

Примеры передового опыта использования специализированных инструментов цифрового регулирования для защиты прав потребителей

Исследовательский период
2022–2025 гг.

Вопрос 6/1

Информация для потребителей, их защита и права

Промежуточный итоговый документ
2023 года

Резюме

Это первый ежегодный итоговый документ по Вопросу 6/1 1-й Исследовательской комиссии МСЭ-D в исследовательском периоде 2022–2025 годов. Он посвящен специализированным инструментам регулирования цифровой экосистемы.

Цифровая экосистема ставит перед регуляторными и директивными органами серьезные задачи. Короткие циклы развития новых и инновационных технологий представляют возможности, но вместе с тем требуют постоянного мониторинга регулируемого рынка для обеспечения возможности оперативного принятия мер.

Такие меры могут быть обусловлены регуляторной деятельностью, когда несоблюдение норм расследуется и наказывается регуляторными органами, либо основаны на сотрудничестве для определения результативных действий и решений совместно с регулируемыми субъектами, что способствует нахождению эффективных решений проблем потребителей самим рынком.

Представляется, что со стороны потребителей по-прежнему растет спрос не только на гарантии прав, определенных в национальных правилах и нормах, но и на удовлетворение ожиданий, связанных с пользовательским опытом, который соответствовал бы их законным интересам.

Таким образом, от регуляторных и директивных органов требуется: i) иметь в своем арсенале все более и более адаптивные и гибкие меры регулирования и внедрять диагностические инструменты, позволяющие собирать данные и подтверждающую информацию, с тем чтобы оценить запросы потребителей; ii) решать проблемы, с которыми они сталкиваются; и iii) управлять поведением субъектов рынка, участвующих в решении проблем регулирования. Это требует согласования инструментов регулирования, которыми управляет регуляторный орган, с целями государственной политики.

Инструменты регулирования и определения политики должны разрабатываться и внедряться таким образом, чтобы приводить к достижению этих целей в конкретных ситуациях, способствовать улучшению качества услуг, последующему удовлетворению потребителей и дальнейшему развитию сектора.

Независимо от того, идет ли речь о повышении конкретного и объективно контролируемого показателя или о решении некой другой задачи общества, инструмент регулирования должен быть согласован с этими целями.

Введение

Инструменты определения политики и регулирования также должны быть соразмерны и ограничены в той мере, в какой это необходимо для достижения целей государственной политики; они не должны приводить к нежелательной ситуации или необоснованному или неэффективному ограничению экономических свобод и стимулирования инноваций на регулируемом рынке.

Другими словами, инструменты регулирования, используемые национальными регуляторными органами, должны соответствовать своему назначению, воздействуя на рынок в той мере, в какой это необходимо для достижения намеченных целей государственной политики, и обеспечивать баланс между соблюдением нормативных требований с одной стороны и содействием инновациям, конкуренции и защите потребителей с другой стороны.

Одним из факторов, на которые должен обращать внимание регуляторный орган, как будет разъяснено далее, является поведение объектов регулирования по отношению к цели государственной политики, что может быть учтено при определении специализированных инструментов регулирования и подходов к нему.

Это может быть достигнуто в процессе учета мнений и опыта многочисленных заинтересованных сторон с помощью таких инструментов, как общественные консультации, сбор доказательств, сбор данных, анализ жалоб и другие инструменты, включая менее формальный диалог.

Многосторонний подход к сбору данных и информации для определения проблемы регулирования и соответствующих инструментов регулирования

Информационная асимметрия между регуляторным органом и участниками рыночных отношений является одной из основных в теориях регулирования рынка. В своей деятельности регуляторные органы зачастую не обладают таким же объемом информации о рынке, как регулируемые им объекты, что может повлиять на качество регулирования.

Что касается защиты прав потребителей, то регуляторные органы часто имеют конкретный мандат в отношении содействия конкуренции и защиты интересов потребителей. Для выполнения этого мандата они выступают в нескольких ролях: исследовательских центров, организаторов, аналитических центров и директивных органов. Каждая из этих ролей требует адекватного ресурсного обеспечения и зачастую желательна ситуация, когда регуляторный орган является независимым и может выполнять свой мандат без значимого воздействия конкурирующих интересов.

