p> <p>7.1 Global Symposium paper on DFS – Ms. Anne Rita Ssemboga ITU,</p> <p>7.2 Best practices: country experience, operator experience</p> <p>a. Cote d’ivoire – Peya Bridgette</p> <p>b. Benin central bank</p> <p>c. MTN Mobile Money SA/ASMAB</p>
12:45- 14:00	Lunch break
14:00- 15:30	<p>Session 8: Emerging issues for consumers’ for online protection – Session examines how consumers can be protected in a global world of e-commerce (mobile devices, mobile/online payments, counterfeit devices).</p> <p>8.1 Global consumer protection of e-Commerce – Andre Onana – ESMT</p> <p>8.2 Safe & Secure Mobile Experience: The Key Issues – Shola Sanni, Policy Manager, GSMA-Africa</p> <p>8.3 Country experience – Gwa Tobbie Mohammed, NCC, Nigeria</p>
15:30- 16:00	Tea break
16:00- 16:45	<p>Session 9- Round table discussion – Marking the World Consumers Rights Day -Theme: Building a digital world consumer can trust.</p> <p>Moderator: Abile Romain Houehou, ReCATIC</p> <p>Panellists:</p> <p>a. Agathe Affougnon</p> <p>b. Robin Accrombessi</p> <p>c. Hervé Guèdègbé</p> <p>d. Russell Southwood, Balancing Act</p>
Day 3 Thursday 16th March, 2017	
9.00-9.15	Recap of day 2- Chairman of the forum

9:15- 10.30	<p>Session 10: Child Online Protection – The session presents COP at the regional and international level highlighting the importance of international cooperation and regional harmonization.</p> <p>10.1 International cooperation and COP Guidelines, Anne Rita Ssemboga ITU</p> <p>10.2 Policy and Practice- Siakou Fall, Data Protection Commission CDP, Senegal</p> <p>10.3 The SADONUM Platform- Fatou Ndiouck, BOYE</p>
10:30-11:00	Tea break
11:00- 12:00	<p>Session 11: Effective Information, education and communication strategies – The session will explore policy, regulatory and industry initiatives undertaken to empower consumers in Africa and enhance their ICT knowledge and skills.</p> <p>Country case study</p> <p>11.1 Consumer Out Reach Programs in Uganda – Ibrahim Bbossa, UCC</p> <p>11.2 ICT Education and consumer outreach in Rwanda – Vénérande Mukamurera, RURA</p> <p>11.3 The Kitsong and Digital literacy Program for Botswana – Suzan D. Jacobs, BOCRA</p>
12:00- 13:00	<p>Session 12: Round table – Take home: Collaborative partnerships models and approaches for consumer Information Protection and Rights for Africa- Requirements and way forward-</p> <p>Moderator: Aminata Kaba, Directrice Générale Adjointe, Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (ARPT) Anne Rita Ssemboga, ITU Presentation: collaborative Regulatory models</p> <p>Panelists:</p> <p>a. Abile Romain Houehou, ReCATIC</p> <p>b. Mariam Slamini, ATU Representative</p> <p>c. Shola Sanni, GSMA-Africa</p>
12:45- 14:00	Lunch break
14:00- 15:30	Closing Ceremony

The Forum was attended by 131 delegates from 21 countries including regional institutions and academia such as African Telecommunications Union (ATU), Ecole supérieure multinationale des télécommunications (ESMT) and GSMA-Africa. All presentations and materials are available at the Forum Website: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/Events2016/Benin/Home.aspx>.

The forum reviewed a number of topical issues including:

- An overview of ICT4SDG and Consumer Protection and consumer protection and rights for Africa;
- The institutional frameworks, policy, regulation and advocacy for consumer protection at global and regional level and national level;
- Connecting the Unconnected: Technology and financing developments and challenges for infrastructure, broadband rollout plans and the need to revising UAS to achieve connectivity;
- Consumer protection and Quality of Service in the broadband & IoT era;
- Consumer Affordability and Entrepreneurship. The session examined the tariff monitoring and regulatory approaches adopted to protect consumers from excessive pricing, the mechanisms

for enhancing consumer price awareness in the digital environment including price bundles and OTTs;

- Platforms to empower consumers and entrepreneurship: Case studies on digital financial inclusion;
- Emerging issues for consumers' for online protection, examining how consumers can be protected in a global world of e-commerce (mobile devices, mobile/online payments, counterfeit devices);
- A round table discussion in commemoration of World Consumers Rights Day whose theme was 'Building a digital world consumer can trust';
- Child Online Protection;
- Effective Information, education and communication strategies to empower consumers in Africa and enhance their ICT knowledge and skills.

1. The Forum acknowledged:

- The Commemoration of the World Consumers rights Day Celebration which featured a round table discussion with a theme building a digital world consumer we can trust" with a call for increased cooperation at national and regional level on the promotion of consumer rights and advocacy.

2. The Forum noted:

- The contribution of ICTs and particularly of the mobile sector in Africa to the attainment of the SDGs in particular by facilitating direct employment and enhancing efficiencies to all sectors of the economy;
- The slow rate of digital transformation due to inadequate infrastructure, affordability, gender and rural urban inequities – this affects the potential and impact of ICTs for SDGs;
- With the growing economic and social importance of digitalization, there is a need to protect consumers using Internet services and to ensure that they can continue to use these services safely and securely. Safeguarding children & vulnerable persons online, mitigating fraud and security threats, as well as the sale & use of counterfeit devices are major concerns for consumers in Africa;
- The inadequate legal and institutional frameworks for ICT consumer protection at regional and national level and the limited support provided by Governments and Regulator to ICT Consumer Associations and networks are barriers to effective consumer protection when using ICTs;
- QoS and QoE remain a major concern for consumers in the region. This is heightened by an exceptional demand for data as well as by inadequate investment in infrastructure to match the demand and additional supply constraints such as high cost of international internet connectivity, insufficient power, counterfeit and poor quality networks and devices;
- The growing significance of the APP economy in Africa; governments and regulators are still struggling to formulate responses to the multifaceted phenomenon; institutional frameworks, competition and consumer laws are lagging behind;
- Traditional voice services have definite measurement criteria for tariffs and monitoring usage – i.e. per second or per minute call, the tools and mechanisms for monitoring data and bundled tariffs and the usage of data are not definitive and not known to the majority of ICT users in the region.

3. The forum adopted the following guidelines and recommendations;
- Strengthen partnerships between stakeholders to create knowledge exchange platforms and dialogue at national, regional and international level for consumer protection and rights in Africa;
 - Raise awareness of the ITU-D Global Symposium for Regulators 2014 Best Practice Guidelines (GSR14) as well as of ITU-D Resolution 64 (Rev. Dubai, 2014) and ITU-T Resolution 84 (Hammamet, 2016) on consumer protection at national and regional level and to integrate the protection and information on consumer rights in Africa into ITU activities;
 - Formalize the organization of a Forum on Consumer Protection to be held at least once every two years;
 - Promote the establishment of consumer associations, their professionalism, and assist in building their capacity building at national, sub-regional and regional levels;
 - Establish effective mechanisms for education, awareness raising and dissemination of information on issues such as QoS parameters, tariffs, safety and use of internet in particular for children, women and people with disabilities;
 - Adopt an inclusive approach at international, regional and national level for the promotion and implementation of SDGs, calling upon policy makers, regulators to integrate SDG targets in their national plans and to bring consumer interests and rights at the center of discussions of all socio economic development and policies;
 - Expand Universal Access Strategies to include the promotion of consumer rights, information, education and awareness, particularly focusing on security and safety.

Annex 3: Analysis of the Questionnaire on numbering misuse

The survey questions can be found in the associated Circular letter at: <http://www.itu.int/md/D14-CA-CIR-0009/>.

How are telephone numbering and associated resources managed (allocate, audited and withdrawn) in your country?

All of the respondents indicated that there was the concept of control over numbering resources. This was done either through primary legislation or regulations. There were differences in the approaches that were taken, with some Member States indicating that there were charges involved as part of the management of the allocation.

There was some variation in the detail that was provided. In some cases the respondents cited ITU-T recommendations as directing the development of national rules. In other cases the respondents appeared to have different management responsibilities. For example, some respondents appeared not to have the ability undertake annual audits or reclaim numbers and other resources if appropriate.

Charging for the allocation of numbers was by no means universal. However, as this was outside of the intent of the questionnaire, and at a level of detail not sought, no conclusion is offered on this issue.

Is there a National Telephone Numbering Plan, outlining the use that can be made of national telephone numbers and associated resources?

All but one of the responding countries had a National Telephone Numbering Plan.

Are details of the National Telephone Numbering Plan and associated resources that have been allocated made available within your countries or notified to the ITU-T?

The majority of respondents make the information available both nationally and notify the ITU.

What are the national rules for managing (allocated, audited and withdrawn) numbering and associated resources?

The information received was varied. Some of the respondents indicated where further information could be found, whilst others provided the detail of the management process. With those that provided the further detail of the national management process there was diversity of the environment in which the processes occurred. This reflects the national approach to the management of numbers.

What experiences do you have of misuse of other associated resources e.g. SIM BOX? Others? Please provide details.

The focus of many of the answers to this question when experience of misuse was acknowledged was on SIM Boxes. It appears from the responses that misuse of SIM box is most prevalent in many Member States in Africa. There were some occurrences in the Caribbean.

The response to the issue raised by SIM box fraud varied between those Member States. There was recognition that operators themselves are taking action, that national guidelines to combat illegal SIM box activity existed. A further point that was noted was that “re-origination” was used in association with by-pass. Associated with this was the role of Calling Line Identification in association with SIM boxes. One country had banned “spoofing” of CLI.

In one instance a respondent provided details of the positive use of SIM boxes.

In at least one case it would appear that the instance of the number misuse was related to exploitation between the length of the overall numbers and the number of digits required for analysis for routing and charging purposes.

Any other comments?

Whilst many of the respondents indicate that there were no other comments or issues to be raised, those that did respond covered a number of issues. These issues included identification of misuse of numbers based on an exploitation of the telephone numbers allocated (as opposed to the number required for analysis), and the need for continuous review of the numbers assigned.

