

Commission d'Études 1 Question 6

Informations, protection et droits des consommateurs: lois, réglementation, fondements économiques, réseaux de consommateurs



Rapport final sur la Question 6/1 de l'UIT-D

**Informations, protection et
droits des consommateurs:
lois, réglementation,
fondements économiques,
réseaux de consommateurs**

Période d'études 2018-2021



Informations, protection et droits des consommateurs: lois, réglementation, fondements économiques, réseaux de consommateurs: Rapport final sur la Question 6/1 de l'UIT-D pour la période d'études 2018-2021

ISBN 978-92-61-34622-5 (version électronique)

ISBN 978-92-61-34632-4 (version EPUB)

ISBN 978-92-61-34642-3 (version Mobi)

© Union internationale des télécommunications 2021

Union internationale des télécommunications, Place des Nations, CH-1211 Genève, Suisse

Certains droits réservés. Le présent ouvrage est publié sous une licence Creative Commons Attribution-Non-Commercial-Share Alike 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO).

Aux termes de cette licence, vous êtes autorisé(e)s à copier, redistribuer et adapter le contenu de la publication à des fins non commerciales, sous réserve de citer les travaux de manière appropriée. Dans le cadre de toute utilisation de ces travaux, il ne doit, en aucun cas, être suggéré que l'UIT cautionne une organisation, un produit ou un service donnés. L'utilisation non autorisée du nom ou logo de l'UIT est proscrite. Si vous adaptez le contenu de la présente publication, vous devez publier vos travaux sous une licence Creative Commons analogue ou équivalente. Si vous effectuez une traduction du contenu de la présente publication, il convient d'associer l'avertissement ci-après à la traduction proposée: "La présente traduction n'a pas été effectuée par l'Union internationale des télécommunications (UIT). L'UIT n'est pas responsable du contenu ou de l'exactitude de cette traduction. Seule la version originale en anglais est authentique et a un caractère contraignant". On trouvera de plus amples informations sur le site:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/>.

Traduction proposée: Information, protection et droits du consommateur: lois, réglementation, fondements économiques, réseaux de consommateurs: Rapport final sur la Question 6/1 de l'UIT D pour la période d'études 2018-2021. Genève: Union internationale des télécommunications, 2021. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Contenus provenant de tiers. Si vous souhaitez réutiliser du contenu issu de cette publication qui est attribué à un tiers, tel que des tableaux, des figures ou des images, il vous appartient de déterminer si une autorisation est nécessaire à cette fin et d'obtenir ladite autorisation auprès du titulaire de droits d'auteur. Le risque de réclamations résultant d'une utilisation abusive de tout contenu de la publication appartenant à un tiers incombe uniquement à l'utilisateur.

Déni de responsabilité. Les appellations employées dans la présente publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent, de la part de l'UIT et du Secrétariat de l'UIT, aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

Les références faites à certaines sociétés ou aux produits de certains fabricants n'impliquent pas que l'UIT approuve ou recommande ces sociétés ou ces produits de préférence à d'autres de nature similaire, mais dont il n'est pas fait mention. Sauf erreur ou omission, les noms des produits propriétaires sont reproduits avec une lettre majuscule initiale.

L'UIT a pris toutes les précautions raisonnables pour vérifier les informations contenues dans la présente publication. Cependant, le document publié est distribué sans garantie d'aucune sorte, ni expresse, ni implicite. Son interprétation et son utilisation relèvent de la responsabilité du lecteur. En aucun cas, l'UIT ne pourra être tenue pour responsable de quelque dommage que ce soit résultant de son utilisation.

Crédits photos couverture: Shutterstock

Remerciements

Les Commissions d'études du Secteur du développement des télécommunications de l'UIT (UIT-D) offrent un cadre neutre permettant à des experts issus du secteur public, du secteur privé, d'organisations de télécommunication et d'établissements universitaires du monde entier de se réunir, afin d'élaborer des outils pratiques et des ressources pour examiner les questions touchant au développement. À cette fin, les deux Commissions d'études de l'UIT-D sont chargées d'élaborer des rapports, des lignes directrices et des recommandations sur la base des contributions soumises par les membres. La Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT) décide de mettre à l'étude des Questions tous les quatre ans. Les membres de l'UIT, réunis à la CMDT-17 tenue à Buenos Aires en octobre 2017, ont décidé que pendant la période 2018-2021, la Commission d'études 1 serait chargée de l'étude de sept Questions, qui s'inscrivent dans le cadre général de "l'environnement propice au développement des télécommunications/technologies de l'information et de la communication".

Le présent rapport a été élaboré au titre de la **Question 6/1, intitulée "Information, protection et droits du consommateur: lois, réglementation, fondements économiques, réseaux de consommateurs"**, sous la supervision et la coordination générales de l'équipe de direction de la Commission d'études 1 de l'UIT-D, dirigée par Mme Regina Fleur Assoumou-Bessou (Côte d'Ivoire), Présidente, secondée par les Vice-Présidents suivants: Mme Sameera Belal Momen Mohammad (Koweït); M. Amah Vinyo Capo (Togo); M. Ahmed Abdel Aziz Gad (Égypte); M. Roberto Hirayama (Brésil); M. Vadim Kaptur (Ukraine); M. Yasuhiko Kawasumi (Japon); M. Sangwon Ko (République de Corée); Mme Anastasia Sergeevna Konukhova (Fédération de Russie); M. Víctor Martínez (Paraguay); M. Peter Ngwan Mbengie (Cameroun); Mme Amela Odošević (Bosnie-Herzégovine); M. Kristián Stefanics (Hongrie) (qui a démissionné en 2018) et M. Almaz Tilenbaev (Kirghizistan).

Ce rapport a été rédigé par les Corapporteurs pour la Question 6/1, à savoir Mme Archana Goyal Gulati (Inde) et Mme Elisa Vieira Leonel (Brésil), en collaboration avec les Vice-Rapporteurs suivants: Mme Caecilia Nyamutswa (Zimbabwe); M. Mehmet Alper Tekin (Turquie); M. Issouf Soulama (Burkina Faso); M. Edva Altemar (Haïti); M. Laith Draghmeh (État de Palestine); M. Issiaka Alhabibou (Mali) et M. Jinqiao Chen (Chine), qui a assumé les fonctions de Rapporteur jusqu'en 2020.

Nous remercions tout particulièrement les coordonnateurs des chapitres pour leur appui, leur travail inlassable et leurs compétences techniques.

Le présent rapport a été élaboré avec l'appui des coordonnateurs des Commissions d'études de l'UIT-D, des éditeurs, ainsi que de l'équipe du Service de la production des publications et du secrétariat des Commissions d'études de l'UIT-D.

Table des matières

Remerciementsiii

Résumé analytiquevii

CHAPITRE 1 – Protection des consommateurs dans le secteur des télécommunications/technologies de l'information et de la communication (TIC): cadre institutionnel 1

1.1 Mise à jour des mécanismes de protection et d'autonomisation des consommateurs dans les politiques, les législations et les réglementations à l'échelle mondiale..... 1

1.2 Réformes institutionnelles au niveau international. Organisations et associations internationales et coopération mondiale et régionale: rôle dans la protection des consommateurs et faits nouveaux 3

1.3 Réformes institutionnelles au niveau national entre différents pays dans le domaine de la protection des consommateurs. Rôle des autorités nationales de régulation et d'autres autorités compétentes dans la protection des consommateurs 5

1.3.1 Mécanismes de suivi, d'évaluation et d'application au niveau national: Quelle est l'efficacité de ces mesures – Quel peut être le rôle des autorités nationales de régulation? Comment coopérer avec les entreprises? Quels autres acteurs devraient être associés à ce processus? 8

1.3.2 Renforcement des capacités: les compétences et les capacités numériques pour les régulateurs 11

1.3.3 Mécanismes de sensibilisation pouvant être utilisés par les décideurs et les régulateurs (campagnes, services, etc.) 12

1.3.4 Perspective d'avenir: une réglementation collaborative entre les décideurs et les régulateurs, entre différents régulateurs, entre les régulateurs et le secteur privé et entre les régulateurs et les associations de consommateurs dans le secteur des TIC et d'autres secteurs 13

CHAPITRE 2 – Évolution des consommateurs: les nouveaux défis du monde numérique.....16

2.1 Introduction 16

2.2 Nouveaux modèles économiques (infrastructure, contenu et applications) 17

2.3 L'évolution des exigences de protection des consommateurs à l'ère des services convergents..... 18

2.4 Les principaux défis de demain: la confiance et la sécurité des consommateurs..... 19

2.4.1	Vie privée et protection des consommateurs (identité numérique, protection des données personnelles, questions de confidentialité).....	20
2.4.2	Confiance dans la sécurité pour l'utilisation des services numériques.....	24
2.4.3	Éthique (analyse des meilleures pratiques dans les secteurs public et privé ainsi que dans de nouveaux domaines tels que l'intelligence artificielle)	25
2.5	Conclusion: réglementation collaborative, coopération internationale et éducation des consommateurs	26

CHAPITRE 3 - Élaborer un nouveau cadre pour la protection des consommateurs de TIC dans l'écosystème numérique29

3.1	Protection et innovation - Comment protéger les consommateurs tout en œuvrant à la promotion de l'innovation	29
3.2	Service à la clientèle (nouvelles technologies visant à faciliter l'expérience client).....	31
3.3	Comment résoudre les problèmes découlant des activités transfrontières	35
3.4	Comment répondre aux besoins des personnes handicapées, des femmes et des enfants dans un nouvel écosystème numérique (technologies, services, produits axés sur la protection des consommateurs et maîtrise des outils numériques en ce qui concerne la protection des consommateurs).....	37
3.5	Les utilisateurs de l'IA, de l'IoT et des autres technologies émergentes: de nouvelles catégories d'activités et d'acteurs ayant besoin de nouveaux outils.....	40

CHAPITRE 4 - Promouvoir l'autonomisation et la sensibilisation des consommateurs (Concurrence, modèles économiques et prix, transparence)42

4.1	Comment peut-on donner aux consommateurs les moyens de participer à l'économie numérique?	42
4.2	La transparence en tant que mécanisme propre à promouvoir la concurrence en ce qui concerne les tarifs et la qualité de service.....	43
4.2.1	Outils de comparaison concernant la transparence et l'autonomisation des consommateurs	43
4.2.2	Exemples concrets de la façon dont les régulateurs peuvent accroître la sensibilisation et communiquer aux consommateurs les résultats des exercices de suivi de la performance et des évaluations des consommateurs (afin que les consommateurs et les utilisateurs soient tenus informés des fonctionnalités de base, de la qualité, des caractéristiques de sécurité et des tarifs des différents services proposés par les opérateurs)	45

4.3	Comment les consommateurs peuvent-ils défendre plus efficacement leurs droits (exemples concrets de mécanismes visant à protéger les consommateurs sur certaines questions afin de leur permettre de connaître et d'exercer leurs droits, d'utiliser les services de façon appropriée et de prendre des décisions éclairées lorsqu'ils souscrivent à des services)	46
4.3.1	Moyens permettant de prévenir les pratiques commerciales frauduleuses, trompeuses et déloyales et d'assurer la transparence et contrats d'abonnement.....	47
4.3.2	Bonnes pratiques et outils permettant d'autonomiser les utilisateurs/consommateurs et de les sensibiliser à la manière de gérer leurs données personnelles.....	47
4.3.3	Mécanismes ou moyens mis en place par les régulateurs, afin que les opérateurs/fournisseurs de services publient des informations transparentes, comparables, appropriées et actualisées concernant, notamment, les prix, les tarifs, les frais liés à la résiliation des contrats et l'accès aux services de télécommunication ainsi que la modernisation de ces services, de manière à tenir informés les consommateurs et à concevoir des offres claires et simples ainsi que des bonnes pratiques en matière d'éducation des consommateurs.....	48
4.3.4	Identification des bonnes pratiques à l'intention des régulateurs et des opérateurs nationaux en ce qui concerne l'utilisation et la gestion des ressources nationales de numérotage téléphonique	49
CHAPITRE 5 - Conclusions et lignes directrices		50
5.1	Conclusions	50
5.2	Lignes directrices	51
Annex 1: Summary of contributions submitted to Question 6/1		53
Annex 2: Outcomes of the ITU Global Symposium for Regulators in 2018 and 2019 (GSR-18 and GSR-19).....		64
Abbreviations and acronyms		68

Résumé analytique

Le présent document contient les résultats de l'étude de la Question 6/1 du Secteur du développement des télécommunications de l'UIT (UIT-D) "Informations, protection et droits des consommateurs: lois, réglementation, fondements économiques, réseaux de consommateurs" pendant la période d'études 2018-2021.

Ce rapport est constitué de cinq chapitres couvrant l'évolution des cadres réglementaire et institutionnel applicables à la protection des consommateurs dans le secteur des télécommunications/technologies de l'information et de la communication (TIC), y compris les mises à jour à l'échelle mondiales et les incidences des réformes aux niveaux international, régional et national; l'évolution des consommateurs alors que de nouveaux défis se posent dans le monde numérique; l'élaboration d'un nouveau cadre pour la protection des consommateurs de TIC dans l'écosystème numérique; la promotion de l'autonomisation et de la sensibilisation des consommateurs; et les conclusions et lignes directrices.

Les contenus de ces chapitres ont été élaborés sur la base des contributions écrites soumises par les membres de l'UIT-D ayant participé aux réunions sur la Question et aux réunions de la Commission d'études 1 de l'UIT-D représentant les États Membres de l'UIT, les Membres de Secteur et les établissements universitaires, ainsi que sur la base du contenu du webinaire organisé au titre de la Question le 2 juillet 2020¹, qui a facilité l'élaboration d'un produit annuel publié en décembre 2020². De nombreuses contributions étaient des études de cas. Une analyse générale de ces études de cas figure dans l'Annexe 1 du rapport, avec une analyse plus spécifique de chaque étude de cas dans le chapitre où elle est particulièrement pertinente. Il a été tenu compte de chaque contribution soumise lors de l'élaboration du rapport. Le rapport présente certaines conclusions essentielles dans son Chapitre 5 et formule des lignes directrices qui peuvent être adoptées par les États Membres, les Membres de Secteur et les fournisseurs de services de télécommunication/TIC.

Enseignements tirés

- La nature de la protection des consommateurs dans le domaine des services convergents a changé et continuera d'évoluer avec les progrès technologiques rapides, l'émergence de nouveaux services et leur adoption généralisée.
- Le marché traditionnel des télécommunications se transforme en un nouvel environnement numérique complexe, dans lequel le regroupement de produits et de services provenant de différents marchés devient la norme.
- Dans le nouveau monde numérique, les autorités nationales de régulation doivent collaborer étroitement avec d'autres autorités telles que les institutions de protection des consommateurs, les organismes chargés de la protection des données, les autorités de la concurrence et toutes les autres organisations concernées au sein du pays, afin de couvrir tous les nouveaux services numériques issus de l'innovation.
- Les principes et les politiques en matière de protection des consommateurs, ainsi que les recommandations et les normes adoptées aux niveaux international et régional, peuvent

¹ UIT-D. Webinaire de l'UIT [Communications commerciales non sollicitées/appels malveillants: les consommateurs sont-ils plus vulnérables dans le contexte du COVID-19?](#) 2 juillet 2020.

² Commission d'études 1 de l'UIT-D. Question 6/1. Produit annuel 2019-2020. [Communications commerciales non sollicitées - aperçu des enjeux et des stratégies.](#)

guider les décideurs et les régulateurs nationaux, en particulier dans un monde de plus en plus interconnecté.

- La coopération institutionnelle et internationale entre les organismes de régulation nationaux du monde entier peut être un moyen important de renforcer les capacités des consommateurs numériques grâce à l'échange de données d'expérience et de bonnes pratiques. Ce point est encore plus évident si l'on considère la lutte contre le COVID-19.
- À mesure que l'adoption des services de télécommunication progresse, les communications commerciales non sollicitées, également appelées appels malveillants, deviennent une question transfrontière sur laquelle on ne dispose actuellement pas de statistiques mondiales établies provenant de sources institutionnelles.
- Il est nécessaire de fonder les cadres réglementaires sur le juste équilibre trouvé entre les intérêts des opérateurs/fournisseurs de services et ceux des utilisateurs dans des domaines tels que les contrats d'abonnement, la protection des droits de propriété intellectuelle et la gestion des droits numériques, sans porter atteinte aux modèles novateurs de commerce électronique.
- L'un des défis majeurs pour les régulateurs est de créer une culture de la sécurité qui favorise la confiance dans les applications et services de télécommunication/TIC et permette d'assurer véritablement la confidentialité et la protection des consommateurs.
- Quel que soit le secteur économique dans lequel s'inscrivent l'intelligence artificielle (IA) et l'Internet des objets (IoT), la transparence pour le consommateur est une question centrale. Il s'agit ici de savoir quelles données sont recueillies, à quelle occasion ou à quel moment, et comment elles seront utilisées dans l'avenir.
- La protection des données personnelles, la protection de la vie privée, le droit à l'information, la facturation éthique, l'équité des clauses contractuelles, la portabilité des numéros, l'accès universel, la confidentialité, le traitement rapide des réclamations, la qualité de service, la protection contre les rayonnements, la protection en ligne des enfants, une publicité loyale et l'utilisation sécurisée de l'Internet sont des éléments essentiels de toute législation visant à protéger les consommateurs.
- Le déploiement de nouvelles technologies et la mise en place de nouveaux services ont fait augmenter la demande de ressources de numérotation. Il est donc nécessaire que le plan national de numérotation promeuve une concurrence efficace et soit adapté aux besoins futurs.
- L'approche réglementaire en matière d'attribution, d'allocation, de retrait et d'utilisation des numéros, qui rend possibles la portabilité des numéros et la sélection de l'opérateur, devrait renforcer la concurrence sur les marchés des communications.