Регуляторные органы как исследовательские центры

Первым шагом является постановка и определение приоритетности конкретной проблемы регулирования на основе первоначального, более широкого анализа объектов регулирования, в нашем случае – вопросов защиты прав потребителей. Этот диагностический этап должен быть направлен на сбор и анализ данных и доказательств для выявления конкретных проблем и определения их приоритетности в местном контексте.

Например, жалобы потребителей могут быть изучены для определения наиболее распространенных проблем регулирования или таких проблем, которые оказывают наибольшее влияние на потребителей, как это было продемонстрировано во вкладе¹ Бразилии, посвященном применению теории адаптивного регулирования при решении проблем потребителей в секторе электросвязи Бразилии.

Важно отметить, что, например, проблема, в отношении которой поступает наибольшее количество жалоб, необязательно должна быть приоритетной. Она может иметь более глубокую первопричину, устранение которой может привести к снижению выбранного показателя, возможно даже при меньших затратах и усилиях.

Например, большое количество жалоб потребителей на несанкционированные платежи может потребовать принятия мер не столько в отношении самих механизмов выставления счетов, сколько в отношении того, как компании представляют свои предложения потребителям.

Регуляторные органы как организаторы

После выявления проблемы и определения ее приоритетности регуляторным органам следует предпринять активные шаги по снижению существующей информационной асимметрии по данной конкретной проблеме путем использования данных и аналитических инструментов, сбора информации и данных, а также организации диалога с заинтересованными сторонами (например, ассоциациями защиты прав потребителей, поставщиками услуг, потребителями).

Во вкладе Нигерии² описаны две интересные возможности для диалога: беседы с потребителями услуг электросвязи, проводимые в университетах, молодежных лагерях, деревнях, на рынках, в профессиональных организациях, городских собраниях, на ярмарках, конференциях по ИКТ и т.д., и парламент потребителей услуг электросвязи (ТСП) – диалоговый форум высокого уровня, проводимый дважды в год для решения критических и современных вопросов, касающихся отрасли электросвязи страны, в ходе которого ключевые игроки отрасли собираются для обмена мнениями по наиболее важным вопросам, затрагивающим потребителей услуг электросвязи в Нигерии.

¹ <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0039/en>

² <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0020/>

Точка зрения потребителей, регулируемых объектов и других субъектов, вовлеченных в проблему, может иметь решающее значение для принятия решений регуляторным органом не только в отношении используемых инструментов регулирования, но и при оценке рисков и других соответствующих элементов.

Регуляторные органы как аналитические центры

После получения значительного объема знаний может быть установлен четко определенный объем работ с ясными целями для всех участвующих сторон. Это позволит приоритизировать усилия и стимулировать ориентацию на конкретные результаты.

Идея заключается в том, чтобы всегда иметь качественные и количественные показатели и обеспечивать, чтобы запрашиваемое позволяло заинтересованным структурам выполнять правила и нормы – жалобы, например, указывают на количество и конкретные элементы возникновения трудностей у потребителей и их обеспокоенности.

Всегда следует рассматривать возможность проведения периодических проверок при диагностике, при измерении результатов выполнения, и при более интенсивном расследовании или поиске несоответствий, когда мониторинг не дает желаемых результатов.

Мониторинг удовлетворенности потребителей и индексов должен постоянным и последовательным, и при наличии необходимых данных могут быть приняты конкретные и интенсивные меры.

Помимо этого, регуляторным органам необходимо выяснить, как именно потребитель ведет себя на рынке в связи с принятыми мерами регулирования. Это также является источником информации об опыте, проблемах и трудностях, с которыми сталкиваются потребители на рынке.

Что касается мониторинга и оценки, то оценка воздействия регуляторных мер, в частности влияния на потребителей, также позволит проанализировать применяемые на рынке меры регулирования.

Во вкладе Кении³ эта потребность определена путем пересмотра стратегии просвещения потребителей и расширения их прав и возможностей, и одним из ключевых элементов этой стратегии является "понимание потребителей".

Как отмечено в Руководящих указаниях на основе примеров передового опыта⁴ Глобального симпозиума для регуляторных органов 2023 года, регуляторные органы должны обладать потенциалом в области проведения исследований и прогнозирования:

Регуляторным органам все в большей мере необходимы внутренний потенциал и ресурсы для изучения и прогнозирования рыночных тенденций, проблем регулирования и воздействия новых технологий на рынки и потребителей. Стратегические исследования и прогнозирование важны для своевременного и систематического формирования обсуждения регуляторных проблем и принятия решений, с целью принятия упреждающих, пропорциональных и адресных мер регулирования.