Also identified was the ability to fight against misuse requiring the systematic identification of all subscribers and the tax rate for international incoming calls. Other issues that were cited included the role of CLI and the lack of proper regulation of international telecommunication traffic. It was also suggested that transportation of SIM cards be prohibited.

In parallel to these issues being raised several respondents indicated a continuous activity to improve the national regulatory environment to address these issues.

Annex 4: Selected country cases

Argentina

The National Plan for the Development of Competitiveness and Quality Conditions of Mobile Communication Services establishes that telecommunication/ICTs and media services networks should be expanded to provide more and better services to consumers at competitive prices and higher quality.

To this end, the current State policy aims to accelerate the Sector's growth and development fostering competition in the market and proposing changes in the legal and institutional framework through clear rules, which ensure sustainability and predictability in order to restore the pace of investment in the Telecommunications/ICTs market, and to combat any type of market distortion.

In that sense, the Sector is undergoing a paradigm shift because this new regulation aims to ensure competitiveness, which will contribute to improve the quality of services for the well-being of consumers/users, increasing productivity and promoting development and innovation.

The Ministry of Communications, as Enforcement Authority, is currently developing and updating various Regulations aiming to protect and defend customers and users rights.

- The Mobile Communication Service General Regulations, which shall provide for the introduction of mechanisms, which allow customers to access information on the quality of the services being provided and obtain bonuses and/or compensation in case of non-compliance with established quality levels;
- The Spectrum Management and Control Regulations, which shall introduce greater competition among all services;
- The National Chart of Spectrum Bands Allocation in order to increase the availability of frequencies for the provision of mobile communication services;
- The National Interconnection and Licensing Regulations with the aim of generating greater sustainable competition in all networks and services, encouraging market entry for state-of-the-art services in the framework of technological convergence;
- The Number Portability Regime, which shall be revised and updated;
- The Universal Service General Regulations establishing the National Communication Entity, an autonomous body under the Ministry of Communications, as the organization in charge of designing the various programs to be funded from the Universal Service Fund; and
- The National Contingency Plan for disaster response.

This National Plan was launched in contrast to the macroeconomic context of the last years of the previous government, which showed growing difficulties to import the necessary capital goods for the provision of mobile communication services.

Lack of investment in infrastructure, delay in the granting of licenses and in the allocation of resources for the provision of services or in the approval of company control changes, among others, resulted in poor quality mobile communication services, particularly voice.

This National Plan is based on national regulations which provide that telecommunication and ICTs service providers may, and in some cases have to, share network infrastructure, buildings (terraces, roofs, towers, lots and/or structures), facilities, and associated resources, to achieve greater efficiency.

In this sense, the National State has many properties that makes available to the public/private sector operators for them to install equipment and infrastructure taking into account the growing development and capillarity of telecommunication networks, which generate increasingly difficult access to

sites where to install both antenna structures and necessary equipment for the normal operation of Mobile Communication Services.

The State Property Administration Agency (AABE) shall be the only organization that may grant permits for the precarious use of real property owned by the National State, regardless of their jurisdiction of origin. To this end, telecommunication licensees and independent companies sharing passive infrastructure will be provided a list of state properties with potential suitability for the installation of shared infrastructure.

In accordance with the legislation in force, independent companies sharing passive infrastructure do not require a license, authorization or permit to carry out their activity, without prejudice to the non-discrimination obligation.

To this end, the Judicial Power of the Nation, the Legislative Power of the Nation, the Provinces, the Autonomous City of Buenos Aires, the Municipalities, the Villages and the National Universities are invited to adhere to the above mentioned to facilitate the utilization of state assets for the deployment of telecommunication/ICTs and media service networks.

Another important feature is that the National Plan, through the National Communication Entity, foresees taking non-ionizing radiation measurements to control that they are within levels that are not detrimental to human health.

The Ministries of Communications, Environment and Sustainable Development, and Health will carry out research on non-ionizing radiations and the application of new technologies for health protection, and will carry out outreach campaigns with the participation of the private sector and NGOs with experience in the field.

Benin

In order to protect the rights and interests of telecommunication service users, ARCEP-BENIN during 2015 began a process of auditing standard contracts and general service conditions of fixed and mobile telephone operators and of Internet Access Providers (IAPs).

The results of this activity have made it possible to identify failings which could leave these standard contracts and general service conditions open to abuse as regards consumers and open the way to recurrent complaints.

The audit is undertaken as a preliminary to the approval of standard contracts and operators' general service contracts. This mission was authorized by a decision establishing the list of mandatory provisions in model contracts or general conditions for the provision of telecommunication services for consumers in the Republic of Benin.

The following points must be included in standard contracts or general service conditions, in accordance with article 3 of the regulator's decision:

- Definitions of technical terms or terms with specific meanings;
- Object of the contract or general conditions for providing services, defined clearly and precisely;
- Contract duration and method of renewal;
- Conditions of subscription and service provision;
- List of documents required;
- Obligations of the customer;
- Obligations of the operator;
- Confidentiality clause;

- Information relating to equipment, in particular concerning precautions for use;
- General conditions of operation, and specifically those relating to protection of personal and medical data;
- Quality of service clauses;
- Prices or means of price setting;
- Criteria for billing and conditions of payment;
- Financial guarantees, where necessary;
- After-sales services;
- Warranty clauses and so on.

Once the decision was adopted, the operators concerned were informed with a view to ensuring that their standard contracts or general service conditions would be aligned with it.

Adoption of this legal instrument provides ARCEP-BENIN with the means of approving and monitoring standard contracts or general conditions for the provision of electronic communication services, ensuring greater respect for consumer rights. It enables the regulatory authority to investigate complaints from consumers or consumer organizations, as required under article 4 of Decree 2014-599 of 9 October 2014 concerning the mandate, organization and operation of ARCEP-BENIN.

Partnership of ARCEP-BENIN and consumers' associations

In its relations with consumer associations, ARCEP-BENIN carried out a census which in 2010 identified eight consumers' associations in the ICT sector.

Following the census, the consumers' associations formulated a number of demands addressed to the regulator with a view to:

- Reflecting consumers' interests in the regulator's activities;
- Improving quality of service;
- Ensuring transparency with regard to charges;
- Ensuring security of personal data;
- Ensuring access for consumers to telecommunication services in the context of universal service;
- Improving awareness of consumers rights and obligations;
- Ensuring assistance from the regulatory authority in providing feedback to the public on training received;

ARCEP-BENIN has noted several types of requirement among consumers' associations concerning:

- Their strong desire to improve their knowledge of the sector; and
- The need to improve their knowledge as regards consumers' rights and obligations in connection with easily investigated complaints, in accordance with current laws and regulations.

In order to encourage consumers' associations to share in the development of the telecommunication/ICT sector, a framework for collaboration has been put in place and has facilitated a number of activities, including:

- A capacity-building workshop (3-4 February 2011);
- Two consumer satisfaction surveys in 2011 and 2013;
- Approval of an information leaflet on consumers' rights and obligations, in collaboration with partner associations of consumers (20 December 2011);

- National seminar on the effects of non-ionizing radiation and protection of the public (24, 25, 26 April 2012);
- Audit of the mobile telephony operators' customer services (October 2013).

A document base has been set up and made available to consumers' associations and ICT services and can be used by them as a basis for training. It comprises:

- The telecommunication services guide for users;
- Flyers on consumers rights and obligations;
- Question and answer information sheets to help expedite processing of users' complaints.

These measures are reinforced by:

- Opening of a customer complaints desk;
- Setting up a toll-free complaints line (131);
- Setting up a Facebook discussion forum for ARCEP-BENIN and users to express their concerns on service provisions.

On 28 November 2014, this collaborative framework was formalized in a framework cooperation agreement between ARCEP-BENIN and the eight partner associations of consumers. This agreement provides for the implementation of projects of common interest by partner associates with funding from ARCEP-BENIN.

Brazil

The provision of convergent telecommunication services has many implications on the consumers rights, since most of convergent service operators have been dealing with their clients separately, as customers of a single service, even when they contracted a bundle. From customer's point of view, it is hard to understand different rules applied to similar services provided by the same operator over the same network infrastructure. Therefore, a redefinition on consumer protection needs, through providing them a better understanding and a clearer view of their rights regarding telecommunication services must be a priority.

For that reason and focusing on solving repeated complaints, empowering consumers and unifying the regulation terms of fixed and mobile telephony, TV and broadband by turning them into one convergent resolution, the National Telecommunication Agency – ANATEL approved on March, 2014, the General Regulation on Consumer Rights of Telecom Services (GRC), Resolution nº. 632/2014 -ANATEL. In order to stimulate competition and promote balance to the market, smaller operator has lighter obligations. Considering the complexity of new rules it was fixed different dates for them to be in force. The first term was July 8, 2014.

New rules are as follows:

- **Automatic cancellation:** Cancel a telecommunications service became simpler after the new regulation. Even without talking to an attendant, the service can be canceled by internet or by typing a number on the call center through the interactive voice response system. The automatic cancellation must be processed by the service provider in a maximum of two working days. During this period, consumer can regret and the provided service will be charged. Consumers are warned that this ease is only for canceling the entire contract (Article 15 of the RGC).
- **Instant call back for dropped calls:** The provider will be required to return the call every time the phone interaction between the consumer and his call center drops. The service provider is required to return the call at least one time within 5 minutes to the consumer. (Article 28 of the RGC).

- **Prepaid credit:** minimum 30 day expiration. All credit for prepaid mobile services must have a minimum expiration term of 30 days. The companies must also offer options with expiry date of 90 and 180 days in their own stores and at electronic recharging points. Whenever consumers want to buy credits, it will be possible to check the expiration term through SMS or by calling a number provided by the company (Article 68 of the RGC).
- **Promotions apply to all:** Many providers have promotional offers (with lower prices or even some freebies) to capture new customers. With the new regulation, anyone, customer or not, has the right to join any deal advertised by the service provider. If the interested consumers are already clients, they need to be aware about the possibility of having an early termination fee in their contracts (Article 46 of the RGC).
- **Transparency in offers:** Before formally closing any contract, the service providers must give consumers a short summary with clear and organized information about the offer. It should be informed, for example, whether or not the announced price is valid within a specific period, presenting details of when it starts, when it ends and what price will be practiced after the end of the promotion (Article 50 of the RGC).
- **Billing Related Complaints:** Whenever a customer reclaim about a billing and has not yet paid the invoice, the company will issue a new billing document without the disputed value and then analyze the situation. If it was already paid, and the analysis concludes that the value has been improperly charged, or if the company does not respond the claim within 30 days, the customer will be entitled to receive the claimed amount in double. If after the payment it was verified that the consumer was properly charged, the consumer will return the amount received. (Articles 83 and 85 of the RGC).