Lignes directrices recommandées

L'étude a permis d'établir des lignes directrices recommandées importantes, notamment:

- La protection des consommateurs contre la fraude en ligne et l'utilisation abusive de leurs données personnelles devrait faire partie intégrante de la politique en matière de réglementation.
- La sensibilisation des consommateurs au sujet des droits et des obligations devrait être au centre de l'élaboration des politiques.
- L'économie numérique ne connaissant pas de frontières, une coopération transfrontalière entre les régulateurs est nécessaire.
- Les régulateurs doivent faire preuve de prudence afin d'éviter d'entraver l'innovation et la croissance des services numériques.
- Il est aujourd'hui vital d'investir dans la connectivité dans les zones rurales et isolées pour fournir aux particuliers et aux ménages une connectivité, étant donné que les pandémies et les catastrophes naturelles peuvent empêcher les habitants d'avoir accès aux services large bande dans les points d'accès communautaires.

- Des cadres solides de protection des données devraient être mis en place si l'on veut réduire autant que faire se peut les appels indésirables et les communications non sollicitées.
- La collaboration intersectorielle devrait être encouragée, de même que l'adoption d'approches réglementaires repensées, telles que la coréglementation et l'autoréglementation, ce qui pourrait donner naissance à de nouvelles formes de réglementation collaborative fondées sur des objectifs communs, tels que le bien socio-économique et l'innovation.
- Les politiques générales et la réglementation devraient être fondées sur la consultation et la collaboration. De la même manière que le numérique touche tous les secteurs économiques, tous les marchés et toutes les régions géographiques, le processus de prise de décisions en matière de réglementation devrait tenir compte des attentes, des idées et du savoir-faire de toutes les parties prenantes et des acteurs du marché, qui comprennent les établissements universitaires, la société civile, les associations de consommateurs, les spécialistes des données, les utilisateurs finals et les organismes publics compétents des différents secteurs.
- Les politiques générales et la réglementation devraient s'appuyer sur des données factuelles. Il est important de s'appuyer sur des éléments tangibles pour bien comprendre les questions en jeu et identifier les réponses pouvant y être apportées, ainsi que leurs incidences. Des critères de référence et des mesures appropriés et faisant autorité peuvent orienter les régulateurs dans l'élaboration et l'application des règlements et améliorer la qualité des décisions réglementaires.
- Les politiques générales et la réglementation devraient être axées sur les résultats afin de traiter les problématiques les plus urgentes, par exemple les obstacles existant sur le marché et la création de synergies. Toute réponse réglementaire face aux nouvelles technologies devrait être motivée par les incidences sur les consommateurs, les sociétés, les acteurs du marché et les flux d'investissement, ainsi que sur le développement national en général.
- Les politiques générales et la réglementation devraient être fondées sur des mesures d'incitation et récompenser les acteurs qui veillent à la protection des consommateurs.
- Enfin, il est recommandé de créer des institutions telles que des centres d'éducation des consommateurs, des centres ou des commissions spécialisés dans le traitement des plaintes des consommateurs et des tribunaux spécialisés destinés aux consommateurs afin de protéger efficacement les consommateurs.

CHAPITRE 1 – Protection des consommateurs dans le secteur des télécommunications/technologies de l'information et de la communication (TIC): cadre institutionnel

Le secteur des télécommunications/TIC a connu des changements radicaux sous l'effet de la généralisation du numérique et des avancées technologiques, de sorte qu'il est devenu nécessaire de revoir la réglementation existante dans le domaine des droits des consommateurs, fondée sur les principaux fournisseurs et services TIC. La transformation numérique qui est à l'œuvre dans les économies et les sociétés a offert aux consommateurs une multitude de possibilités commerciales, tout en étant porteuse de risques d'un nouveau genre. À titre d'exemple, dans le nouvel environnement des TIC, les risques liés au numérique et le manque de confiance sont aujourd'hui les principales raisons pour lesquelles les consommateurs disposant d'un accès à l'Internet n'utilisent pas certaines technologies et applications numériques et n'effectuent pas de transactions en ligne. De plus, de nombreux consommateurs ont peur que leurs informations personnelles soient utilisées de façon abusive ou d'être victime de fraude en ligne. Plus de la moitié de la population mondiale n'a toujours pas accès à l'Internet.

Afin de pouvoir proposer un cadre réglementaire adapté pour faciliter la transformation numérique, il faut avoir une bonne compréhension des préoccupations des consommateurs et des réponses qui y sont apportées par la législation existante, ainsi que des lacunes du régime juridique en vigueur susceptibles de provoquer un déséquilibre au détriment des consommateurs.

De ce fait, les nouvelles technologies dans le secteur des télécommunications s'accompagnent généralement de certains problèmes qui ne peuvent être résolus que par l'ensemble des parties prenantes du secteur. Dans ce contexte, les responsables de l'élaboration des politiques relatives aux consommateurs ont reconnu la nécessité de déployer davantage d'efforts pour suivre le rythme de l'évolution propre à la transformation numérique et offrir aux consommateurs des protections bien adaptées et des outils qui leur permettraient de jouer un rôle actif à l'ère du numérique. De plus, les gouvernements du monde entier ont inscrit la protection et l'autonomisation des consommateurs dans le monde numérique en bonne place dans leur programme de travail.

1.1 Mise à jour des mécanismes de protection et d'autonomisation des consommateurs dans les politiques, les législations et les réglementations à l'échelle mondiale

Aujourd'hui, le numérique s'est imposé comme un élément central au sein des économies et des sociétés, et a transformé la façon de vivre, de travailler et d'interagir aussi bien des populations que de la société en général. Du point de vue des consommateurs, la manière

d'interagir avec les informations et les données, d'accéder aux possibilités économiques et de les exploiter, mais aussi de faire des transactions, a également changé. À mesure que les activités sociales et économiques deviennent de plus en plus numériques, les données, et en particulier les données des consommateurs, s'imposent de plus en plus comme un élément moteur de l'innovation et de la transformation numériques.

Le secteur des télécommunications connaît une période de transition, et les services numériques remplacent progressivement les services de télécommunication traditionnels tels que la téléphonie ou les SMS. Il sera sans doute nécessaire, dans un avenir proche, de modifier en profondeur la réglementation applicable au secteur des télécommunications¹. Toutefois, les changements que nous avons connus récemment appellent également une modification progressive de la réglementation applicable aux télécommunications proprement dites.

Afin de promouvoir des conditions équitables entre les opérateurs traditionnels et les nouveaux fournisseurs de services (comme les OTT), tout en diversifiant les offres proposées aux consommateurs à bas coût tout en fournissant des services innovants de qualité, un processus de révision des législations et des réglementations est en cours dans de nombreux pays.

L'Union européenne (UE), notamment, a mis à jour ses règles applicables aux services de communications électroniques et a publié un nouveau code européen des communications électroniques². Ce code, ainsi que la nouvelle réglementation de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE), est entré en vigueur le 20 décembre 2018. Le code des communications électroniques européen énonce de nouvelles règles de protection des consommateurs dans différents domaines tels que la non-discrimination, l'information, la transparence, le changement de fournisseur, la portabilité, le service universel et la disponibilité. Il impose aux fournisseurs de services de mettre à la disposition des consommateurs un résumé de leur contrat. Il permet aux consommateurs de résilier tous les éléments d'une offre groupée lorsqu'il existe des motifs justifiant la résiliation de tout élément d'une offre groupée lié un défaut de conformité par rapport au contrat ou à un défaut de fourniture. Du point de vue de la protection des consommateurs, ces nouvelles règles devraient permettre de diversifier les offres à bas coût, d'améliorer la sécurité et la confidentialité des communications et de fournir des services innovants de qualité.

La réglementation des contenus en ligne a aussi appelé l'attention des gouvernements. Ils sont de plus en plus nombreux à se tourner vers des mesures réglementaires, telles que l'adoption de l'autoréglementation par des intermédiaires/plates-formes, l'application, par voie réglementaire, d'un code de déontologie et l'attribution de responsabilités pour ce qui est de filtrer les contenus préjudiciables. Ils étudient également la question de savoir si de nouveaux organismes de régulation doivent être créés à cette fin. Ces organismes seraient également compétents pour connaître et régler les différends des consommateurs et appliquer les mesures en matière de responsabilisation³.

Des règles en matière de protection des données ont aussi été instaurées dans de nombreux pays à travers le monde, et plus de 100 pays sont aujourd'hui dotés d'une législation relative à

¹ Centre on Regulation in Europe (CERRE). Rapport de la manifestation. [Takeaways from the CERRE Executive Seminar](#). CERRE Executive Seminar on interpreting and implementing the new Electronic Communications Code. 22 janvier 2019.

² Union européenne (UE), [EUR-Lex. Directive \(UE\) 2018/1972](#) du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (refonte) texte présentant de l'intérêt pour l'EEE, 17 décembre 2018.

³ Document [SG1RGO/151](#) soumis par l'Inde à la CE 1 de l'UIT-D.

la protection des données, les pays africains ayant été les plus dynamiques dans ce contexte. Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) vise à uniformiser les lois applicables à la confidentialité des données en Europe, tout en préservant la confidentialité des données des citoyens de l'Union européenne et en leur donnant les moyens de protéger leurs données. Ce Règlement a servi de cadre et de modèle pour bon nombre de pays, moyennant une adaptation au contexte et à la situation au niveau national. À titre d'exemple, le Brésil a adopté la Loi générale sur la protection des données (LGPD) et l'État de Californie a adopté la Loi relative à la vie privée des consommateurs de Californie (CCPA). D'autres pays, comme le Canada, l'Australie et l'Inde, envisagent d'adopter des cadres juridiques et réglementaires sur la protection des données personnelles.

Depuis janvier 2012, trois instruments législatifs ont été adoptés au sein de l'UE: un Règlement général sur la protection des données (RGPD), qui a été adopté le 24 mai 2016 et est entré en vigueur le 25 mai 2018⁴; une Directive spécifique relative à la protection des données par les instances de police et de justice, qui a été adoptée le 5 mai 2016 et est entrée en vigueur le 6 mai 2018⁵; et le Règlement (UE) 2018/1725, qui porte sur le traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union^{6,7}.

La Directive 2002/52/CE⁸ relative à la protection de la vie privée établit des règles supplémentaires applicables à la protection des données pour les réseaux de télécommunication et les services Internet, et fait actuellement l'objet de discussions au sein du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne. Cette nouvelle réglementation devrait traiter les questions qui se font jour dans l'environnement des technologies, qui évolue rapidement, telles que l'IoT ou les communications de machine à machine.

1.2 Réformes institutionnelles au niveau international. Organisations et associations internationales et coopération mondiale et régionale: rôle dans la protection des consommateurs et faits nouveaux

L'économie et l'écosystème numériques sont constitués de nombreux éléments et de nombreuses parties prenantes. Les principes et les politiques en matière de protection des consommateurs, ainsi que les recommandations et les normes adoptées aux niveaux international et régional, peuvent guider les décideurs et les régulateurs nationaux, en particulier dans un monde de plus en plus interconnecté.

⁴ UE, EUR-Lex, [Règlement \(UE\) 2016/679](#) du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), 4 mai 2016.

⁵ UE, EUR-Lex, [Directive \(UE\) 2016/680](#) du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les autorités compétentes à des fins de prévention et de détection des infractions pénales, d'enquêtes et de poursuites en la matière ou d'exécution de sanctions pénales, et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la décision-cadre 2008/977/JAI du Conseil.

⁶ UE, EUR-Lex, [Règlement \(UE\) 2018/1725](#) du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) N° 45/2001 et la décision N° 1247/2002/CE.

⁷ Pour avoir un aperçu exhaustif de la législation de l'UE sur la protection des données, voir également: Union européenne, Contrôleur européen de la protection des données, [Législation](#).

⁸ UE, EUR-Lex, [Directive 2002/58/CE](#) du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive vie privée et communications électroniques).

Dans un document de travail publié par le Colloque mondial des régulateurs (GSR-19) de l'UIT en 2019, les parties prenantes de la protection des consommateurs sont définies comme suit⁹:

Parties prenantes internationales: Les acteurs ci-après sont actifs dans le domaine de la protection des consommateurs: Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), Organisation des Nations Unies, UIT, New Economics Foundation (NEF), Banque mondiale, Consumers International (CI), Association régionale des régulateurs et International Ombudsman Association (IOA). Le réseau International Competition Network (ICN) vise à favoriser une coopération internationale efficace au profit des organismes qui en sont membres ainsi que des consommateurs et des économies du monde entier.

Parties prenantes régionales: Les organismes régionaux ayant élaboré des recommandations ou des directives détaillées liées à la protection des consommateurs sont notamment les suivants:

- i) Association des pays du Sud-Est asiatique (ASEAN).
- ii) Organisation des États américains (OEA).
- iii) Union européenne (UE) et Commission européenne (CE), et Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE).
- iv) Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC).
- v) Union africaine des consommateurs.
- vi) Forum panafricain sur la protection des consommateurs.

Dans la mesure où l'innovation numérique et la concurrence entre les fournisseurs de services numériques ont permis d'améliorer l'autonomisation des consommateurs, mais demeurent des questions complexes, le plan stratégique de l'ORECE pour 2021-2025, par exemple, souligne la nécessité de solliciter la participation des consommateurs dans l'écosystème numérique, qui évolue rapidement, et met en évidence le rôle important que jouent les régulateurs pour garantir la transparence et renforcer les compétences numériques des consommateurs. Aux termes de ce plan stratégique, l'ORECE œuvre à promouvoir la diversité de choix et à autonomiser les utilisateurs finals en menant à titre prioritaire des activités visant à renforcer la confiance dans les TIC et les services numériques, et à permettre aux consommateurs de faire des choix plus éclairés¹⁰.

L'approche adoptée par l'ORECE en vue d'autonomiser les utilisateurs finals s'appuie sur deux piliers. Le premier consiste à exercer une fonction de surveillance du secteur, en suivant les nouvelles dispositions relatives aux utilisateurs finals, telles que les informations figurant sur le modèle de résumé pour les contrats et les données communiquées à la Commission européenne concernant l'examen des droits des utilisateurs finals. Dans le cadre du deuxième pilier, lié à la transparence, l'ORECE continuera de mener à bien ses activités afin de renforcer la participation des parties prenantes, notamment des représentants des consommateurs, et de publier ses travaux en conformité avec sa réglementation. Au titre de ses travaux liés à la transparence, l'ORECE renforcera sa base de connaissances sur l'intelligence artificielle et étudiera de nouvelles manières de protéger les consommateurs face aux risques potentiels.

⁹ UIT, Colloque mondial des régulateurs (GSR), Document de travail du GSR-19, "[Renforcer la confiance dans l'économie axée sur les données en garantissant des voies de recours aux consommateurs](#)".

¹⁰ Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE), [Stratégie de l'ORECE pour la période 2021-2025](#), Document BoR (20) 43, 5 mars 2020.

Les groupes de défense tels que Consumers International¹¹ ont illustré différentes manières de protéger les consommateurs contre les problèmes de sécurité et d'autres menaces pendant la pandémie. Le Réseau international pour l'application de la protection des consommateurs (ICPEN)¹² a mené à bien des campagnes sur les réseaux sociaux afin d'inciter les consommateurs à signaler les problèmes de protection des consommateurs liés au COVID-19.

La crise inédite liée au COVID-19 a accéléré le passage au numérique pour bon nombre d'entreprises et de services, notamment en ce qui concerne les systèmes de télétravail et de visioconférence sur le lieu de travail et en dehors du lieu de travail et l'accès aux soins de santé, à l'éducation et aux biens et services essentiels. La lutte contre le COVID-19 a montré que la coopération interinstitutions, régionale et internationale est plus nécessaire que jamais. La plate-forme REG4COVID de l'UIT¹³ est un exemple de coopération avec les acteurs concurrents ou entre les régulateurs des communications et les associations de consommateurs dans le but de protéger les consommateurs vis-à-vis de la facturation des services de communication à des prix excessifs ou abusifs.

1.3 Réformes institutionnelles au niveau national entre différents pays dans le domaine de la protection des consommateurs. Rôle des autorités nationales de régulation et d'autres autorités compétentes dans la protection des consommateurs

L'économie numérique est mondiale et ne s'arrête pas aux frontières nationales. Il existe de nombreuses opérations et transactions internationales qui donnent une dimension mondiale à la protection des consommateurs, ce qui signifie qu'une coordination internationale est essentielle. On estime que des principes internationaux sont nécessaires, comme par exemple les Lignes directrices de l'ONU sur la protection des consommateurs dans les activités commerciales en ligne et hors ligne, le règlement des litiges et les recours en cas de litige, publiées en 2016¹⁴. Le numérique va de pair avec de nouveaux défis et de nouvelles perspectives en matière de protection des consommateurs, notamment les questions liées au commerce électronique, à la protection des données, aux spams et à la fraude.

Comme l'a souligné le GSR-19 dans le document de travail susmentionné, tous les consommateurs et les fournisseurs de produits et de services sont des acteurs de la protection des consommateurs. Le document en question recense les organisations qui sont investies d'une responsabilité en matière de surveillance ou de conseil dans le domaine de la protection des consommateurs au niveau national, notamment:

- i) les pouvoirs publics;
- ii) les autorités nationales de régulation de certains secteurs réglementés ainsi que leurs groupes consultatifs;
- iii) les médiateurs de différents secteurs;
- iv) l'autorité de la concurrence;
- v) l'autorité de protection des consommateurs;

¹¹ Consumers International. [Who we are](#).

¹² Réseau international pour l'application de la protection des consommateurs (ICPEN). [Protecting consumers worldwide](#).

¹³ UIT, REG4COVID, [Plate-forme mondiale pour la résilience des réseaux](#) (#REG4COVID).

¹⁴ Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED). [Nations Unies: Principes directeurs pour la protection du consommateur](#), New York et Genève, 2016.

- vi) l'association nationale de conseil à l'intention des citoyens et les défenseurs des consommateurs au niveau local;
- vii) les forums dédiés aux consommateurs, aux entreprises et les forums intersectoriels;
- viii) les tribunaux offrant des recours judiciaires¹⁵.