По мере того как ИКТ раскрывают новые аспекты цифровой трансформации, все более актуальным становится вопрос о возможности регулирования, чтобы предвидеть вред для потребителей от новых или появляющихся технологий.

Регуляторные органы как директивные органы

Для адекватных и продуманных мер регулирования необходим сбор достоверных данных, организация консультаций с заинтересованными сторонами и проведение независимого анализа. Поскольку регуляторные органы формируют регулируемые ими рынки, этот процесс сбора доказательств, консультаций с заинтересованными сторонами и анализа соответствующих показателей может обосновать действия регуляторного органа. Это, в свою очередь, может повысить эффективность работы регуляторных органов в вопросах защиты интересов потребителей.

Калибровка регулирующего воздействия на основе поведения объекта регулирования

Некоторые регуляторные органы для достижения соответствия нормативным требованиям и повышения качества обслуживания применяют определения и взаимно усиливающие стимулы, как санкции (наказания), так и стимулы (убеждение). Стимулирование считается основным и, как правило, превалирует над наказаниями, хотя все стратегии должны быть доступны для использования в зависимости от конкретного случая, без предварительного определенного порядка применения.

Опыт применения такой практики показал, что полезность и успех регуляторного вмешательства возрастают, когда действия и стандарты регуляторного органа способны направить деятельность компаний сектора в единое русло, а также при необходимости предоставить рекомендации и внести коррективы.

Обеспечение более оперативного регулирования, а также оценка его эффективности зависят от наличия инструментов и процессов, прозрачных для участников и способных содействовать корректировке поведения объектов регулирования в соответствии с поставленными целями – корректировки, которая может варьироваться по объективным причинам, связанным с предметом регулирования и желаемыми результатами, а также в силу субъективных факторов, касающихся аспектов и характеристик объектов регулирования.

³ <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0138/>

⁴ https://www.itu.int/itu-d/meetings/gsr-23/wp-content/uploads/sites/20/2023/06/GSR-23_Best-Practice-Guidelines-E.pdf

Объекты регулирования должны рассматриваться как участники регулирования, но в идеале их роль должна становиться все более активной, что требует пересмотра распределения обязанностей (организация и структурное построение, необходимые для достижения результатов), ответственность должна все в большей степени возлагаться на объекты регулирования. С другой стороны, регуляторный орган не просто наблюдает за этим процессом, а сохраняет свою активную роль, направляя эту организацию и отвечая за то, чтобы динамика и результаты соответствовали требованиям потребителей и общества.

Помимо обсуждения стимулов к соблюдению правил и норм, сам характер регулирования экономического сектора, где производятся товары и развиваются услуги для достижения конкретных целей, означает, что наличие инициативы является необходимым условием. Поэтому модель, ориентированная только на стандартизацию поведения или на предотвращение и исключение несоответствующего поведения, недостаточна.

Опыт показывает, что ориентация на стимулы приводит к более оперативному и рациональному использованию ресурсов и к более эффективному распределению сил, а также, что особенно важно, к более долгосрочному устранению проблем. Расстановка приоритетов в действиях компаний на основе данных о наиболее актуальных потребностях и проблемах также позволяет поставщикам услуг корректировать, внедрять и адаптировать процессы и, таким образом, удовлетворять реальные общественные и потребительские запросы; в результате потребители получают выгоду от решений без необходимости неоднократно обращаться к поставщикам услуг и регуляторным органам для устранения недостатков.

В контексте все более активного участия объектов регулирования, мотивированных стимулами, регуляторный орган обязан создавать условия и предоставлять соответствующие рекомендации для соблюдения нормативных требований и содействия этической практике среди хозяйствующих субъектов.

Таким образом, стимулы — это не вознаграждение за выполнение обязательств; они содействуют формированию благоприятной и безопасной среды для соблюдения правил и норм (в том числе путем представления рекомендаций объектам регулирования, и при этом санкции (внешние последствия) не рассматриваются как обычная ситуация.

В этом контексте опыт, изложенный в последнем разделе, ниже, в том числе указывает на такие аспекты, как необходимость усиления внутреннего контроля объектов регулирования, а также использования и снижения информационной нагрузки постоянных проверок в пользу контроля через цели и показатели, что в свою очередь соответствует требованиям прозрачности и подотчетности не только со стороны объектов регулирования, но и со стороны самого регуляторного органа.