On January 31, 2014, ANATEL launched a new Consumers website: www.anatel.gov.br/consumidor. It was created to convey, in simple language and few technical terms, the most relevant information about telecommunications service and consumers' rights. The website intends to narrow the relationship with telecom consumers and provides better information on sectorial issues of consumers' interest.

Central African Republic

Legal framework of CEMAC

Within the area covered by CEMAC (Central African Economic and Monetary Community), of which the Central African Republic is a member country, Directive 07/08-UEAC-133-CM-1 of 19 December 2008 established the legal framework for protection of the rights of users of electronic communication networks and services, guaranteeing the rights of users with respect to their private life, the right to information, service quality and performance, dispute resolution between subscribers and operators, processing of personal data and protection against cybercrime and cyberattacks.

In addition, CEMAC Regulation 21/08-UEAC-133-CM-18 further strengthens and defines the foundations for harmonization of the regulations and regulatory policies governing electronic communications in this community space.

Among the objectives of this subregional regulatory framework are the following:

- Introduction of universal services;
- Full sector liberalization with high-quality services at affordable prices;
- Non-discriminatory access to ICT services;
- Meeting the needs of vulnerable social groups, particularly persons with disabilities;
- Strengthening the rights and obligations of consumers;
- Sustainable consumer protection.

National legal framework

The Central African Republic is part of the CEMAC community space. Thus, in addition to international directives and regulations, those adopted at the community level have to be applied at the national level. With respect to the objectives established by the two above-mentioned community texts, Act 07.020 of 28 December 2007 regulating the telecommunication sector in the Central African Republic was deemed to be inconsistent not only with Regulation 21/08-UEAC-133-CM-18 of 19 December 2008, but also with five CEMAC Directives, particularly Directive 07/08-UEAC-133-CM-1 of 19 December 2008.

Thus, a Draft Law on Digital Communications in the Central African Republic, jointly revised and approved by operators, consumers and the National Commission for Texts, has been elaborated and is currently before the Government. It will very shortly be brought before the future National Assembly for adoption at the end of the current political transition.

This draft law is intended in particular to strengthen:

- Universal access;
- Non-discriminatory access to ICT services;
- The rights and obligations of consumers;
- Quality of Service;
- Protection of consumers against exposure to electromagnetic fields;
- Child Online protection;
- Personal-data security;
- Respect for privacy and confidentiality;
- Women’s rights and the gender dimension;
- Cybersecurity and the fight against cybercrime and cyberattacks;
- The encouragement of young women to take up careers in ICT, through ITU’s “International Girls in ICT Day”, which the Government intends to adopt.

Measures taken by the regulator in the interests of consumer rights protection and with respect to the Draft Law

Aware of the need for legislation covering protection of the rights of electronic communication consumers, the regulator has taken measures to:

- Identify all associations of electronic communication consumers;
- Organize a five-day workshop on the rights and obligations of electronic communication consumers;
- Conduct a regular audit of the quality of service of electronic communication operators;
- Ensure the introduction of legislation that takes account of the CEMAC directives and regulations and of the GSR14 guidelines on the rights of electronic communication consumers;
- Create a consumer service in the new structure of the Telecommunication Regulatory Agency established in December 2015, the duties of which include:
 - Posting, on the Telecommunication Regulatory Agency website, of an online guide and guidelines on the protection of telecommunication and ICT service consumers;
 - Fostering, through online channels, best practices, standards, technical guidelines and procedures for making ICT networks less vulnerable and less exposed to threats;

- Recognizing consumers' right of appeal and the option to refuse functionalities and services;
- Establishing free phone numbers for use by consumers;
- Producing brochures on the rights and obligations of consumers;
- Making consumers aware of the potentially harmful effects of ICTs on health, education, etc.;
- Regularly informing consumers, including minors, about the risks of exposure to electromagnetic radiation from ICT products;
- Protecting minors, women, persons with disabilities and indigenous and tribal people;
- Making available online, and keeping up to date, information on the protection of minors with respect to ICTs;
- Monitoring the tariffs applied and ensuring fair competition;
- Establishing a partnership agreement between consumer associations and the Telecommunication Regulatory Agency;
- Following the GSR14 guidelines and regularly assessing their implementation.

China (People's Republic of)

With the high speed development in the continuous ten years, China telecommunication industry maintains its No.1 place and enhances the leading position. The huge customer has brought the operators and service providers' big chance, as well as the variety and personality of services. More challenge has risen up in the field of fair competition, QoS, reasonable tariff packages, and disputes settlement. Chinese government bodies and regulator are trying their best to establish regulations, perfect organizations, optimize service process and working mechanism, and enhance public supervision. A relative systematic institutions of telecommunication consumer protection have been set up.

First of all, the different multiple layer of laws and regulations have come into being. There are three core laws published by national congress which are called The Act for Consumer's Rights (2013 amendment), The Resolution for the safeguard of internet (2000), and The Resolution for ensuring the protection of network information (2012). In addition, The Telecommunication Regulations of P.R.C was published by the central government State Council as the basic rules for telecommunication market. MIIT also issued a series of departmental rules to regulate the consumer-protection such as The Standard for Telecommunication Service (2012) and the regulations for personal information protection of telecommunication and internet users (2013). Relative government bodies such as NDRC (National Development and Reform Commission) and SAIC (State Administration for Industry & Commerce) also released some rules for the management of providers and consumers.

Secondly, trilateral parties including government bodies, association organization and the public have been combined to shape the frame of the protection of consumer rights. At the government level, MIIT, NDRC, SAIC and relevant organizations work together to regulate the field of market entrance, network interconnection, QoS, technology standard, tariff, and dispute settlement. At the third party level, the enterprises involved in the provision of telecommunication and information services are launching the professional organizations whose name are called China Association of the Communication Enterprises and Internet Society of China. They are collaborating with NTUS (The National Telecommunication User Society) belonging to China Consumers' Association to participate the activities of QoS supervision and market inspection. At the society level, National Telecommunication User Appeal Center has been established for more than ten years with the guidance of MIIT. Since 2002 the unified number 12300 has been put into practice for the convenience of customers which is dealing with the problems related to operators headquarter. The local users can get additional assistance from the local center placed at province level.

In addition, a quarterly announcement for telecommunication service quality has been enforced by independent academic institution for at least ten years. It has become the symbol of operator's service quality. Moreover, in order to help the media and public better supervise the activities of operators and service providers, the regulator approved NTUS to invite the lawyers, economists, and engineers as its consultants.

Côte d'Ivoire (Republic of)

In Côte d'Ivoire, Article 168 of Ordinance 2012-293 on telecommunications/ICT provides that operators and service providers shall wait a minimum period of three months before reallocating a cancelled telephone number.

Despite the implementation of subscriber identification by operators and service providers, unidentified SIM cards continue to turn up, or cards are activated and then passed from person to person, with the result that judicial requisitions that the regulatory authority is required to transmit to network and service operators in the search for wrongdoers are in some cases unsuccessful.

The search for information concerning a number whose owner is being pursued can prove ineffective for several reasons – for example persons identified on the basis of SIM cards that have been lost or stolen, or whose owners have died. In such cases, the true identity of the wrongdoer is unlikely to be found.

Beyond such cases, which result in false identification and stalled investigations, the fact that a number may change hands several times can make it very difficult to secure accurate information on the identity of an offender or suspect.

As for the three-month waiting period to be observed before reallocating a number that is no longer active, there is a proven risk of the same number being identified four times in the same year, producing a chain of four successive holders of the same number. In such cases, a judicial requisition as part of a criminal investigation spanning more than one quarter is sure to run into difficulties if the holder of the number in question has changed during the same period.

This situation inevitably creates uncertainty and can result in the failure of judicial procedures and investigations.

One thing is for sure: the constant reallocation of numbers can result in innocent persons being caught up in an investigation that has nothing to do with them.

The following solutions are proposed in the interests of avoiding the kinds of judicial error to which the above situation can lead.

Solutions:

- Harmonize the time period for reallocating a number with the time taken to enter it in the directory;
- Provide that any number appearing in the directory cannot be reallocated until one year has elapsed;
- Grant a notice period of three months to the holder of a number that appears in a directory;
- Judicial enquiries relating to a given number must take account of the chain of successive holders of that number, since the current holder will not automatically be the author of any offences committed using that number.

Haiti

- An administrative circular letter from CONATEL has set up a unit for the protection of consumers of telecommunications services. The objectives of this unit are collecting consumers' claims and complaints, monitoring and making recommendations to the Directorate;
- From the outset, the unit has set itself the objective of: being functional, by defining a framework based on the principles of management effectiveness aimed at the functionality of the means of receiving claims and complaints as well as to inform the relevant actors about the existence of the unit and to define a mechanism for dealing with complaints.

Activities carried out:

- Establish a space to physically receive complainant consumers at CONATEL's subsidiary office;
- Implement and make functional a short code (189) for operators: Digicel and Natcom;
- Make available a form in both French and Creole to receive complaints;
- Contact CONATEL's decentralised offices to receive complaints;
- Training staff to ensure proper reception of complainants;
- Establish a database in order to archive efficiently the complaints received;
- Correspondence to operators to notify them about the existence of the CPC and to ask them to designate a contact person for the CPC;
- Create a guide for telecommunications consumers in Haiti.
- Since its implementation in July 2016 to date, the unit has received and processed an average of 20 complaints. People designated by the operators have been contacted for following-up the claims and complaints. Around 15 complaints were received in August 2016 and the number is improving. The operators involved have reacted positively. The CPC has, among other things, developed working procedures with operators for the treatment and follow-up. The existence of the unit gives a boost to improve the quality of the service provided by the operators as well as the treatment that their customers received.