Le document du GSR donne en outre des exemples de mécanismes nationaux de protection des consommateurs:

- i) La Commission du commerce de la **Nouvelle-Zélande** assure notamment la supervision et la réglementation du secteur des télécommunications/TIC. Parmi les autres organisations qui fournissent un appui aux consommateurs sur des questions liées aux télécommunications/aux TIC/à l'Internet, on peut citer les exemples suivants:
 - a) L'organe de règlement des litiges dans le domaine des télécommunications, qui aide les consommateurs à porter plainte sur des questions liées à la téléphonie fixe, à la téléphonie mobile et à l'Internet. Cet organe a été créé par le Forum des télécommunications et est dirigé par des consommateurs.
 - b) Le Bureau de conseil à l'intention des citoyens offre une assistance aux consommateurs sur la manière de porter plainte contre un fournisseur. Si une plainte n'aboutit pas, l'organe de règlement des litiges en est saisi.
 - c) La page web consacrée à la protection des consommateurs du Ministère de l'entreprise, de l'innovation et de l'emploi donne des orientations aux consommateurs sur la façon de porter plainte au sujet d'un produit ou d'un service défectueux et d'identifier, d'éviter ou de signaler les arnaques en ligne.
- ii) À **Singapour**, on peut citer les exemples suivants:
 - a) L'Infocomm Media Development Authority (IMDA) est l'autorité nationale de régulation et la commission institutionnelle du gouvernement de Singapour chargée de réglementer le secteur de l'information et de la communication, issu de la convergence, de préserver les intérêts des consommateurs, de promouvoir des réglementations favorables aux entreprises et d'assurer la protection des données, dans le cadre de sa Commission pour la protection des données à caractère personnel.
 - b) L'association des consommateurs de Singapour (CASE) est une organisation non gouvernementale à but non lucratif chargée de protéger les intérêts des consommateurs grâce à l'information, l'éducation et la promotion d'un environnement dans lequel les pratiques commerciales sont équitables et éthiques.
 - c) La Commission chargée de la concurrence et des consommateurs de Singapour est chargée d'administrer et d'appliquer la loi relative à la concurrence, administre la loi sur la protection des consommateurs, mène des enquêtes et fait appliquer des mesures afin de lutter contre des pratiques ayant des effets néfastes sur la concurrence, représente Singapour sur la scène internationale pour les questions liées à la concurrence et a pour devoir statutaire de conseiller le gouvernement ou d'autres autorités publiques au sujet des besoins et des politiques au niveau national liés aux questions de concurrence en général.

¹⁵ UIT, Colloque mondial des régulateurs (GSR), Document de travail du GSR-19, "[Renforcer la confiance dans l'économie axée sur les données en garantissant des voies de recours aux consommateurs](#)".

- iii) **Royaume-Uni** - L'Office des communications (Ofcom) est chargé des médias, des télécommunications, des postes et des TIC. Il a donné des autorisations aux acteurs suivants:
- a) Les services de médiation, qui ont été autorisés à connaître les litiges liés à la communication et aux médias. Ils collaborent avec des organismes chargés du commerce dans le secteur des communications, notamment avec l'Association des fournisseurs de services Internet hertziens, l'Association des fournisseurs de services Internet et l'Association des fournisseurs de services de téléphonie par Internet du Royaume-Uni. Les services sont fournis gratuitement aux consommateurs, conformément à la loi sur les communications de 2003. Dans le cas des services de médiation, le financement est assuré par les redevances que payent les entreprises qui sont inscrites aux mécanismes de règlement extrajudiciaire des différends. Ofcom publie des orientations à l'intention des consommateurs sur la façon de porter plainte contre leur fournisseur de services de communication.
 - b) Le Centre pour le règlement efficace des différends (CEDR), qui gère un programme de mise aux enchères des services Internet et de communication, est supervisé de façon indépendante par un organisme de règlement extrajudiciaire des différends.
 - c) Citizens Advice (CE), une association caritative qui aide les consommateurs et les petites entreprises à gérer des problèmes et trouver des solutions. Dans la "stratégie fondée sur un service unique" de cette association, il est indiqué que "Les études montrent que les individus souhaitent de plus en plus obtenir des conseils en personne, par téléphone ou sur divers dispositifs numériques et avoir une expérience optimale. Ils veulent des services simples, intuitifs et conviviaux". Cette association défend les consommateurs de façon indépendante en faisant pression sur les décideurs et les régulateurs des services essentiels. Elle milite pour devenir l'organe de défense indépendant dans le domaine des télécommunications.
- iv) **Australie: L'Autorité des communications et des médias de l'Australie (ACMA)** a créé un Forum consultatif à l'intention des consommateurs, qui est son principal groupe consultatif chargé des questions liées aux consommateurs de services de télécommunication. Le Forum rassemble des parties prenantes essentielles, notamment des organisations de défense des consommateurs, des entreprises du secteur des télécommunications et des organismes publics, afin de soulever et d'examiner des questions importantes qui concernent les utilisateurs des services de télécommunication, de la téléphonie mobile et fixe et de l'Internet. L'ACMA travaille en outre avec le réseau Australian Communications Consumer Action Network (ACCAN), organisation indépendante de défense des consommateurs de services de communication représentant les particuliers, les petites entreprises et les organisations à but non lucratif en leur qualité de consommateurs de produits et services de communication. L'ACCAN axe son action sur les biens et services issus de la convergence des télécommunications, de la radiodiffusion, de l'Internet et des services en ligne, notamment les technologies existantes et les technologies émergentes.
- v) **République sudafricaine:** L'Autorité indépendante des communications de la République sudafricaine (ICASA) est le régulateur des secteurs des communications, de la radiodiffusion et des services postaux de la République sudafricaine. L'ICASA dispose d'un groupe consultatif chargé des questions liées aux consommateurs composé de 11 membres, dont la procédure de nomination est publique et qui comptent des représentants des personnes handicapées, des femmes, des jeunes, des personnes âgées et des habitants des zones mal desservies du point de vue des TIC.
- vi) Aux **Pays-Bas**, une plate-forme a été créée afin de fournir un appui aux consommateurs dans le cadre de la lutte contre le COVID-19. L'Autorité des consommateurs et des marchés suit attentivement les avancées économiques et répond aux questions des

consommateurs au sujet de leurs droits, ainsi qu'à celles des entreprises au sujet de la coopération en vue de faire face à la crise. Le site ConsuWijzer de l'ACM contient des informations à l'usage des consommateurs, par exemple en ce qui concerne l'annulation des voyages, les remises offertes par les entreprises pour des produits et des services ou les abonnements qui ne peuvent être maintenus. Ce site web contient également des outils à l'usage des entreprises¹⁶.

1.3.1 Mécanismes de suivi, d'évaluation et d'application au niveau national: Quelle est l'efficacité de ces mesures - Quel peut être le rôle des autorités nationales de régulation? Comment coopérer avec les entreprises? Quels autres acteurs devraient être associés à ce processus?

L'évolution actuelle à l'échelle mondiale montre qu'un grand nombre de pays, pour ne pas dire tous, sont dotés de lois générales relatives à la consommation. Cependant, les lois mettent généralement du temps à suivre l'évolution constante des technologies, si bien que des produits n'existaient pas ou n'étaient pas prévus lorsque les lois ont été promulguées. Les principales sources de préoccupations dans le nouveau monde numérique tiennent à la fraude, à la protection de la vie privée, à la prévention contre toute divulgation non autorisée et contre les procédures inéquitables concernant les contrats conclus par les consommateurs et la facturation¹⁷. En outre, dans le monde entier, des mesures sont prises en vue de moderniser les législations relatives aux télécommunications, afin qu'elles englobent l'intelligence artificielle et l'IoT. Des lignes directrices et des règles d'éthique relatives à la protection des données, à la protection de la vie privée et à la transparence, aux véhicules autonomes et aux armes autonomes sont en train de voir le jour.

Compte tenu des changements radicaux que connaît le secteur des télécommunications/TIC, les autorités nationales de régulation et les décideurs œuvrent à réviser régulièrement la réglementation et les politiques actuelles afin de favoriser les progrès technologiques et de s'adapter au nouvel environnement numérique. Une contribution soumise par le **Zimbabwe** indique que la pandémie de COVID-19 a montré que les régulateurs et les décideurs devaient reprendre l'étude de la question à zéro et proposer des politiques qui encouragent les investissements dans les zones rurales et isolées, en particulier pour la connectivité sur le dernier kilomètre. Il est proposé dans cette contribution d'accorder la priorité à la recherche de solutions qui permettent de connecter les foyers dans les zones rurales et isolées¹⁸.

L'Autorité nationale chargée des TIC en **Papouasie-Nouvelle-Guinée** (NICTA) s'emploie actuellement à mettre en place un système de mesure de la performance et de contrôle en ce qui concerne les services de télécommunication de détail. Elle estime que ces informations, lorsqu'elles seront présentées de façon pertinente, permettront aux consommateurs de mieux comprendre la qualité de différents services et de la comparer entre fournisseurs¹⁹. De plus, le Règlement sur la protection des consommateurs, qui est entré en vigueur le 25 juillet 2014, vise à stimuler la mobilisation des consommateurs, à les autonomiser et à renforcer la confiance²⁰.

Le 4 juillet 2019, le Gouvernement du **Burkina Faso** a adopté le Schéma Directeur d'Aménagement Numérique du Burkina Faso. Cette feuille de route va contribuer à réduire

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Document [1/336](#) soumis par le Zimbabwe à la CE 1 de l'UIT-D.

¹⁸ Document [SG1RGQ/326](#) soumis par le Zimbabwe à la CE 1 de l'UIT-D.

¹⁹ Document [1/329](#) soumis par [la Papouasie-Nouvelle-Guinée](#) à la CE 1 de l'UIT-D.

²⁰ Document [1/111](#) soumis par [la Papouasie-Nouvelle-Guinée](#) à la CE 1 de l'UIT-D.

la fracture numérique en termes d'accès au haut et très haut débit au Burkina Faso à l'horizon 2030. Pour garantir la mise en œuvre de ce schéma, une stratégie sera élaborée, associée à un cadre institutionnel et organisationnel propre à favoriser la concertation avec le secteur privé et les autres pays de la région²¹.

En **République démocratique du Congo**, la réforme du cadre juridique, qui date de 2002, vise à offrir des perspectives commerciales importantes, à sécuriser l'investissement et, à terme, à assurer le développement d'une société réellement numérique grâce au déploiement du réseau national de transmission large bande²².

Aux **Comores**, afin d'améliorer le cadre réglementaire, des projets de loi sont en cours d'examen et doivent être présentés à l'Assemblée nationale. L'objectif est d'accélérer la mise en œuvre de projets de gouvernance électronique en vue de développer une politique de gouvernance numérique et d'une cyber-académie, mais aussi d'améliorer la couverture des zones blanches grâce à un fond de service universel²³.

En **Guinée**, l'utilisation massive de l'Internet a fait augmenter le risque de fraude. Afin de lutter contre ces pratiques, l'État guinéen a adopté des instruments juridiques en 2016, en particulier: une loi concernant la cybersécurité et la protection des données personnelles, et une loi relative aux transactions électroniques. Une commission est en cours de création pour la protection des données personnelles²⁴.

Le régulateur de la **République sudafricaine** a pris des mesures pour protéger les droits des consommateurs conformément à la loi N° 18.002 du 17 janvier 2018, parmi lesquelles²⁵:

- La création d'un service pour les consommateurs dans le nouvel organigramme de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques (ARCEP).
- La création d'un espace en ligne pour les consommateurs, baptisé "Espace consommateurs" sur le site web de l'ARCEP.
- La réalisation de brochures sur les droits et obligations des consommateurs.
- La mise en place un accord de partenariat entre les associations de consommateurs et l'ARCEP.

Les outils et les procédures qui ont été mis en place par l'autorité de régulation des communications électroniques du **Bénin** afin de renforcer son rôle dans la médiation institutionnelle visent en particulier à montrer le rôle que peuvent jouer les autorités de régulation en tant que véritables organismes de médiation en matière de protection des consommateurs en Afrique. Lors du règlement de différends entre des consommateurs et des opérateurs, il appartient aux autorités réglementaires de choisir les moyens par lesquels un règlement à l'amiable pourrait être effectué de manière efficace et efficiente et conformément aux prescriptions législatives²⁶.

En **Chine**, le Ministère de l'industrie et des technologies de l'information (MIIT) et les organismes de gestion des communications au niveau local ont constitué un système réglementaire descendant. En réponse aux préoccupations des utilisateurs concernant la protection des informations personnelles, une gouvernance non satisfaisante des informations et des conduites peu rigoureuses de la part des entreprises de télécommunication, le Ministère a

²¹ Document SG1RGQ/178 soumis par le Burkina Faso à la CE 1 de l'UIT-D.

²² Document SG1RGQ/171 soumis par la République démocratique du Congo à la CE 1 de l'UIT-D.

²³ Document SG1RGQ/170 soumis par l'Union des Comores à la CE 1 de l'UIT-D.

²⁴ Document SG1RGQ/TD/5 soumis par la Guinée à la CE 1 de l'UIT-D.

²⁵ Document 1/154 soumis par la République centrafricaine à la CE 1 de l'UIT-D.

²⁶ Document 1/179 soumis par le Bénin à la CE 1 de l'UIT-D.

élaboré plusieurs politiques énonçant les règles applicables à l'utilisation des informations personnelles. Le Ministère a mis en place une plate-forme permettant aux utilisateurs de soumettre des plaintes et a créé un organisme chargé de recevoir les plaintes des utilisateurs des télécommunications. Des organisations tierces, comme la Commission nationale des utilisateurs de télécommunications, l'Association des entreprises des communications de la Chine et l'Association chinoise de l'Internet, participent à l'élaboration de lois et de réglementations, coopèrent dans le cadre des activités de supervision et d'inspection, reçoivent les plaintes des consommateurs et mènent des enquêtes sur les cas de litiges liés à des infractions²⁷.

Au **Zimbabwe**, les travaux visant à mettre au point une législation de synthèse se poursuivent depuis plus de cinq ans, et la loi a maintenant été présentée à la Commission parlementaire pour l'industrie et le commerce, en prévision de l'approbation du Parlement; Les objectifs de la loi sont les suivants²⁸:

- Protéger les consommateurs de biens et de service en créant un organisme de protection des consommateurs.
- Réglementer les organisations de défense des consommateurs.
- Abroger des lois dépassées, telles que la loi sur les contrats avec les consommateurs et d'autres lois.

Au **Bénin**, après que plusieurs plaintes ont été adressées à l'Autorité de régulation des communications électroniques et de la poste (ARCEP) contre l'installation de stations de radiocommunication, le Code numérique en République du Bénin est entré en vigueur²⁹. L'objectif était de faciliter la mise en place d'installations radioélectriques selon des conditions tenant compte de la protection des populations contre les rayonnements non ionisants tout en protégeant l'environnement.

Le **Zimbabwe** a œuvré à tirer parti de l'esprit d'innovation des jeunes pour renforcer le développement des TIC dans le pays, en mettant en œuvre un programme d'innovation. Ce programme devrait notamment permettre la création de solutions définies au niveau local et propres à améliorer la situation économique et sociale des habitants³⁰.

À **Haïti**, l'Administration des télécommunications a mis sur pied une cellule visant à faire le suivi auprès des opérateurs pour protéger les consommateurs et le droit dont ils disposent de bénéficier d'une qualité de service conforme au cahier de charges des opérateurs, et de les protéger contre pertes de minutes et publicités non voulues qui se produisent parfois³¹.

L'Agence nationale des télécommunications du **Brésil** (Anatel) veille à ce que les Brésiliens continuent à pouvoir se connecter, même pendant la période de pandémie que nous traversons. L'Agence surveille les mesures effectuées par les fournisseurs de service et échangent avec ces derniers, ainsi qu'avec d'autres organes, collectivités locales et acteurs de la société civile pour trouver des solutions qui permettront de répondre aux préoccupations légitimes de tous³².

²⁷ Document [1/220](#) soumis par la Chine à la CE 1 de l'UIT-D.

²⁸ Document [1/248](#) soumis par le Zimbabwe à la CE 1 de l'UIT-D.

²⁹ Document [SG1RGQ/169](#) soumis par le Bénin à la CE 1 de l'UIT-D.

³⁰ Document [SG1RGQ/241](#) soumis par le Zimbabwe à la CE 1 de l'UIT-D.

³¹ Document [SG1RGQ/143](#) soumis par Haïti à la CE 1 de l'UIT-D.

³² Document [SG1RGQ/360](#) soumis par le Brésil à la CE 1 de l'UIT-D.

1.3.2 Renforcement des capacités: les compétences et les capacités numériques pour les régulateurs

L'un des principaux obstacles à l'adoption généralisée du numérique, dans un monde de plus en plus numérique, tient au manque de compétences nécessaires pour utiliser des produits, des services et des contenus numériques. De la même manière, les compétences et les capacités numériques que doivent posséder les régulateurs doivent évoluer, afin d'adapter et d'ajuster les politiques à l'environnement technologique qui évolue rapidement. Les régulateurs devraient suivre les nouvelles avancées technologiques, prendre la tête des efforts en faveur de la maîtrise des outils numériques, éduquer les consommateurs et renforcer la sensibilisation tout en instaurant un environnement TIC sécurisé propre à garantir le respect de la vie privée des consommateurs. Chaque jour, les compétences des régulateurs jouent un rôle de plus en plus important dans le développement d'un pays. Dans ce contexte, les régulateurs devraient trouver la meilleure manière de renforcer leurs capacités afin de s'adapter rapidement aux avancées dans le domaine des TIC et de veiller à ce que consommateurs tirent parti de toutes les nouvelles avancées dans l'environnement des TIC. Il existe de nombreuses initiatives différentes visant à renforcer les compétences numériques dans une société, initiatives qui, en définitive, ont des incidences sur les capacités et les compétences des régulateurs.

L'UIT a récemment publié le Guide pour l'évaluation des compétences numériques, un outil pratique détaillé donnant des instructions pas à pas pour les évaluations des compétences numériques au niveau national³³. Ce Guide aide les États Membres à déterminer l'offre actuelle concernant les compétences numériques au niveau national, à évaluer la demande en la matière au sein du secteur privé et d'autres secteurs, à identifier les lacunes et à élaborer des politiques, ainsi qu'à répondre aux besoins futurs en matière de compétences numériques.