Таким образом, и объекты регулирования, и регуляторный орган должны нести ответственность за достигнутые результаты и принесенные обществу выгоды, а не просто отчитываться о выполненных действиях и процедурах.

Подразумевается, что общее видение и создание собственного инструментария является весьма актуальной задачей для обеспечения непрерывности и повышения эффективности мер реагирования, несмотря на то что прогнозирование единого устойчивого потока может быть невозможным или нежелательным.

Прежде всего, чтобы обеспечить ответ на текущие реальные запросы потребителей и общества, а также учитывать внутреннюю точку зрения компаний на возможные проблемы и осуществимые изменения, процесс решения проблемы должен быть максимально открытым для интересов вовлеченных сторон.

Это может потребовать проведения определенных переговоров с подразделениями компании для оценки проблем и возможных решений, обычно ориентированных на внедрение передового опыта, основанного на элементах знаний пользовательского опыта.

Что касается результатов, цели должны быть ясны для всех участвующих сторон. Такая ясность обеспечивает надлежащее согласование усилий и способствует достижению желаемых результатов. Цель принятия мер также должна быть адекватной предполагаемому ответу, а возможность более значимых и результативных мер при необходимости также должна быть очевидной.

Для оценки успешности инициатив и результатов важно установить и определить определенные показатели, свидетельствующие о том, насколько эти регуляторные меры способны облегчить трудности потребителей и снять озабоченность общества по данным вопросам.

Это предполагает более полное представление внутренних интересов компании (мнения различных подразделений и необходимые улучшения) и внешних ценностей (реальные требования потребителей и общества) для обеспечения целостности действий.

Регулирование требует наличия прочной доказательной базы, подтверждающей требования, предъявляемые к выполнению. Поэтому рекомендуется иметь качественные и количественные показатели, демонстрирующие результативность того, что требуется от компаний.

Например, жалобы потребителей показывают как само их количество, так и конкретные трудности, с которыми сталкиваются потребители. Всегда следует рассматривать возможность проведения периодических проверок, если текущий мониторинг не дает желаемых результатов.

Опыт Соединенного Королевства⁵ наглядно демонстрирует этот важный момент. В рамках программ Core Switching Tracker и Switching Experience Tracker изучаются как общие тенденции смены потребителями поставщиков услуг

⁵ <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0237/>

ИКТ, так и опыт потребителей при смене поставщиков услуг. Регуляторный орган изучает не только тенденции смены, но и конкретный опыт смены поставщика, и, таким образом, может получить более подробное представление о барьерах, которые могут препятствовать выбору потребителей на конкурентном рынке и указывать на отклонения от предпочтительных рыночных результатов.

В ходе оперативного регулирования на протяжении всего процесса с помощью инструментов могут вноситься коррективы в соответствии с характеристиками и актуальностью проблем, поведением и реакцией регулируемых организаций, а также представленными результатами. Такие корректировки способствуют удовлетворительному решению выявленных проблем и повышению качества услуг.

По завершении процесса реагирования результаты должны быть наглядно представлены обществу, с тем чтобы оно могло ознакомиться с итогами предпринятых усилий, а поставщики услуг могли сравнить результаты своей деятельности в масштабах отрасли.

Следует также отметить, что изменения в культуре заинтересованных сторон происходят постепенно, и для завершения и закрепления нового процесса может потребоваться несколько этапов. Это и повышение уровня информированности и заинтересованности, в том числе на уровне высшего руководства, и приобретение специализированных навыков в рамках групп, и, наконец, институционализация модели. В отдельных случаях компании осознали преимущества и экономию средств от оперативного решения проблем, перенаправив усилия на внутреннюю командную работу вместо передачи административных споров по инстанциям. Это содействовало улучшению их имиджа и соблюдению интересов акционеров.

В заключение следует отметить, что помимо постоянного мониторинга и эффективного функционирования внутреннего контроля соответствия потребуются также осмысление используемых инструментов, периодический пересмотр сферы применения и поиск решений, соответствующих технологическим изменениям и поведению типичных пользователей в отрасли.

Мониторинг и оценка результатов

Необходим постоянный мониторинг потребительских индексов и удовлетворенности, а в случае необходимости – целенаправленные и интенсивные действия.

Как для первоначального успеха предлагаемых инициатив, так и для поддержания результатов внедрения инструментов регулирования, согласованные общие принципы и требования представляют собой примеры передового опыта, которые должны применяться последовательно при постоянном мониторинге проблем в рамках внутренних мероприятий по обеспечению

соответствия, проводимых каждой компанией, и служить основой для принятия ответных мер.