Islamic Republic of Iran

Consumer rights as well as other economic issues, as well as underlying trends and mechanisms for consumers should be addressed by countries. The situation of consumers can be improved in terms of quality of service and incorrect usage pattern, thus avoiding mistrust of manufacturers.

In Iran, the Communications Regulatory Authority of Iran (CRA) is responsible for monitoring of licensees, as well as quality of service and pricing of information technology products and services. CRA is also responsible for telecommunications and information technology sector market structure including the liberalization of the sector and privatization issues. CRA is also responsible for defining and enforcing regulation in the sector. It helps both consumers and service providers by creating the enabling environment that defines rights and obligations of stakeholders and creates the environment to enable them to benefit from digital opportunities.

Information Technology section

– Rules and policies

CRA has defined rules and regulations governing relationships between service providers and customers in terms of delivering service in data transmission networks, focusing in particular on consumer

protection. CRA has included in telecommunication operators licenses a number of obligations relating to subscriber and consumer rights:

- Information on services and services rates must be complete and clearly presented to subscribers and consumers at no cost;
- An appropriate location should be considered for meeting and answering subscribers and consumers' demands with exact address and hours of such activity;
- In the event of a dispute between the licensee (licensee holder) and customers and subscribers, or if any of the sides does not fulfil its obligations, in the first stage, negotiations between the sides should attempt to resolve differences, and in case of disagreement, the investigating authority shall act in accordance with the license conditions;
- Licensees are obliged to establish technical facilities to meet the needs of subscribers to the extent possible.

– **Complaint resolution for ICT costumers**

- In order to increase customers' satisfaction in 2015, a free complaints system was established on each licensee's website upon the order of the Ministry of Communications and Information Technology. Such systems electronically register complaints to service provider organizations such as ISPs and mobile operators in relation to services provided in the fixed telephone, Internet or mobile sectors.
- The overall time of handling complaints by the operator can be variable depending on the type of complaints and ranges between 6 days, 12 days, 20 days and 30 days (due to lack of sufficient technical equipment or tower installation or landline outages, etc.).
- The system shall manage the complaints electrically as a non-personal service as below:
 - The ability of recording the complaints electrically by using a portal from the IT service provider in the organizations' complaints system by real or legal persons;
 - Investigating complaints and performing the necessary measurements, electronically, by the operator or the Department of Communications Regulatory Authority in relevant area;
 - Responding to the complaint within 7 working days based on an expert assessment.

Radiocommunications sector

According to the granted licenses to mobile operators and WiMAX operators, CRA has created "the electronically recording complaints system" in order to address concerns from users and consumers and to respond to their complaints in relation to operators antennas and possible radiation, including:

- The ability of the complaints to be submitted to the organizations' complaints system by real or legal persons;
- Investigating complaints and performing the necessary measurements either by the operator or the Department of Regulatory and radio communications in the relevant area;
- Comments on complaints to be provided by the Atomic Energy Organization of Iran as the country radiation trustee with regards to the measurements results.

The satisfaction evaluation system in the field of IT services

The Communications Regulatory Authority (CRA) of the Islamic Republic of Iran, in order to enhance competition and to improve the quality of service, has created a system to assess user's satisfaction in the field of information technology services. Users can participate in the survey, and can cooperate in identifying strengths and weaknesses of operators. In addition, licensees and users can consult the results of the conducted survey on the organization portal after the end of each period. In this regard, the National Association of Consumer Rights offers Certificates of consumers' rights protection and

also provides awards to those who have played a significant role in the country's ICT industry and has been ranked highly in terms of the provision of services in order to increase motivation, competition between service providers and to increase consumer confidence.

Kazakhstan

Background

Provision of telecommunication services is governed by the Constitution of Kazakhstan, the Civil Code, Law No. 567 of 5 July 2004 on communications, Law No. 274-IV of 4 May 2010 on protection of consumers' rights, and Order No. 171 of 24 February 2015 of the Acting Minister for Investment and Development approving rules for the provision of communication services.

Reciprocal relations with users in the provision of telecommunication services are regulated by the Rules for the provision of communication services, which stipulate the conditions applicable to all the parties involved, procedures for concluding standard contracts for those services, and applications for such services, changing subscription terms, or obtaining additional services.

Cost and tariff for telecommunication services

Communication operators use a system of separate accounting of income, expenditure and assets deployed, in order to facilitate accounting of cost price for the basic types of services considered. The methodology of attributing costs, income and assets is based on the "Rules for separate accounting of income, expenditure and assets by communication operators for regulated forms of telecommunication services and other technologically related services, approved by Order No. 312-OD of the Agency for the Regulation of Natural Monopolies and Protection of Competition, dated 12 December 2003.

In setting tariffs for telecommunication services, communication operators are guided by the following:

- For services included in the List of universal telecommunication services – the Law on communications.
- For services included in the Register of entities subject to natural monopoly – the Law on natural monopolies and regulated markets.
- For services included in the Register of entities occupying a dominant position in a given commercial market – the Law on natural monopolies and regulated markets.
- For non-regulated services- prevailing conditions in the telecommunication service market.

Mexico

Background

In Mexico, the Constitutional Reform in the area of Telecommunications, Broadcasting and Economic Competition, published in the Official Gazette of the Federation on 11 June 2013, establishes, in article 6, section VI of the Constitution, that a new Act shall be passed setting out the rights of telecommunications users and audiences, along with mechanisms to protect them. The Federal Telecommunications Institute of Mexico (IFT) was created under this reform as an autonomous body with legal personality and its own property, having been set up on 10 September 2013. The new Federal Telecommunications and Broadcasting Act, published on 14 July 2014, includes two important chapters, one dealing with the rights of users and the other with the rights of users with disabilities, which set out the actions that IFT must take for the benefit of these user groups.

Action taken

In accordance with the current legal framework, IFT has taken specific action to give effect to the rights of telecommunication service users and provide proper follow-up, bearing in mind the need to

keep users informed and ensure that they have access to tools that make it easier to file complaints and compare the tariffs offered by different mobile operators, and also to establish equal access to telecommunication services by people with disabilities.

The actions taken are listed below:

- Comparison tool for mobile telephone service plans. This online tool is an information mechanism that IFT makes available on its Internet portal so that users can consult and compare in detail, quickly and easily, the current mobile telephone plans offered by virtual mobile licensees and operators.
- The tool enables users to compare post-payment plans and prepayment schemes, as well as view additional packages and identify those that are available for each mobile service plan offered.
- The online tool is informative and brings together the services offered by virtual mobile licensees and operators so that users can decide whether to subscribe to or renew services, reducing the time needed to visit web pages or customer centres individually.
- First survey of telecommunication service users. In April 2015, IFT presented its first survey to find out about patterns of use and the experience and satisfaction of telecommunication users. Information obtained from surveys enables an objective diagnosis to be made of the needs and interests of users of mobile telephony, fixed telephony, pay-to-view television and Internet services. Work is now under way on a second survey, the results of which will soon be published on IFT's web site (<http://www.ift.org.mx>).
- Comparable information reports. In June 2015, users were provided with a comparable information report on mobile telephony plans and tariffs which analyzed the services on offer until 31 May 2015, as published on the web pages of the licensees Lusacell, Movistar, Nextel, Telcel and Unefon, each of which is registered with IFT. In August 2015, another comparable information report on plans and tariffs offered by virtual mobile operators was published, analysing and comparing the prepayment services currently on offer.
- The Charter of Users' Minimum Rights is a document issued by IFT and the Office of the Federal Prosecutor for Consumer Affairs pursuant to article 191 of the Federal Telecommunications and Broadcasting Act, which sets out the minimum rights that users enjoy in accessing, subscribing to and using services.
- Operators are obliged to disseminate the contents of this Charter on their web pages and to provide it to users who subscribe to their services. This results in better-informed users who can speak up for their rights in the face of any violation.
- The "I'm a User" portal is an online tool that enables users to submit complaints about their provider swiftly in the event of shortcomings with the service or if they consider any of their rights to have been violated, thereby initiating a pre-conciliation procedure, which is monitored regularly by IFT and the Office of the Federal Prosecutor for Consumer Affairs in order to ensure that the rights of users are upheld. By eliminating overlapping between the two institutions, this tool makes protecting the most important element of the telecommunication ecosystem – the user – more efficient.
- The Communication and Distribution Strategy for Telecommunication Service Users has been implemented with the aim of distributing tools and data that may be beneficial to users, such as videos on products released by the Institute, including "Tariff Comparison Tool" and "What can you do with your unused credit?" Likewise, various products have been developed to raise user awareness of the proper use of telecommunication services. These have included "Mobiles and flying", "Communicating well in emergency situations" and "International Personal Data Protection Day".
- Guidelines on Telecommunication Service Accessibility for People with Disabilities. For the first time in Mexico's history, the Federal Telecommunications and Broadcasting Act sets out the

rights of telecommunication service users with disabilities. This legal framework gives IFT the mandate to issue the relevant guidelines. In line with this mandate, an initial draft was sent out to public consultation from 14 August to 25 September 2015.

Norway

Introduction

The Norwegian Centre for Cybersecurity (NorSIS)⁷² has conducted a study to provide new insight in the Norwegian Cybersecurity culture. The study aims to develop grounds for effective cyber security practices and to improve national cyber resilience. Cyber criminals and foreign intelligence agencies have over time analyzed our cultural characteristics to disclose vulnerabilities to exploit. This gives them definite advantages. Therefore, we should feel obliged to increase our understanding of the dynamics in how a cyber security culture is shaped and how it affects the digitalization in businesses, sectors and on a national level. Human factors have long time been recognized as fundamental to cyber security, but so far efforts to understand this important phenomenon has been limited in scope. NorSIS sees mapping cyber security culture as a way of understanding yourself, your company and your country.

In order to create a resilient digital Norway, it is paramount that the government apply a holistic approach. The study shows that it will be necessary to increase the reach and quality of cyber education, establish effective online law enforcement, and engage private and voluntary sector in a struggle to increase the national “cyber hygiene”.