Le Manuel sur la réglementation du numérique publié conjointement par l'UIT et la Banque mondiale est une ressource précieuse et détaillée destinée à aider les régulateurs à faire face à la demande à l'ère du numérique. Il met l'accent sur le fait que "les cadres réglementaires [applicables à] l'économie numérique ne doivent pas se borner à appliquer, en extrapolant, les législations et réglementations actuelles – et possiblement obsolètes – à de nouveaux acteurs ou de nouveaux domaines. Les décideurs devraient plutôt adopter des mesures – qui pourraient faire appel à la dérégulation, l'autorégulation ou la corégulation – qui se traduiront par un renforcement de l'innovation et une simplification du déploiement des technologies nouvelles et émergentes, encourageront l'investissement et mettront l'accent sur l'inclusion et la collaboration"³⁴.

La généralisation des TIC sur le lieu de travail ne fait pas seulement augmenter la demande de compétences spécialisées et génériques en matière de TIC, elle modifie également la manière de travailler et accroît la demande de compétences complémentaires en matière de TIC. Ces compétences ne sont pas liées à la capacité d'utiliser efficacement la technologie, mais plutôt à la capacité de mener à bien des tâches dans le nouvel environnement façonné par les TIC, c'est-à-dire un environnement riche en technologies. Bien qu'il soit largement reconnu que les programmes d'enseignement doivent évoluer pour s'adapter à ces changements, on sait peu de choses sur le type de compétences qui devraient prendre une place plus importante dans

³³ UIT, Académie de l'UIT, [Guide pour l'évaluation des compétences numériques](#), Genève, 2020.

³⁴ Document [SG1RGO/373](#) soumis par les Coordonnateurs du BDT pour les Questions 1/1, 3/1, 4/1 et 6/1 à la CE 1 de l'UIT-D.

les programmes³⁵. Selon le Manuel sur la régulation du numérique, "le rôle du régulateur des TIC est notamment d'aider les groupes de consommateurs locaux et régionaux ou nationaux à s'organiser, à aider les personnes rencontrant des problèmes et à recueillir les points de vue de consommateurs sur les questions numériques [et] de dialoguer avec ces groupes pour les aider à éduquer les consommateurs mais aussi pour connaître, grâce à leurs retours, le degré d'efficacité des politiques en vigueur"³⁶.

Au sein de l'UE, le cadre européen des compétences numériques, également connu sous le nom de DigComp, offre un outil permettant d'améliorer les compétences numériques des citoyens. De nos jours, pour être compétent en matière numérique, les individus doivent avoir des compétences dans tous les domaines couverts par ce cadre. Le cadre DigComp 2.1 définit huit niveaux de compétence (fondés sur une stratégie consistant à "Apprendre à naviguer sur l'océan numérique") et contient des exemples d'utilisation³⁷. Le cadre des compétences numériques peut permettre de suivre les compétences numériques de la population et d'appuyer l'élaboration de formations.

Les régulateurs devraient contrôler leurs niveaux de compétences numériques et mettre à jour régulièrement les activités d'éducation et de formation. Par exemple, on peut s'attendre à ce que l'intelligence artificielle, comme les TIC plus généralement, accentue les besoins concernant de nouvelles compétences telles que la programmation et le développement d'applications d'intelligence artificielle ou la capacité à exploiter l'intelligence artificielle³⁸.

1.3.3 Mécanismes de sensibilisation pouvant être utilisés par les décideurs et les régulateurs (campagnes, services, etc.)

La réglementation en matière de télécommunications met de plus en plus l'accent sur les mesures à prendre pour sensibiliser les consommateurs et promouvoir les règles de protection des consommateurs. Les mécanismes de sensibilisation sont devenus essentiels afin de protéger les consommateurs contre les pratiques trompeuses et de leur donner des outils pratiques pour résoudre leurs problèmes. Dans le même ordre d'idée, un nouveau cadre de protection des consommateurs devrait être adopté dans un environnement placé sous le signe de la convergence.

La notion de satisfaction du consommateur suppose essentiellement que les consommateurs ont suffisamment de connaissances au sujet de leurs produits et services, ainsi que de leurs attentes à leur égard, pour prendre des décisions qui servent au mieux leur intérêt. D'aucuns affirment toutefois que, dans certains cas, les consommateurs ne peuvent pas soumettre une plainte, ou simplement changer d'opérateur en raison de préjugés tels que le statu quo.

Par ailleurs, dans l'environnement numérique, des contrats types entre entreprises et consommateurs sont généralement utilisés pour assurer l'efficacité dans la distribution des biens et des services au plus grand nombre. Ces contrats sont susceptibles de tromper ou d'abuser les consommateurs en raison du déséquilibre au niveau du pouvoir de négociation

³⁵ Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), Bibliothèque de l'OCDE, [Perspectives de l'économie numérique de l'OCDE 2017](#), Paris 2017.

³⁶ Document [SG1RGQ/373](#) soumis par les Coordonnateurs du BDT pour les Questions 1/1, 3/1, 4/1 et 6/1 à la CE 1 de l'UIT-D.

³⁷ UE. EU Science Hub. [Cadre européen des compétences numériques, également connu sous le nom de DigComp](#).

³⁸ OCDE, Bibliothèque de l'OCDE, [Perspectives de l'économie numérique de l'OCDE 2017](#), Paris 2017.

entre les parties. Le consommateur n'est généralement pas en mesure de négocier et de modifier les conditions d'utilisation normalisées. Même lorsque l'acheteur prend le temps de les lire, il n'est pas certain qu'il apprécie le sens et les incidences de chaque disposition à la lumière de l'ensemble du contrat.

Compte tenu de ces nouvelles structures de marché, la sensibilisation des consommateurs est d'autant plus importante. Pour parvenir à un écosystème numérique plus sain à la lumière des progrès technologiques rapides réalisés dans le secteur des TIC, les consommateurs doivent comprendre les limites de leur pouvoir en tant que consommateurs et savoir reconnaître les tentatives visant à les tromper ou à les manipuler. Ils doivent avoir conscience de l'émergence d'acteurs exerçant un monopole ou une position dominante sur le marché, ce qui a pour effet d'enfermer les consommateurs dans certains modes de consommation en limitant les choix qui sont à leur disposition.

L'Institut fédéral des télécommunications (IFT) du Mexique, organisme de réglementation des télécommunications du pays, a lancé le programme de formation aux outils numériques. Au moyen de cours de formation, de débats et de stands d'information, ce programme permet d'aider les utilisateurs à connaître et identifier leurs droits en tant qu'utilisateurs de services de télécommunication et de les sensibiliser à la façon d'exercer ces droits. Cette initiative permet de promouvoir l'utilisation d'outils numériques qui ont été élaborés par l'IFT, comme le comparateur de services de télécommunications, les cartes de la couverture mobile, le calculateur de probabilités d'utilisation des TIC et un outil baptisé "Je suis un utilisateur", notamment³⁹.

Afin d'aider les consommateurs à prendre la meilleure décision, les régulateurs devraient trouver des moyens d'autonomiser les consommateurs et de mieux les éduquer et de davantage les sensibiliser, par exemple concernant les options disponibles en matière de produits et de services. De cette manière, lorsqu'un consommateur est confronté à une infraction, il est en mesure de connaître ses droits et de signaler l'infraction aux autorités responsables. En outre, dans la mesure où la sensibilisation des consommateurs devient chaque jour plus importante en raison de l'utilisation de contrats normalisés, les gouvernements doivent revoir leurs politiques de protection des consommateurs, et il peut être nécessaire, pour les régulateurs, de mettre en place des réglementations appropriées afin de sensibiliser les consommateurs pour qu'ils puissent profiter des avancées dans le domaine des TIC.

1.3.4 Perspective d'avenir: une réglementation collaborative entre les décideurs et les régulateurs, entre différents régulateurs, entre les régulateurs et le secteur privé et entre les régulateurs et les associations de consommateurs dans le secteur des TIC et d'autres secteurs

À l'heure où les TIC occupent une place centrale dans chacun des secteurs économiques, la collaboration est devenue essentielle pour harmoniser les cadres politiques et réglementaires qui ont évolué de façon indépendante dans de nombreux secteurs au fil du temps. Pour définir des perspectives partagées et une responsabilité commune et trouver un équilibre solide entre les droits des personnes et une technologie dont les incidences sont omniprésentes dans notre quotidien, une réglementation collaborative doit être élaborée afin d'accélérer la transformation numérique pour tous. Dans ce contexte, un large éventail de parties prenantes doivent être

³⁹ Document [1/349](#) soumis par le Mexique à la CE 1 de l'UIT-D.

rassemblées pour établir des règles ou prendre des décisions, et les incidences sociales et économiques d'une telle réglementation doivent être prises en considération.

Les régulateurs et les décideurs du secteur des TIC jouent un rôle de premier plan afin de mettre en relation les parties prenantes dans tous les secteurs économiques pour faciliter la transformation numérique. Ils doivent adopter une approche réglementaire intersectorielle, ouverte et largement fondée sur la collaboration et s'efforcer d'offrir une protection adéquate aux consommateurs.

L'UIT a défini la notion de réglementation collaborative (réglementation de 5^{ème} génération) afin d'aider les régulateurs et les décideurs. La réglementation de 5^{ème} génération offre un cadre permettant d'examiner l'évolution des modèles réglementaires et des politiques en faveur de la transformation numérique tout en définissant la voie à suivre pour le secteur privé et les régulateurs en tant que groupe. Afin de rassembler toutes les parties prenantes, qu'il s'agisse des décideurs, des régulateurs sectoriels et intersectoriels ou des acteurs du marché, quelle que soit leur taille, la réglementation de 5^{ème} génération marque un changement fondamental dans la manière dont la réglementation est réalisée dans un contexte global et intersectoriel.

L'édition de 2020 des "Perspectives d'évolution de la réglementation des TIC dans le monde" contient un nouvel outil, à savoir des critères de référence pour la réglementation collaborative de cinquième génération, dans le but de définir une norme pour la collaboration entre les régulateurs. Afin de tirer pleinement parti de la transformation numérique, cet outil permet aux parties prenantes d'accélérer l'élaboration d'une réglementation collaborative et intersectorielle. Il fournit des critères de mesure pour évaluer les lacunes et propose des feuilles de route applicables à des paysages réglementaires en évolution et permet de suivre les progrès accomplis. L'objectif est d'offrir une vue d'ensemble de haut niveau permettant aux régulateurs non seulement de comprendre le paysage exposé de façon claire, mais aussi d'apprécier les voies à suivre vers la réglementation de cinquième génération⁴⁰.

Les critères de référence pour la réglementation de cinquième génération définissent quatre éléments fondamentaux pour mieux progresser vers une réglementation collaborative:

- Les TIC sont aujourd'hui bien au-delà de l'environnement des simples "communications". Ces technologies constituent désormais la base de chaque secteur économique ainsi qu'une condition essentielle pour la performance des entreprises et la croissance nationale.
- Les TIC peuvent transformer radicalement l'éducation, les soins de santé, la gestion de l'environnement, l'agriculture, le commerce et l'entrepreneuriat, les services publics, et bien d'autres domaines. Pour ce faire, il est nécessaire de mettre en place des cadres politiques et réglementaires favorables, ainsi que les réseaux et les services adéquats.
- Une réglementation du secteur des TIC en vase clos n'est pas viable dans le monde numérique. Une réglementation collaborative permettra de refléter l'interaction entre l'infrastructure, les services et les contenus numériques à travers les secteurs et les frontières nationales. Elle permettra également d'harmoniser les règles et d'assurer une mise en œuvre cohérente des cadres politiques et réglementaires qui ont évolué de façon indépendante dans de nombreux secteurs au fil du temps.
- La réglementation collaborative place l'humain au cœur des préoccupations – elle s'intéresse à la durabilité et aux avantages à long terme par rapport à l'optimisation des profits des entreprises et à une croissance économique exclusive (en tenant compte

⁴⁰ UIT, Studies & research. [Global ICT Regulatory Outlook 2020: Pointing the way forward to collaborative regulation](#). Genève, 2020.

des individus marginalisés, des personnes handicapées, des communautés à faible revenu, des communautés confrontées à un appauvrissement éducatif et les populations isolées ou éloignées qui n'ont parfois pas accès à des infrastructures de base telles que l'électricité).

En conclusion, dans la mesure où le marché traditionnel des télécommunications se transforme en un nouvel environnement numérique complexe, dans lequel le regroupement de produits et de services provenant de différents marchés devient la norme, les autorités nationales de régulation doivent collaborer étroitement avec d'autres autorités telles que les institutions de protection des consommateurs, les organismes chargés de la protection des données, les autorités de la concurrence et toutes les autres organisations concernées au sein du pays, afin de couvrir tous les nouveaux services numériques issus de l'innovation. Il est essentiel de collaborer avec d'autres autorités pour protéger les droits des consommateurs dans un marché où les frontières s'estompent. À titre d'exemple, étant donné que les fournisseurs de services Internet offrent de plus en plus de services communs avec les fournisseurs de contenu, il devient d'autant plus essentiel de préserver une concurrence loyale non seulement sur le marché des télécommunications, mais aussi sur les marchés adjacents. Les autorités nationales de régulation doivent donc coopérer avec les autorités de la concurrence. De la même manière, dans la mesure où les consommateurs sont plus soucieux du respect de la vie privée dans ce nouvel environnement numérique que dans le cadre des services de télécommunications traditionnels, la collaboration avec les organismes chargés de la protection des données prend une importance de plus en plus centrale afin de répondre aux préoccupations des consommateurs concernant le respect de leur vie privée.

CHAPITRE 2 – Évolution des consommateurs: les nouveaux défis du monde numérique

2.1 Introduction

Les communications numériques rapprochent les hommes et les femmes de nombreuses façons. Les communications numériques transfrontières quasi-transparentes touchent aujourd'hui presque tous les aspects de la vie humaine et ont eu pour effet de révolutionner l'activité économique, d'offrir des services utiles aux consommateurs, de faciliter l'échange d'informations et d'idées et d'améliorer le quotidien des populations comme jamais auparavant. Parallèlement, avec le développement des activités et des personnes en ligne, elles ont suscité de plus en plus de préoccupations concernant la sûreté, la sécurité, la concurrence et les droits des consommateurs, donnant lieu à diverses réponses réglementaires dans différentes régions. L'adoption d'une approche fragmentée en matière de réglementation pourrait toutefois être préjudiciable, aussi bien pour la poursuite de la croissance que pour l'innovation dans ce domaine essentiel. Les technologies fondées sur les communications numériques touchent tous les secteurs d'activité économique et transcendent les frontières entre les pays, de sorte qu'il est nécessaire de repenser les dispositions institutionnelles existantes pour réglementer les activités en ligne et protéger les consommateurs.

Il ne fait aucun doute que de nouveaux défis se profilent aujourd'hui dans la réglementation du numérique, exigeant l'adoption de mesures innovantes dans le domaine des technologies et de nouvelles approches réglementaires. Pour relever ces défis, les régulateurs des secteurs devront agir en collaboration et coopérer activement avec les entreprises technologiques. Celles-ci doivent mettre au point de meilleures solutions dans les domaines de l'autoréglementation et des technologies, de façon à prévenir les effets néfastes que pourraient avoir les activités en ligne.

Les gouvernements du monde entier agissent généralement dans l'intérêt de leurs citoyens et de leur économie, tout en essayant de concilier des mesures pour protéger la vie privée des consommateurs, sécuriser les données et assurer la sécurité des communications numériques avec la nécessité de préserver l'innovation continue et la concurrence. Sans préjudice de la souveraineté des États Membres, il faudra, si l'on veut s'assurer que la révolution numérique continue de porter ses fruits, que les régulateurs et les décideurs du monde entier coopèrent et coordonnent leurs efforts. Cela est nécessaire en raison de la nature transfrontière des activités en ligne et de leur impact mondial. Il est par conséquent urgent de développer la collaboration et le renforcement des capacités au niveau international sur divers aspects liés à la réglementation du numérique.

Une telle approche contribue à créer un système de réglementation efficace qui:

- 1) assure la protection et maintient ainsi la confiance des consommateurs lors de l'utilisation des services de communications numériques; et
- 2) évite de créer des exigences contradictoires en matière de conformité.

Ces deux conditions sont nécessaires pour éviter d'entraver le rythme de l'innovation et faire en sorte que les consommateurs tirent parti des possibilités exceptionnelles et innovantes offertes par les technologies numériques⁴¹.

2.2 Nouveaux modèles économiques (infrastructure, contenu et applications)

Il existe plusieurs façons d'envisager la convergence numérique, mais elle est généralement considérée comme étant la conséquence de la pénétration des réseaux fondés sur le protocole IP, combinée à la prolifération de l'accès au large bande à haut débit ainsi que des communications multimédias et des dispositifs informatiques. Il en découle d'innombrables possibilités pour les fournisseurs d'applications et de services de mieux servir les consommateurs. La convergence numérique a conduit à l'émergence de nouveaux modèles économiques qui ont profité d'innovations ne relevant pas nécessairement des cadres réglementaires actuels et ne dépendant pas du fournisseur de services réseau. Un document de l'OCDE sur la convergence explique que la synergie entre "réseau, applications et nouveaux appareils" a donné naissance à une "nouvelle chaîne de valeur" par le biais de la "plateformisation", phénomène selon lequel les fournisseurs de services – qui fonctionnent à différents niveaux des réseaux de communication numériques – tirent parti de leurs "actifs spécifiques (par exemple, le contenu, les réseaux et les moteurs de recherche)" pour servir un vaste éventail de consommateurs et de marchés⁴². Le changement de modèle économique affecte les communications numériques en particulier, mais également l'ensemble de l'économie. Tout d'abord, les services sans fil ont complété voire remplacé les services de téléphonie fixe. Des services over the top (OTT) ou des applications telles que WhatsApp et Skype sont en concurrence avec les services traditionnels de communication vocale et SMS. Enfin, les services OTT comme Uber et Airbnb concurrencent les entreprises physiques. Les changements ont également lieu au niveau de l'appareil, dans la mesure où le combiné mobile devient un appareil post-convergence pouvant héberger une variété de réseaux, par exemple WiFi, mobiles et Bluetooth, et fournir une multitude de services. Les nouvelles technologies de communication, comme la 5G, faciliteront une plus grande utilisation des communications IoT/M2M dans les domaines de la santé, de l'éducation, de l'agriculture, des villes intelligentes et de la production, déstabiliseront encore davantage les marchés et déboucheront sur de nouveaux modèles économiques qui affecteront la façon dont les réseaux de communications numériques sous-jacents sont configurés ainsi que la façon dont les services sont fournis dans tous les secteurs économiques.