Важно отметить, что, в особенности после наступления предельного срока для внедрения мер, необходимо осуществлять мониторинг эффективности используемого инструмента регулирования с использованием широкого спектра доступных регуляторному органу данных и информации, например жалоб потребителей, новостей, мониторинга социальных сетей, проверок и прямых запросов информации у объектов регулирования.

В данном разделе рассматриваются некоторые инструменты и механизмы регулирования, которые позволили положительно повлиять на удовлетворенность потребителей и количество жалоб.

Во вкладе⁶ Бразилии представлено практическое применение подхода, основанного на адаптивном регулировании. После того как проблема выявлена и определена, национальный регуляторный орган электросвязи Бразилии Anatel, оценивает, какой механизм является подходящим для ее решения. При этом осуществляется сбор и мониторинг различных показателей, таких как количество жалоб, полученных Anatel в результате решения проблемы.

В Австралии⁷ регулирование потребительского рынка электросвязи является предметом постоянного общественного обсуждения, направленного на обеспечение его соответствия целям динамичного и стремительно меняющегося сектора; в этом обсуждении принимают участие правительственные органы, регуляторные органы, омбудсмен сектора и группы потребителей. Некоторые документы подлежат обязательному периодическому пересмотру: например, Кодекс защиты потребителей услуг электросвязи, который должен проходить независимую экспертизу каждые пять лет.

В некоторых случаях министр, отвечающий за данный вопрос, принимал решение о том, что имеющиеся данные позволяют перевести определенные правила из отраслевых кодексов в категорию прямого регулирования. В большинстве случаев это имело положительный эффект. В марте 2023 года министр связи провела круглый стол для потребителей, в ходе которого различные заинтересованные стороны поддержали идею о переводе нового набора правил в категорию прямого регулирования в связи с возникающими проблемами, затрагивающими уязвимых потребителей.

Передовой опыт, представленный во вкладах

Вклады и презентации, представленные на семинарах-практикумах⁸, продемонстрировали растущую потребность в укреплении систем защиты прав потребителей как одной из основных задач регуляторных органов.

⁶ <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0039/en>

⁷ <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0061/en>

⁸ <https://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2022-2025/Pages/meetings/session-Q6-1-may23.aspx>

В Демократической Республике Конго⁹ для обеспечения того, чтобы процессы рассмотрения жалоб, установленные операторами сетей подвижной связи, гарантировали права потребителей, нормативная база предусматривает строгое соблюдение практических мер и методов рассмотрения жалоб. Примерами таких мер являются форма жалобы для потребителей на веб-сайте регуляторного органа, создание горячей линии для потребителей и периодическое проведение обследований качества обслуживания клиентов.

Во вкладе Руанды¹⁰ показано, как национальный регуляторный орган для целей защиты потребителей пропагандирует примеры передового опыта в области обеспечения качества услуг и соотношения цены и качества среди поставщиков услуг и отслеживает вызывающие беспокойство потребителей вопросы, которые упоминаются в различных средствах массовой информации.

С целью вовлечения групп потребителей в процесс принятия решений Регуляторный орган электросвязи/ ИКТ Кот-д'Ивуара (ARTCI) учредил в 2022 году Комитет потребителей (вклад¹¹). Этот комитет является консультативным органом, который формулирует мнения, предлагает решения и дает рекомендации Регуляторному совету ARTCI.

Помимо этого того, ARTCI подчеркивает важность создания постоянно действующих территориально доступных центров по обучению потребителей и рассмотрению жалоб.

Эти центры должны проводить регулярные обучающие и информационные мероприятия и отвечать за сбор данных обо всех сбоях и жалобах, связанных с несоответствием действующим стандартам, о которых сообщают потребители, для оповещения администраций и регуляторных органов.

Такая модель сотрудничества и близости между администрациями/регуляторными органами и потребителями создает доверенную экосистему и значительно расширяет знания в области защиты прав потребителей.

Во вкладе Нигерии¹² обсуждаются интересные возможности диалога, которые могут быть полезны для защиты, информирования и просвещения потребителей услуг электросвязи, с тем чтобы обеспечить их надлежащую осведомленность о своих правах и привилегиях, и чтобы их жалобы были услышаны и удовлетворены. Для развивающихся стран с многонациональным и многоязычным населением преимущества наличия различных каналов для просвещения потребителей и получения компенсации определенно могут способствовать укреплению рынка электросвязи.