Measuring cybersecurity culture

In creating a metric for measuring the national cybersecurity culture, there are at least two critical challenges: One is the question of terminology, i.e. what do we actually mean when we refer to “cybersecurity culture”? The other is the level of analysis, i.e. how can we identify a “cybersecurity culture” concept that is valid and applicable to both businesses and nations? That is to say that whilst the concept might be developed within the confines of industries and businesses focused on cybersecurity, also nations have “cybersecurity cultures”. It may, however, not play out the same way. There is a huge gap in how “culture” is shaped and expressed depending on the level on which it is discussed. For example, whereas a business, an organization and an institution all have defined purposes and thereby measures, the scope of a nation is much vaguer.

Secondly, while business can actively tutor and educate their personnel in cybersecurity, citizens of a state cannot be equally monitored. Is it, then, possible to generate a general comprehension of “cybersecurity culture” that is equally applicable to business and nations?

We believe that measurements of cybersecurity cultures can benefit from a more comprehensive approach, taking a step back from simple registrations of whether employees open phishing-emails and rather look at the attitudes and perspectives towards technology and cyber security, and how this resonates with other core values, interests and abilities.

Key findings

The study is unique as we encompass a broad approach to cybersecurity culture, and because the scope is much larger than any study we are aware of. We worked with 29 partners in the public and private sector, and reached 150.000 individuals in Norway. Our key findings are:

- **Fear of cybercrime creates a chilling effect on the digitalization process**

Although most people (approximately 90 per cent) thinks that the police should handle online crime, far less (46 per cent) trusts that the police will be able to help them. The police reported in 2015, that a mere 13 per cent of individuals that are victims to online crime actually files a police report. At the

⁷² Document [SG1RGQ/264](#), “Creating a metric for cyber security culture”, Norway.

same time, as many as 44 per cent thinks that individuals and activist groups has a role to play in the fight against online crime. Apart from the fact that such involvement may cause suspicion towards innocent, let the guilty go free and tamper with ongoing investigations, we believe that it may cause a chilling effect for the digitization efforts. 44 per cent reports that they have abstained from using online services due to digital threats. Norway is currently undergoing a digital transformation in both public and private sector, and this development is worrying.

– **The Norwegian citizenry is not properly educated in cybersecurity**

The government is not educating the population in cybersecurity, despite that the digitization demands it. The society expects the individual to know how to protect themselves from digital threats. We find that only 50 per cent of the population has received cybersecurity education during the last two years, and that businesses are taking that responsibility upon themselves. This causes vulnerable groups to be left out, such as the young and the elderly.

– **There is a low awareness of the concept of online hygiene**

People see cybersecurity as a means to protect themselves, but are not aware of the complex co-dependencies in a digitized society. In short, cybersecurity to them is about protecting themselves, not the people around them. In a digital world, everything is connected to everything else. Long and complex digital value-chains makes up our critical infrastructures, our financial systems etc. Our study reveals shortcomings in the way cybersecurity is taught today, and we need to develop new educational methods if we are to prepare the citizenry for a new digital reality.

Oman

Article 7, Item 5, of the Telecom Act stipulates the TRA's role in safeguarding the interests of beneficiaries:

“To safeguard the interests of beneficiaries and dealers with respect to the prices of equipment and the rates, quality and efficiency of telecommunication services”.

The Standard Customer Agreement is as an adhesion contracts that the TRA negotiates with the operator on behalf of the beneficiary in order to circumvent any prejudice or bias on the part of the telecom operator. Below are the obligations related to the Standard Customer Agreement:

“Within six (6) months following the Effective Date, the Licensee shall submit to the Regulatory Authority for its approval a form of standard customer agreement containing the terms and conditions for the provision of Licensed Services to Customers”.

“The Standard Customer Agreement form shall become effective if the Regulatory Authority did not object to it within thirty (30) days of its receipt or on a later date specified for its execution. If the Regulatory Authority has objected to the Standard Customer Agreement form during such period, the Regulatory Authority shall notify the Licensee in writing of the reasons for this objection and the Licensee shall accordingly modify the Customer Agreement form and present it to the Regulatory Authority within fifteen (15) days of its receipt of such objection. This shall be applicable to the modified Standard Customer agreement form”.

“The Licensee may from time to time modify the Standard Customer Agreement. This modification shall be subject to Condition 8.5.”

“The Licensee shall notify all Customers of the terms and conditions of the Standard Customer Agreement and any modifications thereto and shall thereafter provide Licensed Services based upon the Standard Customer Agreement.

State of Palestine

The Palestinian Ministry of Telecommunications has issued a decree protecting the rights of subscribers to mobile telephone services, particularly the additional services offered by operators and service providers over operator networks. The decree deals with a number of issues:

- Timing the sending of all types of text messages;
- Obtaining the subscriber's explicit and documented approval to take part in promotions for additional services;
- Registering the subscriber for certain services free of charge and processing the matter at the end of the free period;
- The mechanism for subscribing to and canceling additional services;
- Obliging operators and the providers of additional services to adhere to the standards and specifications set by the official bodies, such as the consumer protection department, regarding awards;
- Putting forward proposals to test the additional services offered by mobile telephone operators and the providers of additional services.

Saudi Arabia

In continuing Communications and Information Technology Commission (CITC) efforts, to protect the interests and rights of users of ICT services in the Kingdom of Saudi Arabia, CITC has recently developed a document under the title (the applicant /user protection). This document addresses a range of procedures which the service providers obliged to follow when providing or cancelling, or billing ICT services. Also, the document touches in how to deal with the credit limit, the Internet packages, and the obligations of the service provider to protect the user during international roaming, in addition to its obligations in dealing with the user complaints.

The document included eleven articles for the most important issues of interest to users, along with their own terms which must be adhered to by the service providers. Those issues and some of the associated terms, will be reviewed below:

a) Billing:

The document stipulates that the service provider must provide free means enables the user to control consumption, for any service used, whether prepaid or postpaid service. It must also provide the user regularly with clear and correct and detailed bills, according to the details set forth in the telecom bylaw, and the terms of the provision of ICT services documents, and it must be free of charge, and in Arabic or English depending on the user's choice, and sent to the user on paper or electronically according to the user request.

b) The user credit limit:

The document emphasized that the service provider must specify the credit limit for each user and include it in the contract, and in the bill sent to the user. Also, the service provider is not entitled to raise the credit limit without the user's prior knowledge and consent. In addition to that the service provider is obliged to enable the user to know credit limit at any time through the following means: text messaging, voice call, visiting the customer service center, the website for the service provider/e-Applications, and to notify the user when the credit limit reaches 80 per cent, through a message SMS sent to the user for mobile service, and any other suitable means for the other services.

c) Mobile internet:

The service provider must enable the user to use the mobile internet service only after the user request this service. The Service Provider must notify the user via SMS when a consumption of its subscribed internet package reached 80 per cent, and suspend the Internet service as soon as the

user consume the entire amount of the internet package, with notifying the user of stopping the service, and how to return it, and the cost to use the Internet without the package, and any other packages user can subscribe to.

d) International roaming service:

The document stipulates that the service provider should enable the user to use the international roaming service only after the user's request for the service according to the service request procedure described in this document. Also, the service provider must enable the user to use the mobile internet service while roaming internationally only after the user's request for the service separately when the user request voice calls and other telecom services. The service provider must notify the user as soon as the user connect to a service provider network in the country the user traveling to via free text messages in Arabic and English regarding some information such as the domestic and international call rates (incoming and outgoing), SMS, and use of the Internet in the country of travel. In addition to enabling the user to access to customer services while roaming internationally in any time free, and notifying the user that there is no credit limit for the service while roaming internationally.

e) Cancellation or suspension of the service:

The document did not neglect user right in service continuity, or the right to cancel it, which stipulates a set of articles that the service provider must follows when the user request suspension or cancellation of the service, as well as when the service provider initiates suspension or cancellation of the service, the document stipulates the user right to request cancellation of the service, and ordered the service provider to execute the request, and simplify the procedures pertain to such request, and to make cancellation request for any service available at all its centers, and to not ask the user to visit customer service offices to cancel the service, except in cases of final cancellation of the full basic service if such service was established through the user presence in the customer service office, and allow the cancellation of added service through the means available to request the addition of that service, and document the cancellation process, either through written documents, or text messages.

Also the document prevented the service provider of cancelling or suspending the service on its own except in accordance with the cases stipulated in the telecom bylaw and in the terms of the provision of ICT services documents, and to not cancel the service before suspending it for a period of not less than 15 days before the process of the service cancellation, and to notify the user before the suspension or cancellation process via text messages.

f) User complaints:

The document addressed user complaints thoroughly in order to ensure the rights of users, by forcing the service provider to set specific and clear procedures to deal with them, such as:

- That all procedures pertain to complaint handling at the service provider must be according to a specific electronic system, to keep all the complaint procedures from the beginning of submitting the complaint until closing it, this system should be interactive with the user, where the user can respond to the service provider, and see the progress of the complaint electronically;
- That the complaint submission be available through all possible means, whether electronic or via phone call, or personal presence, and not requiring the user to use a single mean to submit a complaint, and to have an easy and a clear access to those means;
- Providing the user with a reference number for the complaint;
- The complaint handling procedures should not exceed (15) days from the date of submitting the complaint;
- That the user after submitting the complaint should be provided with the expected duration to address the complaint via text message, which shows how to follow up the complaint, and if the expected duration ends before processing the complaint, the latest development

regarding the complaint and the new expected duration to address the complaint should be reported to the user, and in any case the complaint handling should not exceed (15) days from the date of submitting the complaint, taking into account the duration of each stage of tackling the problem with the service provider.

The document also stipulates some of the service provider obligations toward the applicant, where the service provider must make it clear to the applicant before entering into a service contract as follows:

- Details of the required service price, including the service tariff and any amount required to be paid in advance at the beginning of the service contract, or upon completion of the service;
- Details of the service and its inclusions which the service provider is committed to provide;
- Details of the conditions and obligations on the applicant, and the consequences of failure to do so;
- Details of any restrictions or exceptions to the use of the service, and any fees will be applied when overcome these limitations;
- Billing dates;
- Adjustment mechanism and cancellation of the service;
- Cases where the service provider has the right to suspend and cancel the service for the user.