Les prestataires de services TIC ne sont donc plus de simples fournisseurs de connectivité; ils fournissent aujourd'hui plusieurs services. Au fur et à mesure de l'évolution des technologies de l'information, les produits de l'information se multiplient. Le matériel de réseau intelligent interactif a impulsé une nouvelle direction pour le développement de ces produits. Les opérateurs de télécommunication prennent "IPTV + OTT + Home Service" comme point de départ pour améliorer progressivement la chaîne de produits pour la maison intelligente, incluant la passerelle intelligente, les enceintes intelligentes, l'application Smart Home, etc. Le scénario d'application de la consommation d'informations personnelles est passé d'une couverture fragmentaire à une couverture complète, couvrant les secteurs de l'habillement, de

⁴¹ Document [SG1RGQ/151](#) soumis par l'Inde à la CE 1 de l'UIT-D.

⁴² OCDE, Bibliothèque de l'OCDE, [Digital Convergence and Beyond: Innovation, Investment, And Competition and Communication Policy and Regulation for the 21st Century](#), Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) Groupe de travail sur les infrastructures de communication et les politiques en matière de services, 7 juin 2016.

l'alimentation, de l'habitat et des transports. La convergence des activités liées au paiement mobile, à la messagerie instantanée, au commerce électronique, à la vidéo et aux applications vidéo a connu une accélération⁴³.

Tout cela ne cesse de faire naître de nouveaux défis en matière de réglementation pour la protection des consommateurs et en termes de conformité pour les fournisseurs de services. Par exemple, l'informatique en nuage est le nouveau paradigme du secteur des TIC, qui donne une impulsion fulgurante à l'explosion du numérique du fait de l'utilisation et de la manipulation des données, et impose dans le même temps un respect rigoureux des règles toujours plus contraignantes destinées à préserver la confidentialité et à protéger les données. Notre utilisation active de l'Internet au moyen d'ordinateurs et de dispositifs mobiles permet à de nombreuses entreprises de recueillir une multitude d'informations sur nos vies privées, nos déplacements, les lieux dans lesquels nous nous trouvons, nos préférences et nos modes de vies. Cela a ouvert la voie à une révolution en ce qui concerne les méthodes et outils de commercialisation permettant d'obtenir une foule d'informations sur les besoins et possibilités des consommateurs. Par conséquent, il est nécessaire de définir clairement les lignes directrices visant à s'assurer que chaque application en nuage soit conforme à la réglementation sur la protection des données⁴⁴. Les fournisseurs de services en nuage sont confrontés à des problèmes de conformité et la présence de plusieurs approches réglementaires différentes rend la fourniture de services transfrontaliers très difficile.

2.3 L'évolution des exigences de protection des consommateurs à l'ère des services convergents

À l'ère du numérique, la nature des services TIC change et évolue. Le nombre de consommateurs de services informatiques et de télécommunication explose significativement avec le lancement de nombreux nouveaux services. Selon l'UIT, en 2018, près de la moitié de la population mondiale – soit plus de 3,4 milliards de personnes – possédait un smartphone, et on recensait plus de 4,2 milliards d'abonnements actifs au large bande mobile dans le monde à la fin 2017⁴⁵.

Une contribution de la Chine a souligné que ces dernières années, la consommation d'informations s'était développée rapidement sur le territoire chinois. La capacité de consommation des habitants a considérablement augmenté et le périmètre de consommation s'est également élargi, intégrant l'innovation et la convergence intersectorielle. La capacité de prise en charge des réseaux a été sans cesse améliorée, et cela est devenu l'un des moteurs les plus puissants pour promouvoir le développement économique de la Chine. Parallèlement, la consommation d'informations prend toujours plus d'ampleur et les groupes de consommateurs se diversifient, ce qui amène de nouvelles exigences et de nouveaux défis pour la protection des droits et des intérêts des consommateurs. Les applications contribuant à la croissance explosive du trafic pour l'accès à l'Internet mobile; la radiodiffusion en direct, les courtes vidéos, les jeux, les outils pédagogiques pour enfants ainsi que d'autres applications stimulent la croissance rapide de la consommation des données et, en termes de dépenses dans les services de communication, les habitants délaissent progressivement les services d'appels vocaux traditionnels au profit des services de données.

⁴³ Document [1/220](#) soumis par la Chine à la CE 1 de l'UIT-D.

⁴⁴ Document [SG1RGQ/35](#) soumis par Proge Software (Italie) à la CE 1 de l'UIT-D.

⁴⁵ UIT, Rapports thématiques, Environnement réglementaire et commercial. [Powering the digital economy: Regulatory approaches to securing consumer privacy, trust and security](#). Genève, 2018.

La nature de la protection des consommateurs dans le domaine des services convergents a par conséquent changé et continuera de changer avec les changements technologiques rapides, l'émergence de nouveaux services et leur adoption généralisée. L'Internet tel que nous le connaissons aujourd'hui est la somme de plusieurs réseaux fonctionnant sur différents supports et appartenant à différentes entités. Il nous offre une gamme de services et d'applications touchant l'économie. Les services convergents dans l'économie numérique couvrent, mais non exclusivement, les communications, l'Internet, les services OTT, les médias, les contenus, les services financiers numériques (DFS) ou le commerce électronique⁴⁶. La convergence numérique est caractérisée par "l'omniprésence, le dynamisme technologique et les gains de productivité généraux"⁴⁷. Alors que, traditionnellement la protection des consommateurs est axée sur la sécurité publique, des clauses contractuelles justes et raisonnables et la protection des consommateurs vulnérables, compte tenu de l'émergence de nouvelles applications et de nouveaux modèles commerciaux tels que décrits ci-dessus, le cadre de protection des consommateurs existant pourrait ne plus être suffisant. Cela est d'autant plus vrai que de nouveaux défis ont émergé dans le domaine de la confidentialité, de la sécurité des données et de la concurrence.

La réponse réglementaire ne peut plus être symétrique en ce sens qu'il ne peut y avoir de solution "universelle" compte tenu de la grande variété de services et d'applications. Les régulateurs doivent faire preuve de prudence afin d'éviter d'entraver l'innovation et la croissance des services numériques, sachant que la sécurité et la confiance des consommateurs sont des questions tout aussi importantes à traiter pour maintenir le rythme de la croissance. De plus, la réglementation des services et du contenu en ligne devra tenir compte de la nature transfrontalière des nouvelles activités, ce qui complique les choses et soulève des questions de compétence dans la réglementation liée à la protection des consommateurs.

Le document de travail du GSR-19, intitulé "Renforcer la confiance dans l'économie axée sur les données", met en lumière la complexité de l'économie numérique et affirme qu'elle ne peut fonctionner "que si les gouvernements nationaux adoptent des normes internationales pour favoriser l'interopérabilité de même que des principes, politiques, recommandations et normes internationales de protection des consommateurs. Il souligne la nécessité d'une surveillance réglementaire, par une ou plusieurs Autorités nationales de régulation, avec des réglementations communes de protection et de recours des consommateurs couvrant les services convergents.

2.4 Les principaux défis de demain: la confiance et la sécurité des consommateurs

Les décideurs et les régulateurs chargés des TIC ont joué un rôle majeur en connectant les populations à l'Internet, en créant un environnement propice, en encourageant l'investissement et en stimulant la croissance de la connectivité à haut débit, du contenu, des services, des applications et autres composantes essentielles de l'Internet. La concurrence entre les

⁴⁶ UIT, Colloque mondial des régulateurs (GSR), Document de travail du GSR-19, "[Renforcer la confiance dans l'économie axée sur les données en garantissant des voies de recours aux consommateurs](#)".

⁴⁷ OCDE, Bibliothèque de l'OCDE, [Digital Convergence and Beyond: Innovation, Investment, And Competition and Communication Policy and Regulation for the 21st Century](#), Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) Groupe de travail sur les infrastructures de communication et les politiques en matière de services, 7 juin 2016.

fournisseurs de services Internet et les plates-formes s'est dès lors intensifiée et l'économie numérique a connu un essor important⁴⁸.

La création d'un environnement approprié, au moyen de l'adoption de règlements et de lois nécessaires, favorisera davantage d'investissements dans l'infrastructure et les services. Il ne fait aucun doute que les services numériques représentent un vaste potentiel commercial, mais il y a lieu de s'assurer de la bonne protection des droits et des intérêts des individus dans cet environnement en mutation⁴⁹. Toutes les parties doivent par conséquent redoubler d'efforts, compte tenu de l'évolution des besoins du marché des TIC et des succès rencontrés aux fins de la fourniture des services commerciaux, pour protéger les consommateurs. Le rapport de l'ONU intitulé "The Age of Digital Interdependence"⁵⁰ souligne que la confidentialité implique le choix d'une personne quant à qui peut voir ou utiliser ses informations personnelles, tandis que la sécurité consiste à protéger les données sur les serveurs et les réseaux. Les deux sont nécessaires pour garantir la confiance des consommateurs dans les services numériques, sachant que le manque de sécurité porterait atteinte à la vie privée.

2.4.1 Vie privée et protection des consommateurs (identité numérique, protection des données personnelles, questions de confidentialité)

La croissance phénoménale des services numériques et de l'Internet a permis l'émergence de nouveaux marchés portant sur la collecte, l'organisation et le traitement des informations personnelles, soit directement soit comme composante essentielle de leur modèle économique. L'identification est devenue très importante pour la connectivité mobile. Les identités numériques facilitent l'inclusion numérique, financière et même sociale. Grâce à la collecte et à l'analyse des données des utilisateurs, les entreprises et les gouvernements peuvent fournir de meilleurs services. Dans le même temps, les importants progrès réalisés en matière de technologies de surveillance ainsi que de disponibilité, de stockage et d'exploration des informations personnelles en ligne, alimentés par l'évolution de l'analyse des mégadonnées, placent les politiques face à un dilemme qui consiste à mettre en balance les avantages des mégadonnées et la menace pesant sur le droit à la vie privée. Cette réalité est devenue d'autant plus évidente dans le cadre de la crise récente liée à la pandémie de COVID-19, durant laquelle de nombreux gouvernements ont utilisé des applications mobiles de recherche des contacts (des outils numériques permettant de cartographier les contacts entre les personnes afin de donner un indicateur du risque de contamination) pour contenir et enrayer l'épidémie de COVID-19. Toutefois, même en temps de crise, il est possible de trouver un équilibre avec les droits des consommateurs. À titre d'exemple, les États membres de l'Union européenne recherchent conjointement des applications efficaces qui limitent au maximum le traitement des données personnelles, et reconnaissent que l'interopérabilité de ces applications peut être utile aux autorités de santé publique⁵¹. Les lignes directrices de l'UE à cet égard soulignent combien il est important d'appliquer les principes que sont la restriction des finalités, la proportionnalité, la minimisation des données et la transparence afin de préserver la vie privée

⁴⁸ Document [SG1RGO/153 + Annexe](#) soumis par le Coordonnateur du BDT pour la Question 6/1 à la CE 1 de l'UIT-D.

⁴⁹ Document [SG1RGO/34](#) soumis par l'Inde à la CE 1 de l'UIT-D.

⁵⁰ Organisation des Nations Unies. [L'ère de l'interdépendance du numérique](#). Rapport du Groupe de haut niveau sur la coopération numérique du Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies, juin 2019.

⁵¹ UIT. REG4COVID. [EU launched toolbox for Mobile applications to support contact tracing in the EU's fight against COVID-19](#). 15 avril 2020.

des consommateurs⁵². Les entreprises se sont aussi efforcées d'élaborer des lignes directrices de façon proactive. La GSMA, par exemple, a élaboré des lignes directrices sur le partage des données des opérateurs de réseaux mobiles pour la recherche des contacts pendant la pandémie. Ces lignes directrices mettent l'accent sur la coopération avec les pouvoirs publics et l'importance que revêtent la légalité, l'anonymisation, la sécurité et le respect de la vie privée des consommateurs⁵³.

Dans un environnement où la surveillance est omniprésente et où la technologie devient intrusive, il est par conséquent nécessaire d'améliorer la protection des droits à la vie privée des consommateurs, grâce à un ensemble de lois et de réglementations, mais aussi de sensibiliser le public et de demander plus de garanties. La réglementation des données est également importante pour assurer la sécurité et la protection des consommateurs, y compris la protection contre les logiciels malveillants et la cybercriminalité.

Du point de vue de la protection des consommateurs, l'adoption de lois et de réglementations sur la protection des données pour protéger les intérêts des citoyens est un élément important alors que les avancées technologiques telles que les communications M2M/l'Internet des objets, l'intelligence artificielle et la 5G impliquent la collecte et l'exploitation de quantités croissantes de données. Un rapport de l'OCDE a souligné que les pratiques de collecte de données par les plates-formes peuvent accroître l'asymétrie de l'information de telle sorte que "le consommateur est rendu transparent pour la plate-forme, alors que les pratiques de la plate-forme restent opaques pour le consommateur"⁵⁴.

Le scénario économique axé sur la protection des données repose également sur le renforcement de la confiance des consommateurs dans les applications et cas d'utilisation des nouvelles technologies de nature intrusive. En l'absence de confiance dans la sécurité de ces applications et ces technologies, les nouvelles technologies ne pourront ni se développer ni prospérer. Par exemple, il est indiqué dans une note de la CNUCED⁵⁵ intitulée "Renforcement de la protection du consommateur et de la concurrence dans l'économie numérique" que les consommateurs sont de plus en plus préoccupés par la protection de leur vie privée en ligne. Selon une enquête réalisée en 2019 concernant la sécurité et la confiance sur Internet, ces préoccupations touchent 78% des personnes interrogées, dont plus de la moitié (53%) s'est déclarée plus inquiète qu'un an auparavant. C'est dans les pays d'Afrique et du Moyen-Orient que la méfiance à l'égard des plateformes de commerce électronique a le plus augmenté d'une année sur l'autre (+9 points). De plus, leur croissance soutenue dépend de la capacité à promouvoir la concurrence en permettant l'échange sécurisé des données entre les entités (règles de portabilité des données) et au-delà des frontières (problèmes de sécurité/localisation des données). En réglementant, il faudra veiller toutefois à protéger et à maintenir la concurrence et l'innovation, qui ont procuré tant d'avantages aux consommateurs.

⁵² Comité européen de la protection des données (EDPB). Lignes directrices. [Lignes directrices 4/2020 relatives à l'utilisation de données de localisation et d'outils de recherche de contacts dans le cadre de la pandémie de COVID-19](#), 21 avril 2020.

⁵³ GSM Association (GSMA), Politique publique, [COVID-19 Privacy Guidelines](#), 6 avril 2020.

⁵⁴ OCDE, [Toolkit for protecting digital consumers: A resource for G20 policy-makers](#). OCDE, 2018.

⁵⁵ CNUCED, [Renforcement de la protection du consommateur et de la concurrence dans l'économie numérique](#). Note du Secrétariat de la CNUCED, *Huitième Conférence des Nations Unies chargée de revoir tous les aspects de l'Ensemble de principes et de règles équitables convenus au niveau multilatéral pour le contrôle des pratiques commerciales restrictives* (Genève, 19-23 octobre 2020). Document TD/RBP/CONF.9/4 du 29 juillet 2020.

Cela a été reconnu par l'UIT, comme le montre le texte ci-dessous extrait du Plan d'action de Buenos Aires de 2017⁵⁶:

"Face à l'évolution rapide des technologies et à la mise sur le marché d'équipements de plus en plus perfectionnés, le consommateur, n'étant pas un spécialiste des télécommunications/technologies de l'information et de la communication (TIC), peut se trouver désarmé. En conséquence, l'information et les droits du consommateur sont devenus une priorité... Du fait de la rapidité de l'évolution des télécommunications/TIC, les entités chargées de la protection des consommateurs (régulateurs, entités publiques ou privées) devraient modifier à intervalles réguliers leurs cadres réglementaires en trouvant un juste équilibre entre les intérêts des opérateurs/fournisseurs de services et ceux des utilisateurs dans des domaines tels que les contrats d'abonnement, la protection des droits de propriété intellectuelle et la gestion des droits numériques, sans porter atteinte aux modèles novateurs de commerce électronique..."

Il est important de veiller à ce que les droits des individus en matière de protection des données soient correctement protégés dans cet environnement en mutation. Le régulateur de la protection des données peut ne pas avoir la possibilité d'intervenir si le consentement du consommateur est donné volontairement. Cependant, la question demeure de savoir si le consommateur était bien informé et s'il avait vraiment le choix. Les régulateurs sectoriels pourraient intervenir en cas de problème de prix, de qualité de service ou de protection des consommateurs. Dans la mesure où la confidentialité est une caractéristique appréciée d'une transaction de service, la collecte excessive de données personnelles dans les transactions numériques peut être considérée comme un problème de qualité de service et, dans la mesure où les consommateurs paient pour les services numériques avec des données personnelles, la confidentialité peut être assimilée à un prix, ce qui soulève directement pour les mégadonnées une question de tarification par rapport à la qualité de service, en particulier dans le cas des services en ligne gratuits.