Во вкладе Кении¹³ продемонстрировано, что регуляторный орган реагирует на изменения в нормативно-правовой среде, внедряя стратегию, направленную на повышение чувствительности регуляторного органа к опыту потребителей с целью разработки механизмов, повышающих уровень информированности, знаний, навыков и уверенности потребителей на рынке ИКТ.

Вклад Соединенного Королевства¹⁴ содержит подробное описание того, как национальный регуляторный орган собирает информацию о тенденциях смены потребителями поставщиков услуг ИКТ и сообщает о таких тенденциях, что служит примером того, как данные исследований используются для обоснования мер регулирования, и демонстрирует важность сбора данных в процессе определения показателей рынка, связанных со спросом.

Вклад Австралии¹⁵ сосредоточен на правилах и обязательствах, ориентированных на потребителя, которые применяются на уровне розничных услуг. Он содержит обзор нормативно-правовой базы Австралии в области электросвязи, основных законодательных положений, подзаконных актов (например, отраслевых стандартов или определений поставщиков услуг связи), саморегулирования (отраслевых кодексов) и общеэкономических мер защиты потребителей, включая Австралийский закон о защите прав потребителей.

Во вкладе Коморских Островов¹⁶ в качестве примера инструментов регулирования приводится создание цифровой обсерватории, которой национальный регуляторный орган выделяет ресурсы, необходимые для сбора, анализа и распространения технической, экономической и правовой информации, представляющей интерес для потребителей.

Во вкладе Бразилии представлены результаты экспериментов с альтернативной моделью решения проблем регулирования, основанной на теории реагирующего регулирования. Эксперимент показал эффективность стратегии в области защиты прав потребителей и снижения общего количества жалоб потребителей.

Заключение

В заключение следует отметить, что передовой опыт специализированных инструментов регулирования для защиты прав потребителей обычно включает один или несколько из следующих принципов:

- a) **Выявление и определение проблемы, требующей решения:** Чтобы обеспечить приоритизацию усилий и стимулирование достижения желаемых результатов, сфера охвата должна быть четко определена, а ожидаемые цели должны быть ясны участникам процесса. В то же время цель

⁹ <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0031/en>

¹⁰ <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0155/en>

¹¹ <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0042/en>

¹² <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0020/en>

¹³ <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0138/>

¹⁴ <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0237/en>

¹⁵ <https://www.itu.int/md/D22-SG01.RGQ-C-0061/en>

¹⁶ <https://www.itu.int/md/D22-SG01-C-0132/en>

принимаемых мер должна быть соразмерна желаемым результатам, а в случае необходимости должна быть четко прописана возможность принятия принудительных действий и мер.