In addition to that, the service provider must facilitate the service request procedures, and provide access to all services in all its centers, and to not limit the provision of some services in specific places and not others. Also, the service provider must get the applicant approval of the service and his knowledge and acceptance of all the terms and conditions, the obligations and provisions of the service, according to the service request procedure specified in the document, which aims to document the process of requesting the service, whether through written contracts, or text messages.

Vietnam

Vietnam is one of the first ASEAN Countries paid attention to consumer protection field. From 1999, the National assembly already Adopted Ordinance No. 13/1999/PL-UBTVQH10 on the protection of Consumers' Interests.

The Law on Protection of Consumers' Rights ("Law 59") to replace the 1999's Ordinance on the Protection of Consumers' Rights, can into effect from 1st July 2011 (passed by the National Assembly on 15 November 2010).

Continuously, the Government level was issued two decree: Decree No. Issued 99/2011/ND-CP ("Decree 99") detailing and an implementation of a Guiding the number of articles of Law 59 on 27 October 2011 and Decree No 19/2012/ND-CP (Decree 12) on Sanctions Against administrative violations of Consumers' rights protection.

Decision No. 02/2012/QĐ-TTg of the Prime Minister on January 13th, 2012 (came into effect from March 1st, 2012) promulgating the list of essential goods and services to the subject to registration on standard contract, general conditions transaction. According to the Decision, business individuals and organizations trading in 9 groups of goods and services have to implement the registration procedure with relevant State authorities in order to protect the interests of consumers. The good and services listed include 04 items (kind of services) from the telecom sector as: Fixed telephone service (Public Switched Telephone service), post-paid mobile telephone service, Internet connection and Pay television (Telecom application services).

Regulation on consumer protection in the telecommunications sector: Vietnam so far doesn't have a separately legal documents to regulate telecommunications services' user protection. However

in the system of legal documents on telecommunications sector has made many provisions express this content.

In terms of state management, consumers protection being assigned as a function of the Vietnam Competition Authority under the Ministry of Industry and Trade. Besides there Vietnam Standard and Consumers Association (VINASTAS) is a social organization – professional, voluntary, not-for-profits who operate in the field of standards, quality and protect consumer rights aims to: gather and unite, help members to improve vocational qualifications, develop and apply technical measures and technologies in the field of standards and quality and protection of consumer rights in Vietnam. Association Standards and Consumer Protection Vietnam are members of the Vietnam Union of Science and Technology Association (VUSTA) and Consumers International (CI).

The implementation of consumer protection sector in Vietnam were described as follows:

- When realize customer rights are violated, at first the customer will call to support service line of corresponding provider to complaints and requests for settlement.
- The operator resolves customer complaints under their customer care process and the majority of complaints will be fully processed at this stage.
- For any complaints have not been satisfactorily resolved, customer can send comments to Vietnam Standard and Consumers Association for assistance and also can complain to the Vietnam Competition Authority or Vietnam Telecom Authority (specialized management agency) for assistance and settlement.
- The protection of consumers has done indirectly in the management of the state. In the telecommunications licensing process, Vietnam Telecom Authority has always attended and require operators have to committed, complied with regulations on the quality of service, resolve complaints and resolve customers' rights when stopped offering service it is considered as the conditions for approval telecom licenses.

Zimbabwe

Consumer protection has taken centre stage in Zimbabwe as the nation is seriously trying to ensure protection of consumer rights in the wake of the new Constitution which came into operation in 2013. The constitution is now being used as a base to review the existing laws and guidelines on consumer protection both in relation to Telecommunication/ICTs and other services. The country is reviewing its consumer laws and coming up with strategies to enhance consumer protection. The strategies include a review of the current law, wide stakeholder consultation, and participation of consumer agencies in the review of the law and putting in place public institutions to enforce consumer rights.

The major piece of legislation on consumer protection, other than the Consumer Rights entrenched in the bill of rights contained in the Constitution, is the Consumer Contracts Act Chapter 8:03. The Common law of the Country, which is Roman Dutch law, is very limited in terms of consumer protection, as redress can only be obtained through applying the laws of contract and delict only. The purpose of this piece of legislation is to provide relief to parties to consumer contracts where such contracts are and would be unfair. The Act defines a consumer contract as a contract for the sale or supply of goods or services or both, in which the seller or supplier is dealing in the course of business.

The law as it stands has been inadequate in terms of protecting consumers in general as it has been limited to contracts, particularly written contracts between parties. Day to day transactions where no written contracts are involved are not covered yet these are the kind of transactions that involve the ordinary man in the streets who needs protection. This therefore leaves the subscribers to telecommunication services exposed to abuse, as they do not usually have comprehensive contracts with service providers. The law is also silent on consumer rights and does not take these into account. It also has no affordable dispute resolution process as it is limited to litigation. The law does not cover oral contracts yet oral contracts are binding in Zimbabwe.

In order to bridge this gap, the Zimbabwean Government has come up with a draft law which is still undergoing parliamentary scrutiny.

The draft Act also establishes a Commission, to be known as the Consumer Protection Commission (CPC), which shall be a body corporate capable of suing and being sued in its corporate name. The board of the Commission will have its members coming from various organizations as follows:

- 4.1.1 one member shall be a representative of Environmental Management Agency Council;
- 4.1.2 one member shall be a representative of the Farmers Association;
- 4.1.3 one member shall be a representative of the Ministry responsible for Industry and Commerce;
- 4.1.4 one member shall be a representative of the Competition and Tariff Commission;
- 4.1.5 one member shall be a representative of the Standards Association of Zimbabwe;
- 4.1.6 one member shall be a representative of Zimbabwe National Editors Forum;
- 4.1.7 one member shall be a legal practitioner registered as such in terms of the Legal Practitioners Act.
- 4.1.8 three members shall be representatives of registered consumer organizations.

It is also important to note that the Chairperson of the Committee is expected to be one of the three representatives of registered consumer organizations.

Annex 5: ITU GSR Best Practice Guidelines

GSR 2014 Best Practice Guidelines on Consumer Protection in a Digital world⁷³

The digital economy unquestionably offers consumers new and exciting possibilities, as well as fascinating challenges on which regulators need to focus greater attention. Consumers face new challenges linked to the ever increasing availability of new Information and Communication Technologies (ICTs) in the form of numerous devices, new online services and new applications. In order to protect the rights of all users in an open and inclusive digital world, it is essential to define in advance policies and regulatory measures to complement solutions and initiatives involving co-regulation and self-regulation with a view to educating and empowering consumers.

Regulators who participated in the 2014 Global Symposium for Regulators acknowledged the need to achieve a balance between the rights of all stakeholders to ensure that everyone, consumers and business, can enjoy the benefits of digital technologies. They consequently formulated some guidelines on good regulatory practices to protect consumers' interests. Implementing these guidelines will improve the regulatory frameworks needed to ensure better protection for all stakeholders and especially consumers. These guidelines are set out below.

a) Charting a strategic direction

We believe that governments must play a major role in facilitating the protection of citizens at all levels through the development of a wide array of relevant legislation and government policies, such as national ICT and universal access policies, specific consumer protection legislation, cybersecurity and cybercrime legislation, including on child online protection, regulations on quality of service, regulations concerning on-line content, and electromagnetic exposure limit regulations as well as complementary initiatives, such as the development of guidelines on prohibited acts and best practices in tackling issues as varied as hacking, transmission of personal data (between service and/or content providers), and online fraud. In addition, a series of policy measures can be prioritized to establish self-adaptive and self-renewing regulatory mechanisms in order to build a secure and reliable cyber space.

We consider that regulations should redefine legitimate consumer rights and interests, which include but are not limited to: access to publically available information and services over the Internet, guaranteed quality of service, privacy, confidentiality and protection of personal data, the possibility to opt-out; the right to file a complaint; number portability; and intellectual property rights and virtual property rights. Regulators and policy makers should strive to protect those rights universally and equally within the scope of laws and regulations.

We recognize that, in enforcing and reviewing relevant legislation, regulators and policy makers must establish effective mechanisms for cooperation (such as memoranda of cooperation) with dedicated consumer protection authorities and other relevant bodies at the national, regional and international level. In doing so, clearly allocating responsibilities between the parties is fundamental, as well as information and resources sharing, as appropriate. We further recognize that multinational cooperation is required in order to deal effectively with cross-border phenomena such as issues related to content provided by "Over-the-Top" players (OTTs), online fraud and cybercrime related to e-commerce and social media activities. Likewise, specialized regional entities can be empowered to deal with cross-national matters in a harmonized and focused manner.

b) Enhancing market competitiveness

We recognize that legal and regulatory frameworks need to be kept open, forward-looking, neutral and flexible to allow leveraging on new technologies, innovative services and new business practices, such as cloud computing, social media, mobile broadband, "Big Data", and the Internet of Things, for users to benefit from a variety of services provided at all levels of the ICT markets. With regards

⁷³ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2014/BestPractices/GSR14_BPG_en.pdf

to the storage and transmission of information, regulated telecom and ICT market players and OTTs should be treated on an equal footing when it comes to the enforcement of consumer protection legal instruments.

c) Partnering with industry

We recognize that industry players have a vital role to play in ensuring not only transparency and accountability in their business practices, but also in willingly adopting measures geared at protecting the rights of consumers, such as protecting personal data, fighting unfair mass advertising, the permanency of data, and child online protection.

We recommend that regulators encourage the development of Codes of Practice for service providers, including OTTs, to ensure that content, promotion and operation of services comply with all necessary protection conditions.

d) Providing a sound framework for contractual services

We consider best practice to legally prohibit the use of general terms and conditions that provide to the customer's detriment and are contrary to the principles of good faith. Furthermore, unjustified and disproportionate differences between the rights and obligations arising under the contract should be prohibited irrespective as to whether or not it was concluded online. We further recognize the need to draw up transparent rules on the terms and conditions for concluding contracts online, the form of such contracts as well as the related procedures (e.g., user identification, order confirmation, cancellation and termination).

e) Multiple channels for redress

We believe that the regulator's role in mediating and escalating consumer complaints for redress is essential, and sound relationship with service providers needs to be maintained to this end. Complaints handling procedures that specifically encourage consumers to first seek redress with service providers can be successful and increase service providers' awareness of consumer needs, rights and responsibilities. We believe that consumers not only have the right to complain, but more importantly, have the right to seek a remedy whenever their rights have been infringed.