Les acteurs numériques fournissent souvent des services gratuits. Dans le processus, ils acquièrent également des données personnelles précieuses qui sont utilisées pour des services personnalisés et de la publicité comportementale. Tant que le marché reste concurrentiel et que l'utilisation des données peut donner lieu à des innovations qui sont utiles aux consommateurs, cela ne peut pas être nocif. Cependant, les effets de réseau et les économies d'échelle et de portée induits par les mégadonnées peuvent également conférer une puissance commerciale et un avantage concurrentiel durable. La position de force sur le marché peut également entraîner des coûts de commutation lorsque les clients peuvent être contraints d'utiliser les quelques fournisseurs de services dominants malgré des problèmes de confidentialité (ou publicités ennuyeuses). Alors que la réglementation suit l'évolution technique, des lacunes réglementaires peuvent être exploitées au détriment des consommateurs et de conditions de marché concurrentielles. Il est donc impératif que les régulateurs s'efforcent de prendre toute la mesure de la situation et de travailler en coopération et en coordination, afin d'appliquer des mesures de protection ainsi que des mesures correctives⁵⁷. Une contribution de l'Inde décrit la réglementation du pays en matière de commerce électronique, visant à promouvoir la concurrence et à protéger les consommateurs sur les marchés en ligne. Il y est souligné que l'approche consistant à la fois à encourager les acteurs du marché à pratiquer

⁵⁶ UIT, Plan d'action de Buenos Aires. [Le Rapport final de la Conférence mondiale de développement des télécommunications 2017 \(CMDT-2017\)](#). Buenos Aires (Argentine), 9-20 octobre 2017. p. 693.

⁵⁷ Document [1/198](#) soumis par l'Inde à la CE 1 de l'UIT-D.

l'autoréglementation et à combler les lacunes existantes dans la réglementation publique est nécessaire pour garantir la protection des consommateurs⁵⁸.

L'une des questions qui se pose est la différenciation des prix. Les vendeurs peuvent utiliser les mégadonnées et le traitement algorithmique de leurs données personnelles pour cibler les consommateurs avec le bon pitch émotionnel et ainsi augmenter la consommation globale. Par ailleurs, comme de plus en plus de détaillants en ligne personnalisent les prix et les offres de produits, il devient de plus en plus difficile pour les consommateurs d'estimer le prix de marché général et d'en évaluer les options, ce qui débouche sur une discrimination comportementale durable. Étant donné que les consommateurs acceptent de plus en plus que les prix changent rapidement (comme les billets d'avion et les hôtels), ils attendent moins d'uniformité des prix entre concurrents et ne seraient pas en mesure de faire la distinction entre une tarification dynamique et une tarification discriminatoire. Enfin, le recours accru à des intermédiaires tels que les moteurs de recherche et les assistants numériques pour rechercher des produits et services rend les consommateurs extrêmement vulnérables à la discrimination par les prix fondée sur les caractéristiques personnelles. Cependant, ce problème ne relève pas vraiment du secteur ni du régulateur de la concurrence.

Partout dans le monde, la confidentialité et la protection des données retiennent l'attention des régulateurs. L'**Union européenne** a mis en place un ensemble complet de règles – le RGPD⁵⁹ –, qui régit la collecte, le traitement et l'utilisation des données des consommateurs dans l'UE et qui est contraignant pour tous les commerçants en ligne lorsqu'ils vendent en ligne sur le marché de l'UE⁶⁰. Ce règlement a été largement repris par d'autres pays.

L'**Inde** a élaboré un projet de loi sur la protection des données personnelles, qui donne davantage de moyens aux consommateurs en reconnaissant leur droit au respect de la vie privée et en leur permettant de contrôler leurs données personnelles. Ce projet de loi repose sur des principes établis, tels que le consentement, la restriction des finalités, la limitation du stockage, la minimalisation des données.

Le **Brésil** a récemment adopté une législation sur la protection des données personnelles en 2018. La Loi N° 13.709 a été approuvée le 14 août 2018, au terme d'une longue période de discussion au sein du Congrès brésilien. La loi a été modifiée par la Loi N° 13.853, approuvée le 8 juillet 2019, et est entrée en vigueur en février 2020. La loi s'est fortement inspirée de l'approche européenne de la protection des données personnelles, bien qu'il existe certaines différences. Par exemple, la loi brésilienne établit dix fondements juridiques différents pour le traitement des données personnelles (alors que le RGPD n'en a que six), incluant notamment le consentement et les intérêts légitimes du responsable du contrôle. Un point intéressant est que la législation brésilienne s'applique à toutes les opérations de traitement, qu'elles soient effectuées par un particulier ou par des entités publiques ou privées (indépendamment du pays et du lieu de stockage des données, si la collecte est effectuée au Brésil ou si le but de l'activité de traitement est d'offrir ou de fournir des biens et des services au Brésil, ou si le but est le traitement de données de personnes situées au Brésil). Un élément essentiel de la loi est en réalité la création de l'Autorité nationale de protection des données, à la suite de l'amendement

⁵⁸ Document [1/344](#) soumis par l'Inde à la CE 1 de l'UIT-D.

⁵⁹ UE. EUR-Lex. [Règlement \(UE\) 2016/679](#). (op. cit.)

⁶⁰ CNUCED, [Renforcement de la protection du consommateur et de la concurrence dans l'économie numérique](#). Note du Secrétariat de la CNUCED, (op. cit.).

apporté en vertu de la Loi N° 13.853. De nombreuses dispositions légales nécessiteront une interprétation et une réglementation supplémentaire⁶¹.

Après une période de deux ans, la Loi brésilienne relative à la protection des données personnelles (*Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais* - LGPD) (Loi N° 13.709 du 14 août 2018) est enfin entrée en vigueur le 18 septembre 2020, à l'exception de ses Articles 52, 53 et 54 relatifs à la mise en œuvre des sanctions administratives qui ont été modifiés par la Loi N° 14.010 du 12 juin 2020 et entreront en vigueur le 1er août 2021.

La structure de l'Autorité nationale de protection des données (*Autoridade Nacional de Proteção de Dados* - ANPD) a été approuvée en vertu du Décret présidentiel N° 10.474 du 26 août 2020. Le décret conditionnait l'entrée en vigueur à la publication, dans le Journal officiel de l'Union, de la nomination du Président-Directeur de l'Autorité, qui a eu lieu le 6 novembre 2020, ainsi que de la nomination des autres directeurs qui compose le comité de direction de l'Autorité.

Le 28 janvier 2021, l'ANPD a publié son programme de travail en matière de réglementation pour 2021-2022.

La **Chine** indique qu'elle a connu un succès remarquable dans la protection des droits et intérêts des consommateurs, en instaurant un système de surveillance et de protection multi-parties prenantes dirigé par l'État. Il faut cependant continuer d'assurer le suivi des nouveaux problèmes inhérents à l'intégration des droits et des intérêts des utilisateurs transfrontaliers. À mesure que les marchés se développent, il est nécessaire d'améliorer en permanence les systèmes de surveillance et de protection du secteur, afin de protéger comme il se doit les droits et intérêts légitimes des utilisateurs⁶². De plus, selon le Global Cyberlaw Tracker, inventaire mondial de la cyberléislation de la CNUCED, seulement 58% des pays disposent de lois sur la protection de la vie privée applicables aux activités en ligne⁶³.

2.4.2 Confiance dans la sécurité pour l'utilisation des services numériques

Bénéfique de bien des manières au développement économique et social, l'évolution des TIC implique toutefois certains risques, tels que la perte d'informations, l'usurpation d'identité ou la fraude.

Il est possible de s'inspirer de l'exemple du **Mexique**, où l'IFT, en tant qu'organisme de réglementation des télécommunications du pays, a, entre autres, la capacité de réaliser des analyses et des enquêtes afin d'identifier les modèles de consommation, les niveaux de satisfaction et l'expérience des utilisateurs des services de télécommunication et de promouvoir la prise en considération de leurs intérêts, de leurs droits et de leurs comportements dans le cadre de l'élaboration de politiques réglementaires⁶⁴. Il aide à analyser la perception des utilisateurs de l'Internet fixe et/ou mobile à l'égard de la cybersécurité, et à vérifier si ces derniers ont déjà été victimes de fraude, d'usurpation d'identité ou d'utilisation abusive de leurs données personnelles et, dans l'affirmative, s'ils ont su qui contacter.

Comme l'a souligné l'OCDE, l'utilisation abusive des données personnelles, qu'elle soit accidentelle ou délibérée, peut causer un préjudice important en termes de détresse et de

⁶¹ Document [SG1RGO/215](#) soumis par le Brésil à la CE 1 de l'UIT-D.

⁶² Document [1/220](#) soumis par la Chine à la CE 1 de l'UIT-D.

⁶³ CNUCED, [Renforcement de la protection du consommateur et de la concurrence dans l'économie numérique](#). Note du Secrétariat de la CNUCED, (op. cit.).

⁶⁴ Document [1/194](#) soumis par le Mexique à la CE 1 de l'UIT-D.

perte. La perte de réputation de l'organisation qui subit une violation de données peut être grave à la fois pour la l'entreprise et pour la confiance globale dans l'utilisation des services numériques. L'impact pour une organisation confrontée à une violation de données peut également être sévère. En conséquence, la sécurité des données personnelles est devenue un sujet de grande préoccupation autant pour les gouvernements que pour les entreprises et les particuliers. Les bonnes pratiques pour lutter contre la perte de confiance concernent l'introduction de systèmes de certification, tels que la certification de confidentialité⁶⁵.

Une étude de l'UIT indique que "la confidentialité et la cybersécurité" doivent faire partie intégrante de l'offre de services et de l'innovation "dans l'ensemble du secteur des TIC". Le rapport de l'UIT en question souligne par ailleurs la nécessité pour les régulateurs de "comprendre l'économie numérique, les avancées technologiques et les défis auxquels les consommateurs et les entreprises sont confrontés"⁶⁶. Le renforcement des capacités des consommateurs et des régulateurs est important, car les recherches montrent que les nouveaux utilisateurs de l'Internet tels que les populations des économies émergentes comme la Chine et l'Inde ont tendance à faire davantage confiance aux services numériques que les populations qui utilisent l'Internet depuis plus longtemps⁶⁷, ce qui pourrait mettre des millions de personnes en danger même si elles profitent des avantages de la connectivité numérique.

Le rapport de l'ONU sur la coopération numérique suggère que les gouvernements s'engagent activement avec le Secteur et la société civile pour discuter de la réglementation, exprimer des valeurs sur le développement et l'utilisation des technologies, promouvoir la transparence concernant les vulnérabilités et les violations de données, encourager le consentement véritable de même que la confidentialité et la sécurité.

2.4.3 Éthique (analyse des meilleures pratiques dans les secteurs public et privé ainsi que dans de nouveaux domaines tels que l'intelligence artificielle)

L'IoT et l'intelligence artificielle sont les deux nouvelles technologies les plus importantes qui ont la capacité de réaliser de grands changements dans le quotidien des consommateurs. Elles permettent la communication entre les machines, les équipements et les objets que nous utilisons que nous utilisons tous les jours et qui remplacent ainsi les humains. L'Internet des objets et l'intelligence artificielle ont des incidences sur de nombreux domaines tels que la santé, l'éducation, la logistique et l'agriculture, et sonnent l'avènement de l'Industrie 4.0. Ces technologies sont conçues pour avoir un impact positif sur la vie des consommateurs et faciliter leurs besoins au quotidien. Cependant, compte tenu de leur omniprésence, il est nécessaire de garantir un niveau élevé de sécurité pour les applications et les systèmes afin de rassurer les consommateurs.

Il est également nécessaire de discuter des questions éthiques pour ce qui est des nouvelles applications associées à l'Internet des objets et l'intelligences artificielle, telles que la robotique, afin de s'assurer que ces applications n'affecteront pas négativement la vie des consommateurs. Les régulateurs comme les prestataires de services doivent se concentrer sur l'intégration de la confidentialité et de l'éthique dès la conception et sur la sensibilisation des consommateurs.

⁶⁵ OCDE, [Toolkit for protecting digital consumers: A resource for G20 policy-makers](#), OCDE, 2018.

⁶⁶ UIT, Rapports thématiques, Environnement réglementaire et commercial, [Powering the digital economy: Regulatory approaches to securing consumer privacy, trust and security](#), Genève, 2018.

⁶⁷ Ibid.

Pour résoudre ces problèmes particuliers, il faut mettre en place des mécanismes institutionnels appropriés au sein des États Membres qui soient capables de suivre l'évolution des dernières technologies et de formuler des avis concernant la législation et la réglementation intersectorielles, notamment dans les domaines de la sensibilisation et de la protection des consommateurs. Il faut en outre trouver un consensus et mettre en place une coopération au niveau international en ce qui concerne les normes, l'éthique et la protection des consommateurs. Comme c'est le cas des autres questions liées à la protection des consommateurs à l'ère du numérique, les problèmes nés de l'utilisation de l'intelligence artificielle exigeront une collaboration et un renforcement des capacités sur le plan réglementaire, aussi bien au niveau national qu'international. L'objectif suprême est de tirer parti des avantages offerts par la technologie tout en se protégeant contre les risques potentiels.

À titre de bonne pratique recommandée, les gouvernements devraient mettre au point un plan national relatif à l'intelligence artificielle pour définir les grandes lignes des stratégies visant à préparer le terrain pour l'intelligence artificielle. À titre d'exemple, l'Institut national pour la transformation de l'Inde a publié un document de travail, intitulé "L'intelligence artificielle pour tous" qui pose les jalons de la Stratégie nationale pour l'intelligence artificielle⁶⁸. Ce document met en évidence, entre autres obstacles à l'adoption de l'intelligence artificielle, les problèmes susmentionnés, qui ont trait à la confidentialité et à la sécurité, et l'absence de réglementation en bonne et due forme en matière d'anonymisation des données. Il dresse le constat selon lequel les données constituent le principal moteur des solutions d'intelligence artificielle, tandis que le traitement approprié des données garantissant le respect de la vie privée et la sécurité est d'une importance primordiale. Parmi les défis recensés, on peut citer l'utilisation de données sans consentement, le risque d'identification des individus au moyen des données, les biais dans la sélection des données et la discrimination qui en découle au sein des modèles d'intelligence artificielle, et l'asymétrie dans l'agrégation des données. Il est proposé, dans ce document, de mettre en place des cadres appropriés en matière de protection des données ainsi que des cadres réglementaires sectoriels, ainsi que d'adopter les normes internationales⁶⁹.

2.5 Conclusion: réglementation collaborative, coopération internationale et éducation des consommateurs

Du fait de la rapidité de l'évolution des télécommunications/TIC, les institutions et régulateurs chargés de la protection des consommateurs (régulateurs, entités publiques ou privées) devraient modifier à intervalles réguliers leurs cadres réglementaires en trouvant un juste équilibre entre les intérêts des opérateurs/fournisseurs de services et ceux des utilisateurs dans des domaines tels que les contrats d'abonnement, la protection des droits de propriété intellectuelle et la gestion des droits numériques, sans porter atteinte aux modèles novateurs de commerce électronique. L'un des défis majeurs pour les régulateurs est de créer une culture de la sécurité qui favorise la confiance dans les applications et services de télécommunication/TIC, tout en permettant d'assurer véritablement la confidentialité et la protection des consommateurs. Il est donc indispensable de mettre en œuvre des lois, des politiques et des pratiques en matière de réglementation et de concevoir des mécanismes de protection des consommateurs transparents et efficaces, afin de renforcer la confiance et la sécurité⁷⁰. Comme mis en avant dans

⁶⁸ Gouvernement de l'Inde. NITI Aayog. [National Strategy on Artificial Intelligence](#), juin 2018.

⁶⁹ Document [1/307](#) soumis par l'Inde à la CE 1 de l'UIT-D.

⁷⁰ Document [SG1RGQ/34](#) soumis par l'Inde à la CE 1 de l'UIT-D.

les Lignes directrices relatives aux bonnes pratiques du GSR-20 à l'intention des régulateurs du secteur numérique, il est donc nécessaire de mettre en place un écosystème réglementaire modulable, résilient, collaboratif et adapté au but recherché, pour que les marchés numériques soient ouverts et concurrentiels, répondent aux attentes des consommateurs et jettent les bases de la transformation numérique. Ces Lignes directrices indiquent que les intérêts et le traitement équitable des consommateurs sont au cœur de la réglementation du numérique et que toutes les décisions réglementaires devraient être prises eu égard aux consommateurs⁷¹.

De plus, les clients eux-mêmes doivent également être prudents et prendre les précautions nécessaires. Ils devraient lire de manière attentive les conditions générales d'utilisation, installer un antivirus et le mettre à jour lorsque nécessaire, changer de mots de passe, sauvegarder régulièrement leurs informations ou encore se connecter à des réseaux publics sûrs⁷². La maîtrise des compétences numériques est un aspect essentiel de la protection des consommateurs. Ceux-ci doivent connaître leurs droits en ce qui concerne leurs données personnelles et avoir à l'esprit la sécurité et au respect de la vie privée, ainsi que d'autres questions qui pourraient se faire jour dans le cadre de l'utilisation des communications en ligne. Les régulateurs devraient s'efforcer de sensibiliser les consommateurs à ces questions. La protection en ligne des enfants est une dimension importante de la maîtrise des compétences numériques. Dans le document de travail du GSR-19, intitulé "Renforcer la confiance dans l'économie axée sur les données", il a été déclaré que "le moyen le plus puissant d'autonomiser et de protéger les consommateurs consiste à s'assurer que la population maîtrise les outils numériques, en plus d'une protection réglementaire et législative influencée par un solide plaidoyer en faveur des consommateurs⁷³.

Alors que différents modèles évoluent à travers le monde, une conception appropriée de la réglementation pour la protection des consommateurs à l'ère du numérique pourrait être finalement un mélange de règles gouvernementales, d'autorégulation du secteur et de corégulation. Quoi qu'il en soit, il est important que le secteur privé, les régulateurs et les établissements universitaires se réunissent pour atteindre les objectifs déclarés en matière de protection des données, de confidentialité, de concurrence et de sécurité, afin de garantir notamment la croissance continue des services numériques d'une manière qui profite à toutes les parties prenantes.