- b) **Открытость к совместным решениям:** Чтобы обеспечить ответ на текущие реальные запросы потребителей и общества и учитывать мнения компаний относительно возможных трудностей, жизнеспособных изменений, оценки проблем и возможных решений, которые обычно ориентированы на внедрение передового опыта на основе элементов пользовательского опыта после определения приоритетности тем и первоначальной диагностики, процесс решения должен быть в максимально возможной степени восприимчивым к интересам участвующих сторон.
- c) **Необходимость объективной оценки эффективности:** Основное внимание должно быть направлено на оптимизацию качества услуг, но это не всегда видно по субъективным оценкам. Регуляторный орган должен обладать сильной доказательной базой для обоснования выдвигаемых требований по реализации предлагаемых исправлений. Регуляторным органам следует всегда иметь качественные и количественные показатели, с тем чтобы определить, что требуемое от компании пропорционально и необходимо для соблюдения правил – жалобы, например, могут указывать на количество и характер затруднений потребителей. Всегда следует рассматривать возможность проведения периодических проверок как в процессе диагностики, так и при оценке эффективности выполнения, а также при более интенсивном расследовании или поиске несоответствий, когда мониторинг не дает желаемых результатов. Мониторинг удовлетворенности потребителей и потребительских индексов должен быть постоянным, и в случае, когда данные указывают на такую необходимость, следует принять конкретные и интенсивные меры.
- d) **Надлежащее управление и система контроля соответствия в рамках отрасли:** Как для первоначального успеха предлагаемых инициатив, так и для поддержания результатов, согласованные общие принципы и требования представляют собой передовой опыт, который должен последовательно применяться в средствах мониторинга через внутренний контроль соответствия каждой компании в качестве основы для ответных мер.
- e) **Прозрачность и представление результатов населению:** Результаты выполненной работы должны быть доступны и представлены населению таким образом, чтобы поставщики услуг также имели возможность сравнить результаты работы в секторе. Это может содействовать более высокому уровню информированности в процессе обсуждения вопросов регулирования и дать возможность участвовать в них определенным заинтересованным сторонам, таким как группы потребителей.
- f) **Разнообразие и гибкость принимаемых мер:** Регулирование всегда должно быть нацелено на удовлетворительное решение выявленных проблем и улучшение качества услуг, что позволяет вносить коррективы на протяжении всего процесса с помощью адаптивных инструментов в зависимости от характеристик и актуальности вопросов, поведения и реакции регулируемых сторон, а также представленных результатов.
- g) **Содействие культурным изменениям среди заинтересованных сторон:** культурные изменения происходят постепенно, и для завершения и закрепления нового процесса может потребоваться несколько этапов, которые включают в себя информированность и ответственность, в том числе со стороны высшего руководства, приобретение командами специфических компетенций и, наконец, институционализацию модели. В ряде случаев компании осознали преимущества оперативного решения проблем и связанную с этим экономию, направив усилия на работу внутренних команд вместо передачи решения проблем по административным инстанциям, что в итоге даже способствовало улучшению их имиджа и повышению заинтересованности акционеров.
- h) **Развитие и усовершенствование мониторинга:** необходимо продолжать исследования и дискуссии о сохранении и преемственности результатов, чтобы избежать или смягчить потерю эффективности мер с течением времени. Таким образом, наряду с постоянным мониторингом и при условии надлежащего функционирования внутреннего контроля соответствия компаний, по-прежнему необходимо будет размышлять о расширении используемых инструментов, периодически пересматривать сферу применения и находить решения, соответствующие технологическим изменениям и поведению типичных пользователей в отрасли.

Приложение

Важно отметить, что в этом ежегодном документе также учтены результаты обсуждений и материалы семинара-практикума, посвященного тенденциям развития нормативных документов в области защиты потребителей, способствующим цифровой трансформации. Участники семинара-практикума получили возможность обсудить и изучить примеры передового опыта в области разработки политики и нормативных актов по защите потребителей на рынках услуг электросвязи и цифровых рынках, основанной на сотрудничестве и взаимодействии между

регуляторными органами и регулируемыми субъектами, учете мнений различных заинтересованных сторон, а также использовании градиента мер, соразмерных степени несоблюдения. Также обсуждался вопрос о том, как такая политика и регулирование могут быть основаны на фактах, результатах и стимулах, способствовать саморегулированию или совместному регулированию для повышения доверия всех заинтересованных сторон, в особенности потребителей.

Более полную информацию можно получить из следующих источников:

Тематический семинар-практикум "Тенденции развития нормативных документов в области защиты потребителей, способствующие цифровой трансформации", 17 мая 2023 года: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2022-2025/Pages/meetings/session-Q6-1-may23.aspx>.

Заключительный отчет по Вопросу 6/1 за исследовательский период 2018–2021 годов: "Информация для потребителей, их защита и права: законы, нормативные положения, экономические основы, сети потребителей": <https://www.itu.int/en/myitu/Publications/2021/07/22/12/33/Consumer-information>.

Следите за работой **Группы Докладчика по Вопросу 6/1 "Информация для потребителей, их защита и права" 1-й Исследовательской комиссии МСЭ-D** в исследовательском периоде 2022–2025 годов.

Веб-сайт Группы Докладчика по Вопросу 6/1:

www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2022-2025/Pages/reference/SG1/questions/Question-6-1.aspx.

Списки почтовой рассылки: d22sg1q6@lists.itu.int подпишитесь по [ссылке](#).

Веб-сайты исследовательских комиссий МСЭ-D: www.itu.int/itu-d/sites/studygroups/.

Свои замечания вы можете направить по адресу: devSG@itu.int, тел.: +41 22 730 5999.

ITU Публикации

Опубликовано в Швейцарии, Женева, 2022 г.

Правовая оговорка: <https://www.itu.int/en/publications/Pages/Disclaimer.aspx>



Международный союз электросвязи
Place des Nations, CH-1211 Geneva Switzerland