In the event of a dispute, alternative mechanisms (such as conciliation, arbitration and self-resolution) following clear and transparent procedures can be introduced for settling disputes in addition to formal adjudication and good offices, so that consumers can defend their rights rapidly and at lower cost. Specialized telecommunication/ICT mediation centres might prove particularly effective with this regard.

f) Quality of service

A series of measures can be taken to ensure that the consumer has easy and reliable access to ICT services. This could involve developing and regularly reviewing minimum quality of service standards and specifications of new technologies and services; monitoring network service providers; regularly assessing telecom/ICT services quality and publishing the results.

g) Protecting consumer privacy and data

We believe that establishing an integrated legal system for effectively protecting personal data and information is paramount for the digital world to thrive. We recommend that OTTs, and social media providers in particular, commit themselves to greater transparency in data processing, obtain the consent of their customers through opt-in before sharing their data and provide users with the option to clearly choose the nature (public or private) of their communications. Users should be able to make informed decisions about the degree to which their data can be accessed by others and the usage that third parties may make of it.

The online world exposes children and youth to specific risks, notably in terms of adult-only content and sexual predation. We acknowledge the importance of supplementing legal tools with a series of

measures that include public advocacy, content alerts and industry self-regulation initiatives while engaging further efforts in consumer education for targeted groups, such as children, youth, parents and teachers.

We believe that establishing a Cybersecurity Emergency Response Team (CERT) can yield multiple benefits to consumers in terms of providing, inter alia, an early warning service on threats and possible cyberattacks to both the general public and government agencies.

h) Empowering consumers

The ICT regulator should be proactive in promoting, informing, encouraging and raising awareness to stakeholders of the benefits and challenges of a connected broadband world. In doing so, it is important to recognize the need to protect and educate consumers with different access needs who may be particularly vulnerable to deceptive commercial practices or have difficulties fully understanding terms and conditions of service (e.g., the illiterate, the disabled, children and youth). In addition, a bottom-up approach targeted at citizens through the involvement of schools, community centres and NGOs, could greatly contribute to raising consumer awareness.

i) The consumer's right to information

Regulators need to ensure that all service providers make available timely and accurate information in a clear, transparent and comparable manner that is conducive to rational decision making. Consumers must understand their rights and obligations, prices and how they are calculated, and the quality of service provided. All regulations related to the consumer's right to information should be systematically updated so that they can be enforced in practice.

j) Redefining the role of regulators

We are mindful that the ICT regulator is increasingly seen as a partner to market players and an advocate for consumers' rights. Their decisions are taken based on evidence and technical expertise to foster access and use of ICTs, competitiveness of the markets, and overall social and economic development. It is, therefore, necessary to reconsider the mandate of ICT regulators with a view to strategically strengthening their enforcement power to respond to the challenges of the digital environment.

Conclusions

Effective information, education and protection in all possible forms, covering the full range of users of telecommunication services and information and communication technologies, are the principal pillars for restoring consumer confidence.

The gathering of delegates at the World Telecommunication Development Conference in Dubai in 2014 took a big step forward by including the study of **Question 6/1 "Consumer information, protection and rights: Laws, regulation, economic bases, consumer networks"** in the programme of study for the study period 2014-2018.

The Swiss contribution⁷⁴ to the Global Symposium for Regulators held in 2014 in Bahrain perfectly illustrates the issues considered in the report on Q6/1, and we should use that content in finalizing the report. Effective protection for consumers of electronic communication services requires regulatory action, going beyond issues of access and quality of access, on:

- E-Commerce;
- Social media;
- International cooperation.

⁷⁴ Office Fédéral de la Communication (OFCOM), Confederation of Switzerland.

a) E-Commerce

Consumers must be protected when engaging in online commerce at all stages of the contractual process.

Advertising: first, consumers have to be given the means of protecting themselves from aggressive advertising. In Switzerland, unfair mass advertising, or spamming, is prohibited, unless the customer has previously opted-in. Consumers targeted by abusive advertising campaigns can demand that their telecommunication service provider give them the name and address of the connection so that they can identify the advertiser. Furthermore, telecommunication service suppliers are under an obligation to fight unfair mass advertising.

Although not actually prohibited, unsolicited phone calls (cold calling) are disagreeable for consumers. In Switzerland, callers who do not respect the asterisk customers have had placed in the telephone directory to indicate that they do not wish to receive unfair advertising messages from third parties are subject to criminal penalties. If that measure is to be effective, however, call centres should also be obliged to publish an entry in the telephone directory, the use of hidden numbers should be prohibited and it should be possible to reach advertisers at both the number from which the cold call was placed and the number published in the directory. By the same token, customers should be able to demand that their telecommunication service supplier provide the name and address needed to identify the party making the cold call.

Contracts concluded online: legislators need to draw up transparent rules on the terms and conditions for concluding contracts online and the form of such contracts. In particular, parties engaging in e-commerce to sell merchandise, works or services must clearly indicate their full identity and contact information. This is what is stipulated in Swiss law, which also provides that the various technical stages leading to the conclusion of the contract must be indicated, that appropriate technical tools must be made available for detecting and correcting entry errors before an order is sent and that the customer's order must be confirmed without delay by e-mail message.

Contract validity: once the contract has been concluded, the consumer must not be left without remedies. In order to ensure that they are better protected against the risks related to Internet impulse buying, consumers must be able to cancel the contract within a deadline of several days (for example, 14 days). In addition, Swiss law prohibits the use of general terms and conditions that provide, to the customer's detriment and contrary to the rules of good faith, for an unjustified and disproportionate difference between the rights and obligations arising under the contract, whether it was concluded online or not.

Disputes: in the event of a dispute, consumers find it difficult to place the matter immediately before a civil court because of the length and cost of the proceedings. Alternative mechanisms (conciliation, arbitration) should therefore be introduced for settling disputes, so that consumers can defend their rights rapidly and at a lower cost.

Consumer information: the State should spare no effort in providing consumers with all the information they need to be informed e-commerce participants. In Switzerland, for example, the federal administration has drawn up guidelines for online purchases, the "*Guide des achats en ligne*", in French, German and Italian and in cooperation with the parties concerned.

b) Social media

In recent years, social media such as Facebook, Twitter and Instagram have grown exponentially worldwide. Estimates put the number of Facebook users alone at between 1.3 and 1.5 billion people at the end of 2013. Social media have substantial economic, social and political potential; they play a role, for example, in democracy-building processes. A relatively recent phenomenon, social media are also a source of many regulatory problems. In Switzerland, the protection of children and young people is a priority on the political agenda.

Legal aspects: Swiss telecommunication law, like comparable legislation in other countries, was drawn up at a time when the provision of telecommunication services still depended on the possession of a specific network designed for that specific purpose, or on authorized access to such a network. With developments in technology, the link between network and services has disappeared. Today, services may be provided by various means; they may even be provided by social media without the active participation of network operators. Should platforms such as Facebook and Twitter therefore be regarded as telecommunication service providers? To what rights and obligations should they be subject? These are pending legal questions that need to be discussed at international level as well.

Lack of data control and transparency: the fact that users lose almost all control over their data when they use social networks is a serious problem. The Council of Europe Committee of Ministers⁷⁵ recommends that platform operators engage in more transparent data processing, obtain the consent of the persons concerned and clearly indicate to users whether or not their communications are private or public.

Users should be able to make informed decisions about the degree to which their data can be accessed by others. Social network operators should not collect or process data from non-members and should use a configuration and software that respect user privacy. In addition, users should undertake not to publish content on other people unless the latter have given their consent. These recommendations could be implemented internationally as a form of industry self-regulation, for example a code of conduct. Platforms that try to keep their customers by blocking the transfer of personal data to a competitor are another instance in which users have found they have no control over their data. In future, it will probably become necessary to introduce legislation on data transfers or to regulate the interfaces between social network platforms.

Aspects relating to the protection of children and young people: social networks expose children and young people to specific risks, notably in terms of adult-only content and sexual predation by third parties. Because they do not have the requisite technical knowledge and are not really aware of the problem, young people are not always able to protect themselves against the risks related to problematic contacts or the transmission of personal data. The Internet never forgets; the permanency of data is a problem that children and young people are unable to gauge correctly. Often, the adults around them – their parents or teachers, for example – also lack the experience and technical knowledge needed to alert them to the risks of social media. Legal tools do not suffice to protect children and young people. They need to be supplemented with a series of measures that include public advocacy, content alerts and self-regulation initiatives in the industry. At the same time, the media savvy of children, young people, parents and teachers needs to be improved. Such measures must be drawn up using an interdisciplinary approach and must be complementary so as to create a coherent general framework.

c) International cooperation

In a globalized digital environment, the best national consumer protection measures are pointless if they cannot be implemented beyond borders. Multinational cooperation is required in order to deal effectively with cross-border phenomena such as e-Commerce and social media. In that regard, Switzerland applauds the preparation of guidelines on best practices.

GSR 2016 Best Practice Guidelines on Digital Financial Inclusion

As the digital economy unfolds, digital financial inclusion is likely to prove one of the most transformative applications it brings about. Banking the unbanked, like connecting the unconnected, is a major milestone towards universal growth and prosperity.⁷⁶ At the nexus of technology and finance, digital financial inclusion can be a powerful drive towards achieving the Sustainable Development Goals.

⁷⁵ Recommendation CM/Rec(2012)4 of the Committee of Ministers of the Council of Europe to member States on the protection of human rights with regard to social networking services.

⁷⁶ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2016/BPG_16_en.pdf.

The digital marketplace is constantly evolving and calls for new regulatory regimes. The fifth generation of ICT regulation is coming out of age, unleashing the potential of collaboration to set an enabling environment for innovation and investment.

Collaboration among all the various government agencies involved in overseeing the digital economy is essential to ensure that regulatory frameworks are consistent, predictable, fair and effective. Collaborative regulation can and will lead digital financial inclusion onwards and upwards, boosting entrepreneurship and e-Trade while enabling e-Government services and sustainable living styles.

We, the regulators participating in the 2016 Global Symposium for Regulators, recognize that there is no single, comprehensive blueprint for best practice, but agree that country experiences can be enlightening and guide us towards regulatory excellence. In the increasingly complex and dynamic ICT ecosystem, it is important to agree on common principles and put forward clear and simple rules.