En outre, le développement d'un cadre réglementaire approprié qui constituera la base de bonnes pratiques commerciales et d'une protection adéquate des consommateurs nécessite une collaboration et une coopération au niveau international. Un rapport récemment publié par l'ONU, intitulé "Digital Cooperation - The Age of Digital Interdependence", met en avant la nécessité de disposer non seulement de normes communes, mais aussi de règles et de valeurs sur lesquelles devrait reposer la coopération dans le domaine du numérique, à savoir l'inclusion, le respect, l'approche centrée sur l'humain, l'épanouissement humain, la transparence, la collaboration, l'accessibilité, la durabilité et l'harmonie. Le rapport, qui préconise une meilleure harmonisation, fait valoir à juste titre que "La fiscalité, le commerce, la protection des consommateurs et la concurrence comptent parmi les aspects des politiques

⁷¹ Document [SG1RGQ/374](#) soumis par les Coordonnateurs du BDT pour les Questions 1/1, 3/1, 4/1 et 6/1 à la CE 1 de l'UIT-D.

⁷² Document [1/194](#) soumis par le Mexique à la CE 1 de l'UIT-D.

⁷³ UIT, Colloque mondial des régulateurs (GSR), Document de travail du GSR-19, "[Renforcer la confiance dans l'économie axée sur les données en garantissant des voies de recours aux consommateurs](#)".

économiques qui doivent être repensés à l'ère du numérique: ils sont les "garde-fous" de l'économie numérique⁷⁴.

Une coopération accrue et le renforcement des capacités pourraient permettre aux accords de coopération multilatérale à l'échelle régionale et mondiale d'être fondés sur des approches et des données d'expériences nationales efficaces⁷⁵.

⁷⁴ Organisation des Nations Unies, [L'ère de l'interdépendance du numérique](#), Rapport du Groupe de haut niveau sur la coopération numérique du Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies, juin 2019.

⁷⁵ Document [SG1RGQ/151](#) soumis par l'Inde à la CE 1 de l'UIT-D.

CHAPITRE 3 - Élaborer un nouveau cadre pour la protection des consommateurs de TIC dans l'écosystème numérique

3.1 Protection et innovation - Comment protéger les consommateurs tout en œuvrant à la promotion de l'innovation

L'innovation fait partie de notre quotidien lorsque nous regardons des vidéos à la demande sur notre téléphone portable, lorsque nous utilisons la géolocalisation ou lorsque nous interagissons avec des agents conversationnels pour rechercher des informations sur un produit ou un service. La dynamique du secteur évolue très rapidement et a des incidences sur les habitudes et les besoins des consommateurs. Dans ce contexte, il importe de garder à l'esprit que l'innovation profite aux utilisateurs finals, afin de garantir une utilisation efficace et sécurisée des TIC, de promouvoir l'innovation au service du bien social et de favoriser des interactions sociales saines dans un environnement sécurisé l'économie numérique et une économie numérique solide.

La création d'un environnement propice à l'innovation durable a un lien direct avec le rôle de la réglementation publique. Les choix publics concernant le besoin d'un soutien du gouvernement ou de normes et de lignes directrices spécifiques ont un impact direct sur l'innovation. C'est également le cas de la politique de protection des consommateurs, où une approche mal calculée peut favoriser ou pénaliser un ensemble de technologies ou de méthodes, ce qui aura une incidence sur le résultat social final en termes de concurrence, de bien-être et de création d'emplois, entre autres choses.

Dans ce contexte, le débat ne doit pas seulement porter sur la quantité de normes, mais aussi sur leur qualité et leur impact, tout en tenant compte d'autres facteurs pertinents. En définitive, les avantages de la réglementation doivent être pertinents pour les citoyens. Il est également important de garder à l'esprit que les gouvernements et les autorités de régulation ont un rôle à jouer pour relever le défi de taille que représente le fait de promouvoir l'innovation tout en protégeant les consommateurs, et qu'aucune approche ne sera concluante si elle ne s'appuie pas sur un dialogue permanent entre les pouvoirs publics et les autres parties prenantes aux niveaux national et international, parmi lesquelles des entreprises privées, la société civile et des organisations internationales.

Dans ce contexte, l'innovation doit non seulement se produire au niveau des applications, des services et des technologies, mais aussi et surtout dans la façon dont les entreprises, les pouvoirs publics et les utilisateurs finals interagissent pour tirer parti des technologies et protéger leurs droits.

L'OCDE soutient la mise en œuvre d'analyses d'impact dès le début de toute procédure de réglementation afin d'identifier les banques d'information, de mieux estimer les coûts et les avantages des interventions possibles et d'envisager d'autres moyens pour atteindre l'objectif

proposé. Dans ce contexte, les régulateurs du monde entier ont commencé à expérimenter des techniques et des méthodes faisant intervenir l'observation attentive (retours d'information) des modes de comportement des consommateurs, permettant de tester l'intervention dans des environnements plus ou moins contrôlés pour obtenir des résultats plus rapides et plus rentables.

Le document de travail du GSR-19 intitulé "*Renforcer la confiance dans l'économie axée sur les données en garantissant des voies de recours aux consommateurs*" contient des principes et des recommandations au niveau international⁷⁶. Parmi ces principes et recommandations, certains sont liés à la protection des consommateurs dans les stratégies nationales, lesquelles devraient tenir compte des éléments suivants:

- i) Renforcement de la confiance des consommateurs.
- ii) Pratiques éthiques des fournisseurs de services et de produits, associées à un traitement juste et équitable, à la protection de la vie privée, à la divulgation et à la transparence.
- iii) Élaboration de mécanismes justes, efficaces, transparents et impartiaux pour traiter les plaintes des consommateurs au moyen de dispositifs de règlement administratif, judiciaire ou extrajudiciaire des différends, notamment pour les cas transfrontières.
- iv) Existence de mesures juridiques ou administratives permettant aux consommateurs et aux organisations d'obtenir réparation pour les préjudices subis lorsque les biens ou les services sont défectueux, endommagent les dispositifs ou ne satisfont pas aux critères de qualité, ou lorsque des problèmes de livraison ou de pratiques inappropriées se sont produits au niveau des transactions non financières.
- v) Existence de procédures de recours formelles ou informelles rapides, équitables, transparentes, peu coûteuses et accessibles n'imposant pas de coût, de délai ou de charge indus sur la valeur économique concernée et n'imposent pas de charge excessive ou indue sur la société et les entreprises. Ces procédures devraient tenir compte en particulier des besoins des consommateurs vulnérables et défavorisés.
- vi) Mécanismes de corégulation au sein des organismes gouvernementaux, des acteurs du marché et des organisations de consommateurs pour veiller à ce que les autorités chargées de l'application de la protection des consommateurs qui traitent les plaintes des consommateurs aient la capacité d'agir et d'obtenir ou de faciliter la réparation des préjudices subis par les consommateurs, y compris leur indemnisation financière. Encourager la concurrence et supprimer les obstacles à la concurrence lorsqu'ils se présentent.
- vii) Des forums de défense des consommateurs indépendants et bien financés pour examiner les grandes priorités en matière de protection des consommateurs.
- viii) Les consommateurs, en particulier les consommateurs défavorisés, doivent tirer parti des nouvelles technologies et des nouveaux modèles économiques, la concurrence et la réglementation servant l'intérêt des consommateurs.
- ix) Élaboration de programmes concernant la formation, la sensibilisation et les compétences numériques, dans lesquels les acteurs des secteurs privé, public et caritatif coordonnent leurs efforts pour aider les populations à tirer parti de l'économie numérique en toute sécurité.
- x) Utilisation de bâtiments publics tels que les bibliothèques et les bâtiments des administrations locales pour constituer un réseau de lieux accessibles digne de confiance, avec un personnel et des bénévoles formés, un accès WiFi gratuit, des ordinateurs et d'autres technologies, ainsi qu'une assistance pour l'accès numérique.

⁷⁶ Document [SG1RGQ/153 + Annexe](#) soumis par le Coordonnateur du BDT pour la Question 6/1 à la CE 1 de l'UIT-D.

- xi) Des fiches de performance pour les fournisseurs et des outils de comparaison numérique sur les marchés réglementés, afin que les fournisseurs soient comptables des services qu'ils proposent.
- xii) Fournir l'environnement nécessaire pour que les priorités locales puissent être prises en compte dans un cadre national.

Bien que ces principes s'adressent particulièrement aux pouvoirs publics, certains d'entre eux s'appliquent également aux entreprises lorsqu'il s'agit de définir leur mission, leur vision et leurs stratégies commerciales.

Il convient de rappeler que, dans un monde dynamique placé sous le signe de l'innovation, il est impossible de définir un cadre réglementaire qui prévoie toutes les situations liées à la protection des consommateurs. Par conséquent, des principes tels que la "confiance des consommateurs", les "pratiques éthiques" et le "renforcement de la transparence" sont essentiels et doivent être appliqués par toutes les parties prenantes.

À cet égard, la question se pose de savoir comment les opérateurs de télécommunications organisent leurs procédures et leurs activités pour s'assurer que les technologies, les outils et les applications disponibles sont utilisés de manière adéquate, de sorte qu'ils puissent satisfaire aux exigences d'efficacité du point de vue des opérateurs tout en garantissant la confiance des utilisateurs finals. Les appels automatisés et l'utilisation d'appels robotisés pour des politiques commerciales sont un exemple à cet égard. Interdire ces pratiques ne serait pas une solution envisageable. Néanmoins, les abus et l'utilisation incontrôlée de ces appels peuvent être nuisibles pour les utilisateurs finals, non seulement parce qu'ils peuvent être dérangeants, mais aussi et surtout, car ils peuvent être utilisés dans le cadre de fraudes. Le **Brésil** a présenté une contribution comportant une étude de cas sur ce sujet. Les appels non désirés ayant été identifiés comme un problème de plus en plus important, une approche innovante fondée sur l'application de l'autorégulation a été mise en œuvre. Un code de conduite a été établi, comprenant la création d'une liste "ne pas appeler" grâce à laquelle les utilisateurs finals peuvent bloquer les appels de télémarketing⁷⁷.

3.2 Service à la clientèle (nouvelles technologies visant à faciliter l'expérience client)

De nombreux pays ont établi, dans leur cadre juridique, que les fournisseurs devraient proposer une assistance téléphonique à leurs clients. En **Amérique latine**, l'Argentine, le Brésil, le Chili, la Colombie et le Mexique exigent des fournisseurs de services vocaux et de données fixes et mobiles qu'ils mettent à disposition des services d'assistance. L'Argentine, le Brésil, la Colombie et le Mexique imposent un temps de réponse et la gratuité de la fourniture des services d'assistance. En **Europe**, l'Italie réglemente à la fois la disponibilité des services d'assistance et le temps de réponse. La disponibilité et l'accessibilité en tout temps de tels mécanismes de contact, pour l'ensemble des consommateurs, ne signifie pas que chacun y aura recours⁷⁸.

De fait, il ressort des enquêtes du **Mexique**⁷⁹ que la plupart des utilisateurs ne contactent pas leur fournisseur pour diverses raisons (plaintes, doutes, échecs, etc.); entre 10% et 30% seulement, selon le service, admettent qu'ils ont contacté leur fournisseur. S'agissant des plaintes, 90% n'en ont pas déposé.

⁷⁷ Document [SG1RGO/206](#) soumis par le Brésil à la CE 1 de l'UIT-D.

⁷⁸ Document [SG1RGO/311\(Rév.1\) + Annexes](#) soumis par le Brésil à la CE 1 de l'UIT-D.

⁷⁹ Document [1/186](#) soumis par le Mexique à la CE 1 de l'UIT-D.

Les enquêtes menées au **Mexique** et au **Brésil** montrent que ceux qui contactent leur fournisseur préfèrent encore le faire par téléphone ou en face à face.

Selon une enquête brésilienne⁸⁰, environ 25% de toutes les plaintes déposées auprès de l'organisme de réglementation des télécommunications (Anatel) concernent l'incapacité des opérateurs de télécommunications à fournir un service à la clientèle adéquat et en temps voulu. Les consommateurs ne sont pas satisfaits des services fournis par les centres d'appels et c'est peut-être une des raisons pour lesquelles les mauvais résultats des centres d'appels persistent chaque année dans les enquêtes brésiennes. Les enquêtes menées au Mexique ont identifié des possibilités d'amélioration des services à la clientèle, notamment en ce qui concerne les longues périodes d'attente pour contacter les opérateurs téléphoniques, les délais très longs pour les visites techniques, les heures de service courtes ou limitées et un personnel non qualifié qui offre des renseignements incomplets.

D'autre part, des enquêtes menées au Brésil indiquent également l'existence d'une évolution du comportement des consommateurs et d'une demande accrue de "self-service" par le biais des canaux de services numériques⁸¹. La généralisation du numérique dans le service à la clientèle ouvre des perspectives positives en matière de satisfaction des utilisateurs, d'évaluation de la qualité et d'exercice des droits des consommateurs. L'utilisation répandue de dispositifs mobiles a permis aux applications de devenir un canal majeur permettant aux consommateurs d'exprimer leurs préoccupations.

Dans ce contexte, les technologies telles que les agents conversationnels et les assistants virtuels, utilisant éventuellement l'intelligence artificielle, jouent leur rôle en répondant aux demandes les plus simples et les plus volumineuses. Les développeurs cherchent à adapter ces technologies au langage naturel, en augmentant la fluidité de la conversation et en recherchant des liens avec les utilisateurs. Ces interactions génèrent également de grandes quantités de données sur les consommateurs eux-mêmes, fournissant aux opérateurs des renseignements capitaux pour les interactions futures et ouvrant la voie à une personnalisation accrue du service à la clientèle.

Le développement du numérique laisse également entrevoir la possibilité d'atteindre des résultats positifs pour les régulateurs qui cherchent à utiliser la technologie pour la diffusion d'informations et de campagnes de sensibilisation. On peut citer à titre d'exemple les plateformes numériques de traitement des plaintes qui permettent de déposer des demandes et d'y répondre dans un environnement numérique contrôlé, puis de publier ultérieurement les résultats concernant le service fourni. Cela améliore la transparence et contribue à diminuer le nombre de différends.

Néanmoins, tous les avantages qui ressortent de la généralisation du numérique qui est à l'œuvre dans de nombreux pays n'ont pas permis, à ce jour, de réduire les besoins d'intervention du régulateur en tant que médiateur entre les consommateurs et les fournisseurs.

En règle générale, les régulateurs reçoivent les plaintes et fixent les délais pour la résolution des demandes. Certains choisissent d'établir une médiation pour résoudre les contentieux de façon individuelle; d'autres transmettent les plaintes aux fournisseurs pour qu'ils répondent directement au consommateur dans un délai donné. Les canaux de réception des plaintes sont les suivants: téléphone, formulaire en ligne, lettre, courriel, application, contact en personne.

⁸⁰ Document [1/219](#) soumis par le Brésil à la CE 1 de l'UIT-D.

⁸¹ Document [SG1RGQ/310](#) soumis par le Brésil à la CE 1 de l'UIT-D.

Pour une centralisation des données, il est souhaitable que toutes les plaintes, quel que soit leur canal d'entrée, soient systématiquement regroupées sur une seule plate-forme et que les données soient publiées, à des fins de transparence et de comparaison des fournisseurs de services par les utilisateurs finals. En plus de chercher à résoudre chaque contentieux des consommateurs, les régulateurs peuvent également opter pour des formes d'action collectives, notamment en identifiant les principales causes de plaintes afin d'assurer un suivi, de changer/adapter les cadres ou d'ordonner des sanctions en cas d'irrégularités.

Au **Bénin**, l'ARCEP joue le rôle de médiateur entre les consommateurs et les opérateurs dans le cadre d'une procédure qui ne doit pas excéder trente (30) jours. Les plaintes sont reçues par téléphone ou sur le site web de l'organisme de réglementation et enregistrées directement sur une plate-forme de gestion des plaintes. Cela permet une gestion automatisée des plaintes des consommateurs, ainsi que des procédures et conditions de traitement des plaintes par des médiateurs internes, de manière transparente, efficace et professionnelle. L'objectif du régulateur est de parvenir à une solution amiable aux différends. À l'issue de la médiation, il pourra être demandé aux fournisseurs de se conformer aux obligations légales/réglementaires en vigueur et de compenser le préjudice ou de prendre d'autres mesures correctives⁸².

Au **Brésil**, Anatel reçoit chaque année environ trois millions de plaintes visant des fournisseurs de services de télécommunication. À l'heure actuelle, le site web d'Anatel, une application et un centre d'appel sont les canaux permettant de déposer gratuitement une plainte. Si le problème n'a pas été résolu après un contact direct avec l'opérateur, le consommateur peut déposer une plainte auprès d'Anatel. Dès qu'elle reçoit une plainte, Anatel la fait suivre au fournisseur concerné. C'est l'opérateur, et non Anatel, qui traitera la demande et qui interagira directement avec le consommateur afin de résoudre le problème dans un délai de dix jours. Une fois que l'opérateur a conclu la demande, le consommateur a dix jours pour évaluer ou pour rouvrir une plainte si le problème n'a pas été résolu. Au terme de cette période, si le consommateur n'a ni évalué ni rouvert la plainte, celle-ci sera considérée comme finalisée et le système la classera comme "résolue".

Les plaintes soumises par les consommateurs aident notamment Anatel à :

- i) Évaluer l'efficacité du traitement des plaintes des clients et diffuser l'information.
- ii) Recenser les principaux problèmes des opérateurs et agir de façon préventive, voire améliorer les règles existantes.
- iii) Procéder à des inspections et à des actions de surveillance ainsi qu'à des contrôles si nécessaire.

En 2013, le centre d'appel d'Anatel était le canal principal et recevait 92,54% des demandes enregistrées. Cette même année, Anatel a décidé d'investir dans la numérisation comme moyen d'innover sur le plan technologique. Après la mise en œuvre d'une stratégie de migration en juillet 2020, les canaux numériques représentaient déjà 61% de l'ensemble des enregistrements⁸³.