We have, therefore, identified and endorsed these regulatory best practice guidelines to facilitate access to and the development of digital financial services for everyone.

– **Unleashing the potential of two-sided markets**

We recognize that the introduction of m-payments creates a significant opportunity to spread useful and responsible services for the unbanked or underbanked people.

Innovative two-sided platforms enable digital financial services such as mobile banking, mobile money micro finance, mobile commerce and international remittance services. While regulation is not a goal in itself, various regulatory measures can be considered to leverage the potential of such platforms for digital financial inclusion.

Holistic and balanced privacy and data protection legal frameworks need to be enacted, in accordance with internationally-agreed core principles. In order to enhance trust in new financial digital services, it is equally important to broaden the enforcement powers of the ICT regulator and strengthen sanctions in the case of fault, fraud or abuse.

Clear and straightforward rules and procedures for consumer protection of users of digital financial services should be implemented, in particular for terms and conditions of online contracts, the use of personal data by service providers, tariffs for services and quality of service. Transparent, fast and effective mechanisms for handling consumer complaints should be made available and enforced.

Interoperability among operators and service providers is essential for reaping the benefits of digital financial services. Regulatory measures geared towards interconnection, USSD access and tariff issues related to digital finance could enable interoperable services at the national level and globally.

Regulatory measures for reducing the cost of digital transactions and mobile payments can be put in place.

In view of weighing the impact of current regulations and revising them accordingly, we consider that ongoing monitoring and periodic assessment of the state of digital financial services are needed. Likewise, the views and experiences of all stakeholders should be taken into account and assessed. Adequate revision of regulatory policies should then be carried out.

– **Coining new regulatory approaches**

We believe that adopting suitable regulatory framework and policies related to digital financial services will encourage services providers to reach out to the unserved and underserved.

New regulations for digital financial services should be based on a functional approach. The regulatory agencies involved in the various aspects of such services need to reassess their regulatory objectives and examine how they can best be achieved, regardless of technology or legacy market structures.

Furthermore, regulations shouldn't allow different regulatory treatment or a two-track regulatory approach for incumbents and new players, both from the ICT and the finance sector.

A lighter licensing regime may be generally appropriate to allow digital financial services to thrive. Innovative licensing schemes for market entry, including provisional and temporary licenses, can be envisaged.

We reiterate that all regulators should consider transposing international best practices and guidelines for digital financial inclusion at the national level.

– Addressing overlaps between sectors

We believe that the various regulators need to collaborate to tackle issues related to digital financial inclusion, from their inception to adoption to ensuring consumer redress. The ICT regulator and the authorities regulating financial services as well as the dedicated competition and consumer protection authorities should know and fulfill their respective powers and responsibilities. Where their mandates overlap, specific mechanisms could be considered to ensure the interplay (such as memoranda of understanding or less formal agreements). Good governance principles and practical solutions should be leveraged for a truly collaborative approach to regulation.

A sound national framework for collaborative regulation goes a long way towards creating working synergies and effectively enabling new services. Such a framework could include:

Harmonization of the Telecommunications/ICT Act with the relevant financial legislation and regulatory policies as well as with those in critical cross-cutting areas such as consumer protection, cybersecurity, privacy and data protection.

Ongoing dialogue and regulatory cooperation regarding competition between financial and telecom service providers as well as over-the-top players.

Periodic open consultations and meetings with stakeholders, public and private, to monitor policy implementation.

A harmonization of legal and regulatory requirements for digital financial services at the regional or sub-regional level can have a multiplier effect on innovation and investment in national markets. The issue needs to be brought to the agenda of Regulatory Associations and Regional Economic Communities in view of facilitating the spread and benefits of digital financial inclusion in developing regions.

Union internationale des télécommunications (UIT)
Bureau de développement des télécommunications (BDT)
Bureau du Directeur
Place des Nations
CH-1211 Genève 20 – Suisse
Courriel: bdttdirector@itu.int
Tél.: +41 22 730 5035/5435
Fax: +41 22 730 5484

**Adjoint au directeur et
Chef du Département de
l'administration et de la
coordination des opérations (DDR)**
Courriel: bdtdeputydir@itu.int
Tél.: +41 22 730 5784
Fax: +41 22 730 5484

**Département de l'environnement
propice aux infrastructures et
aux cyberapplications (IEE)**
Courriel: bdtiee@itu.int
Tél.: +41 22 730 5421
Fax: +41 22 730 5484

**Département de l'innovation et des
partenariats (IP)**
Courriel: bdtip@itu.int
Tél.: +41 22 730 5900
Fax: +41 22 730 5484

**Département de projets et de la gestion
des connaissances (PKM)**
Courriel: bdtipkm@itu.int
Tél.: +41 22 730 5447
Fax: +41 22 730 5484

Afrique

Ethiopie
**International Telecommunication
Union (ITU)**
Bureau régional
P.O. Box 60 005
Gambia Rd., Leghar ETC Building
3rd floor
Addis Ababa – Ethiopie
Courriel: ituaddis@itu.int
Tél.: +251 11 551 4977
Tél.: +251 11 551 4855
Tél.: +251 11 551 8328
Fax: +251 11 551 7299

Cameroun
**Union internationale des
télécommunications (UIT)**
Bureau de zone de l'UIT
Immeuble CAMPOST, 3^e étage
Boulevard du 20 mai
Boîte postale 11017
Yaoundé – Cameroun
Courriel: itu-yaounde@itu.int
Tél.: + 237 22 22 9292
Tél.: + 237 22 22 9291
Fax: + 237 22 22 9297

Sénégal
**Union internationale des
télécommunications (UIT)**
Bureau de zone de l'UIT
8, Route du Méridien Immeuble
Rokhaya B.P. 29471 Dakar-Yoff/Dakar
– Sénégal
Courriel: itu-dakar@itu.int
Tél.: +221 33 859 7010
Tél.: +221 33 859 7021
Fax: +221 33 868 6386

Zimbabwe
**International Telecommunication
Union (ITU)**
Bureau de zone
TelOne Centre for Learning
Corner Samora Machel and
Hampton Road
P.O. Box BE 792 Belvedere
Harare – Zimbabwe
Courriel: itu-harare@itu.int
Tél.: +263 4 77 5939
Tél.: +263 4 77 5941
Fax: +263 4 77 1257

Amériques

Brésil
**União Internacional de
Telecomunicações (UIT)**
Bureau régional
SAUS Quadra 06, Bloco "E"
10^o andar, Ala Sul
Ed. Luis Eduardo Magalhães (Anatel)
70070-940 Brasilia, DF – Brazil
Courriel: itubrasilia@itu.int
Tél.: +55 61 2312 2730-1
Tél.: +55 61 2312 2733-5
Fax: +55 61 2312 2738

La Barbade
**International Telecommunication
Union (ITU)**
Bureau de zone
United Nations House
Marine Gardens
Hastings, Christ Church
P.O. Box 1047
Bridgetown – Barbados
Courriel: itubridgetown@itu.int
Tél.: +1 246 431 0343/4
Fax: +1 246 437 7403

Chili
**Unión Internacional de
Telecomunicaciones (UIT)**
Oficina de Representación de Área
Merced 753, Piso 4
Casilla 50484 – Plaza de Armas
Santiago de Chile – Chili
Courriel: itusantiago@itu.int
Tél.: +56 2 632 6134/6147
Fax: +56 2 632 6154

Honduras
**Unión Internacional de
Telecomunicaciones (UIT)**
Oficina de Representación de Área
Colonia Palmira, Avenida Brasil
Ed. COMTELCA/UIT, 4.º piso
P.O. Box 976
Tegucigalpa – Honduras
Courriel: itutegucigalpa@itu.int
Tél.: +504 22 201 074
Fax: +504 22 201 075

Etats arabes

Egypte
**International Telecommunication
Union (ITU)**
Bureau régional
Smart Village, Building B 147, 3rd floor
Km 28 Cairo – Alexandria Desert Road
Giza Governorate
Cairo – Egypte
Courriel: itu-ro-arabstates@itu.int
Tél.: +202 3537 1777
Fax: +202 3537 1888

Asie-Pacifique
Thaïlande
**International Telecommunication
Union (ITU)**
Bureau régional
Thailand Post Training
Center, 5th floor,
111 Chaengwattana Road, Laksi
Bangkok 10210 – Thaïlande
Adresse postale:
P.O. Box 178, Laksi Post Office
Laksi, Bangkok 10210 – Thaïlande
Courriel: itubangkok@itu.int
Tél.: +66 2 575 0055
Fax: +66 2 575 3507

Indonésie
**International Telecommunication
Union (ITU)**
Bureau de zone
Sapta Pesona Building, 13th floor
Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17
Jakarta 10110 – Indonésie
Adresse postale:
c/o UNDP – P.O. Box 2338
Jakarta 10110 – Indonésie
Courriel: itujakarta@itu.int
Tél.: +62 21 381 3572
Tél.: +62 21 380 2322/2324
Fax: +62 21 389 05521

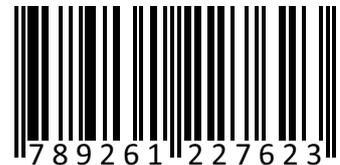
Pays de la CEI
Fédération de Russie
**International Telecommunication
Union (ITU)**
Bureau de zone
4, Building 1
Sergiy Radonezhsky Str.
Moscow 105120
Fédération de Russie
Adresse postale:
P.O. Box 47 – Moscow 105120
Fédération de Russie
Courriel: itumoskow@itu.int
Tél.: +7 495 926 6070
Fax: +7 495 926 6073

Europe

Suisse
**Union internationale des
télécommunications (UIT)**
**Bureau de développement des
télécommunications (BDT)**
Bureau de zone
Place des Nations
CH-1211 Genève 20 – Suisse
Courriel: eurregion@itu.int
Tél.: +41 22 730 6065

Union Internationale des Télécommunications
Bureau de Développement des Télécommunications
Place des Nations
CH-1211 Genève 20
Suisse
www.itu.int

ISBN 978-92-61-22762-3



9 789261 227623

Imprimé en Suisse
Genève, 2017