Le comportement des consommateurs a évolué; il faut donc adapter la manière de fournir les services à la clientèle et innover en la matière. Une meilleure connaissance des expériences vécues par le consommateur lorsqu'il soumet une plainte est une condition essentielle pour mettre en œuvre le passage d'un service d'assistance traditionnel à des services numériques. La

⁸² Document [1/179](#) soumis par le Bénin à la CE 1 de l'UIT-D.

⁸³ Document [SG1RGQ/309](#) soumis par le Brésil à la CE 1 de l'UIT-D.

simplicité et la disponibilité d'outils numériques sont essentielles si l'on veut utiliser efficacement ces canaux.

Selon l'OCDE, le nombre de femmes propriétaires d'un smartphone et ayant accès à des services Internet sur mobile est inférieur de quelque 327 millions au nombre d'hommes dans le même cas; en moyenne, les femmes ont 26% moins de chances de posséder un smartphone que les hommes. Selon la CNUCED, la proportion de femmes utilisant Internet est inférieure à la proportion d'hommes internautes dans les deux tiers des pays au niveau mondial. L'accès à Internet est toujours limité en raison de restrictions imposées par le genre, l'âge, le handicap et le niveau d'éducation, entre autres, et le processus d'innovation et de généralisation du numérique devrait tenir compte de ces facteurs.

En d'autres termes, cette confluence d'intérêts nécessite de relever certains défis, faute de quoi les consommateurs ne se tourneront pas vers les outils numériques d'assistance à la clientèle. Concrètement, il semble que, dans les prochaines années, il faudra impérativement associer les technologies et les interactions humaines pour répondre aux demandes d'assistance de la clientèle. Cette association unira à la fois la capacité humaine à créer des liens émotionnels, et la puissance du traitement des données et l'apprentissage automatique. Le rôle attendu de la part du régulateur sera à la fois de définir le champ d'application de la régulation et d'encourager les relations fondées sur la confiance et l'éthique entre toutes les parties.

Bien qu'il soit encore difficile de regarder l'histoire récente avec un recul suffisant, on ne saurait ignorer le fait que la pandémie de COVID-19 a eu des répercussions très graves sur les services clients. Les événements récents ont fait de l'infrastructure des télécommunications une véritable base pour tous les secteurs. Les enjeux sont considérables et exigent des solutions variées en fonction des difficultés rencontrées par chaque pays.

Il est notamment devenu évident que les plaintes et les besoins des consommateurs devraient être gérés de façon plus proactive et que les fournisseurs devraient s'efforcer de garantir l'accessibilité et la qualité des services à abonnement. Dans ce contexte, les régulateurs, les fournisseurs et les consommateurs ont été amenés à utiliser les TIC pour communiquer et résoudre les problèmes.

Dans l'**État de Palestine**, qui participe aux travaux de l'UIT au titre de la Résolution 99 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires, le Ministère utilise WhatsApp et Facebook comme canaux pour permettre aux utilisateurs de soumettre des réclamations et accéder à distance aux demandes de ses agents. Les abonnés n'avaient auparavant d'autre choix que de se rendre dans la boutique d'un fournisseur pour s'abonner à un service et obtenir des informations connexes. Or, du fait des restrictions de déplacement et des fermetures imposées en raison de la pandémie, les contrats sont tous traités à distance avec l'aide de la technologie. Même si cette manière de faire n'a pas vocation à remplacer les contrats papier, il s'agit d'une solution qui permet la fourniture de services sans inconvénient pour l'une ou l'autre des parties⁸⁴.

Au **Brésil**, avec l'isolement social et la nécessité de disposer de solutions sans contact, les principaux fournisseurs de services de télécommunication ont fait état d'une progression de l'utilisation des canaux numériques, en particulier de l'utilisation de leurs propres applications, numéros WhatsApp et assistants virtuels⁸⁵. Par ailleurs, l'Anatel a créé une commission de crise

⁸⁴ Document [SG1RGO/307 + Annexe](#) soumis par l'État de Palestine à la CE 1 de l'UIT-D.

⁸⁵ Document [SG1RGO/360](#) soumis par le Brésil à la CE 1 de l'UIT-D.

chargée d'assurer une supervision et de suivre les incidences du COVID-19. En mars 2020, l'agence et les fournisseurs de services de télécommunication ont signé un engagement public en vue de:

- i) maintenir les services en fonctionnement;
- ii) garantir un appui spécial aux services de santé et à la sécurité publique;
- iii) tenir compte des difficultés rencontrées par les consommateurs;
- iv) tenir la population bien informée.

Compte tenu des mesures prises individuellement par les cinq principaux fournisseurs de services, une centaine d'initiatives a été mise en œuvre en vue de faciliter l'accès aux méthodes de paiement, notamment avec de nouveaux forfaits de données bloqués pour le large bande mobile et fixe, de nouveaux forfaits de données bloqués pour les recharges des services prépayés, l'accès à différents contenus sans déduction du forfait de données (y compris l'application du ministère de la santé en lien avec le coronavirus, conformément à l'engagement public conclu avec l'Anatel, et l'application du gouvernement en lien avec les prestations sociales).

Dans un grand nombre de pays – pour ne pas dire dans tous –, il existe des lois générales relatives à la consommation, qui portent sur un large éventail de produits grand public. Cependant, les lois évoluent généralement moins vite que les technologies, si bien que des produits n'existaient pas ou n'étaient pas prévus lorsque les lois ont été promulguées. Pour les cadres juridiques actuellement en vigueur, l'enjeu est de protéger les consommateurs, de promouvoir l'innovation, d'améliorer le service à la clientèle, de résoudre les problèmes transfrontières, de réduire la fracture numérique en matière de protection, de prendre en considération l'avènement de l'Internet des objets (IoT) et de l'intelligence artificielle et de veiller à ce que le cadre permette d'assurer des communications et des transactions en ligne. Même si la plupart des lois générales n'ont pas été formulées en ayant à l'esprit les services large bande, certains des problèmes qu'elles étaient censées traiter existaient déjà avant l'ère du numérique et existent toujours. Par conséquent, les lois demeurent tout à fait pertinentes et utiles dans l'économie numérique, comme le montrent les lois en vigueur dans douze pays qui ont été présentées dans une contribution soumise à la Commissions d'études et examinées lors de la réunion du Groupe du Rapporteur en février 2020⁸⁶.

3.3 Comment résoudre les problèmes découlant des activités transfrontières

L'enjeu que constitue le fait de traiter les activités transfrontalières est devenu encore plus stratégique dans le contexte de l'économie numérique mondiale.

L'économie numérique ne connaît pas de frontières, ce qui suppose de très nombreuses transactions internationales. La protection des consommateurs et les recours doivent donc être coordonnés au niveau international. Les États membres de l'ONU, de l'OCDE et de l'UIT ont œuvré à la réalisation de cet objectif. La *Directive de 2016 des Nations unies pour la protection des consommateurs dans le cadre des activités commerciales en ligne et hors ligne, le règlement des différends et les voies de recours*⁸⁷ est un outil fondamental pour soutenir la protection des consommateurs dans ce domaine⁸⁸. Il semble y avoir un consensus international quant au

⁸⁶ Document [1/336](#) soumis par le Zimbabwe à la CE 1 de l'UIT-D.

⁸⁷ CNUCED, [Nations Unies: Principes directeurs pour la protection du consommateur](#), New York et Genève, 2016.

⁸⁸ Document [SG1RGQ/153 + Annexe](#) soumis par le Coordonnateur du BDT pour la Question 6/1.

fait que les principes doivent être neutres sur le plan technologique et que certains domaines spécifiques nécessitent une plus grande attention, comme la commande de biens et de services en ligne, la protection des données, le spam et la fraude.

Compte tenu de sa taille et de sa portée, l'Union européenne peut être considérée comme un paradigme utile pour résoudre certains problèmes liés aux activités transfrontières. En juin 2017, l'UE a supprimé les frais d'itinérance et cette mesure a servi d'exemple à d'autres juridictions. L'un des aspects récurrents liés à l'itinérance est celui des factures exorbitantes (*bill shock*) et la politique européenne vise à prévenir ce phénomène en se concentrant sur les voyages temporaires (*itinérance aux tarifs nationaux*).

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est une autre initiative qui a permis à l'UE de démontrer les avantages d'une approche commune concernant les activités transfrontières. Le Règlement prévoit la nécessité d'informer les utilisateurs d'éventuels flux internationaux de données, créant ainsi un droit à l'information personnel concernant l'utilisation des renseignements personnels.

Les communications commerciales non sollicitées, ou appels malveillants, constituent un autre problème transfrontalier émergent. Dans une économie numérique mondiale, les outils numériques et le téléphone devraient être des moyens de faciliter les échanges économiques entre ceux qui proposent un produit ou un service et leurs acheteurs potentiels. Cependant, si certains agents économiques fonctionnent dans le respect des principes d'éthiques et d'équité dans cet environnement, d'autres ne le font pas et inondent les utilisateurs d'appels non désirés. Outre les appels à caractère commercial, certains appelants cherchent à nuire au destinataire par des pratiques trompeuses et frauduleuses.

De nombreux pays du monde entier sont confrontés à ce problème, et différentes approches ont été adoptées pour y remédier, notamment grâce au trafic d'appels sur le réseau, aux systèmes d'authentification des appels, à la définition du numérotage des préfixes de télémarketing, à des modifications juridiques et aux listes "Ne pas déranger". Ces approches sont présentées dans une contribution du **Brésil** qui donne un aperçu des défis et des stratégies concernant les appels non sollicités⁸⁹.

L'Autorité de régulation des télécommunications de l'**Inde** (TRAI) a annoncé la mise en place, dans le cadre de la réglementation sur la préférence des clients pour les communications commerciales dans le domaine des télécommunications (TCCCP), d'une plate-forme fondée sur la technologie de la chaîne de blocs⁹⁰.

Au **Brésil**, l'autorité nationale de régulation (Anatel) et les opérateurs de services de télécommunication ont commencé à traiter le problème des appels malveillants au moyen d'une approche réactive fondée sur l'autorégulation (y compris des mécanismes d'auto-application). Les opérateurs ont présenté à Anatel un code de conduite pour l'offre de services de télécommunications par télémarketing et ont également mis en place une liste nationale unique "Ne pas déranger"⁹¹.

⁸⁹ Document [SG1RGQ/308](#) soumis par le Brésil.

⁹⁰ Document [1/134](#) soumis par l'Inde.

⁹¹ Document [SG1RGQ/206](#) soumis par le Brésil à la CE 1 de l'UIT-D.

Les Commissions d'études de l'UIT-D ont organisé un webinaire sur le thème "Communications commerciales non sollicitées/appels malveillants: Les consommateurs sont-ils plus vulnérables dans le contexte du COVID-19?"⁹²

Lors de ce webinaire, la Commission fédérale des communications (FCC) des États-Unis, l'Agence nationale des télécommunications du Brésil, Anatel et Idea-Vodafone (Inde) ont présenté les approches adoptées par leur pays pour traiter cette question. L'importance de l'éducation des consommateurs a été soulignée.

Belug (Belgique/Europe) a attiré l'attention sur le fait que les utilisateurs sont davantage vulnérables en temps de crise comme la pandémie de COVID-19 et que l'on constate une augmentation des cas de fraude téléphonique et par courriel. Dans ce contexte, la demande de sécurité s'accroît. L'Union africaine des télécommunications (UAT) a souligné l'importance d'une vision transfrontalière et d'un plan international pour établir des normes en vue de traiter cette question.

Le Groupe du Rapporteur pour la Question 6/1 des Commissions d'études de l'UIT-D a ensuite utilisé le contenu du oui binaire pour étoffer son produit annuel intitulé "Communications commerciales non sollicitées - aperçu des enjeux et des stratégies"⁹³ qui a été approuvé en septembre 2020 puis publié.

3.4 Comment répondre aux besoins des personnes handicapées, des femmes et des enfants dans un nouvel écosystème numérique (technologies, services, produits axés sur la protection des consommateurs et maîtrise des outils numériques en ce qui concerne la protection des consommateurs)

Le public des consommateurs de TIC comprend plusieurs groupes vulnérables qui ont des besoins différents et spécifiques en matière d'égalité et d'accès.

S'agissant de la protection des consommateurs à l'ère du numérique, le document de travail du GSR-19, intitulé "*Renforcer la confiance dans l'économie axée sur les données en garantissant des voies de recours aux consommateurs*" met en avant la recommandation suivante⁹⁴:

Recommandation 4: Politique numérique nationale fondée sur des principes. Après consultation publique, le gouvernement devrait élaborer une stratégie numérique nationale et un plan de mise en œuvre solides, fondés sur des principes et axés sur le consommateur. L'objectif du plan numérique est de permettre à tous les consommateurs, y compris les personnes handicapées, aux entreprises et aux pouvoirs publics de participer en toute sécurité à l'économie numérique. Le plan de mise en œuvre devrait contenir des mesures incitatives pour garantir que chaque personne dispose des compétences nécessaires pour utiliser la connectivité Internet à haut débit et tirer parti de l'économie numérique tout en limitant au maximum les risques de préjudice.

⁹² UIT-D, Webinaire [Communications commerciales non sollicitées/appels malveillants: les consommateurs sont-ils plus vulnérables dans le contexte du COVID-19?](#) 2 juillet 2020.

⁹³ Commission d'études 1 de l'UIT-D, Question 6/1, Rapport annuel, [Communications commerciales non sollicitées - aperçu des enjeux et des stratégies](#).

⁹⁴ Document [SG1RGQ/153 + Annexe](#) soumis par le Coordonnateur du BDT pour la Question 6/1 à la CE 1 de l'UIT-D et UIT, GSR-19 (op. cit.).

La réduction des obstacles est une question centrale en ce qui concerne les personnes handicapées, un groupe qui représente environ 10% de la population mondiale selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS). L'approche centrée sur l'utilisateur est essentielle pour la création de produits et de services destinés aux personnes atteintes d'un handicap physique, visuel, auditif, mental ou intellectuel. La conception centrée sur l'utilisateur permet non seulement de percevoir l'accessibilité d'un point de vue physique, mais aussi de tenir compte des particularités culturelles.

Les données recueillies dans le cadre d'enquêtes menées au **Mexique** montrent qu'environ 70% des personnes handicapées ne connaissent pas leurs droits lorsqu'elles utilisent ces services. En outre, les enquêtes ont permis à l'Institut fédéral des télécommunications du Mexique (IFT) de reconnaître les principaux domaines d'intérêt identifiés par les personnes handicapées, comme la fourniture de services adaptés à leurs besoins, la fourniture d'informations spécifiques au sujet du matériel, de logiciels ou d'offres groupées afin de faciliter l'accès pour les personnes handicapées, la fourniture de supports de communication (brochures, publicités et promotions) dans des formats accessibles⁹⁵.

Au **Brésil**, il y a environ quarante-cinq millions de personnes souffrant d'un handicap, ce qui représente plus de 23% de la population. Cette réalité est un élément moteur considérable pour l'amélioration de l'accessibilité des télécommunications grâce aux nouvelles technologies. Dans ce contexte, Anatel a publié le "Règlement général sur l'accessibilité" (Résolution 667/2016), fondé sur la Loi N° 13.146/2015 relative aux droits des personnes handicapées. S'agissant des droits des personnes handicapées et les obligations des opérateurs de télécommunication, le Règlement général sur l'accessibilité impose aux opérateurs: de donner la priorité à la fourniture d'un service accessible aux personnes handicapées et à leurs accompagnateurs personnels et de personnaliser ce service; de fournir les documents physiques (contrats, plans tarifaires et autres documents) dans un format accessible aux personnes malvoyantes; de proposer les sites web dans un format accessible; et de proposer des discussions en ligne et des appels vidéo par Internet.

En outre, un indice de classement des entreprises sur le plan de l'accessibilité a été créé au titre de ce cadre. L'idée est de récompenser chaque année une entreprise qui, en plus de se conformer aux règles établies dans le Règlement susmentionné, met en œuvre de bonnes pratiques pour promouvoir l'inclusion des personnes handicapées. Anatel a récompensé un opérateur pour la première fois en 2019. Les cinq grandes entreprises ont été évaluées sur la base des critères suivants: accessibilité sur les sites web; service spécialisé dans les magasins; efficacité du mécanisme d'interaction par le biais de messages électroniques, de discussions en ligne et d'appels vidéo; et actions bénévoles qui appuient, promeuvent et garantissent les droits des personnes handicapées⁹⁶.

Lorsque l'on tient compte de l'écart en matière d'accessibilité du point de vue de l'égalité hommes-femmes, les défis sont légèrement différents. La part de femmes qui utilise l'Internet est inférieure de 12% à celle des hommes et, dans le secteur mobile, la probabilité que les femmes utilisent l'Internet est en général inférieure de 26% par rapport aux hommes. Certains des aspects liés aux changements technologiques font partie de ceux qui font peser le plus de pression sur les femmes, notamment les suivants: le contexte local, la maîtrise des outils

⁹⁵ Document [1/186](#) soumis par le Mexique à la CE 1 de l'UIT-D.

⁹⁶ Document [SG1RGQ/196](#) soumis par le Brésil à la CE 1 de l'UIT-D.

numériques, la sécurité physique et la perception culturelle selon laquelle l'Internet n'est peut-être pas pertinent dans la vie de l'utilisateur.

Les jeunes (moins de 18 ans) représentent aujourd'hui un tiers des internautes et les personnes âgées de 15 à 24 ans constituent le groupe démographique le plus connecté. De nos jours, même les enfants bien plus jeunes sont connectés.

Au **Japon**, la KDDI Corporation mène à bien une initiative "Cours de sécurité sur les téléphones intelligents". Selon l'Agence nationale de la police, le nombre d'élèves victimes du service de réseau social augmente presque aussi vite que le taux de pénétration des téléphones intelligents chez les élèves. La société KDDI organise des cours dans le cadre d'une initiative visant à faire en sorte que les élèves (écoles primaires, secondaires et lycées) puissent utiliser en toute sécurité des appareils de communication tels que les téléphones intelligents sans s'attirer des ennuis. Les cours portent sur des thèmes relatifs à la protection des consommateurs, tels que la diffusion de fausses informations, la rédaction de commentaires blessants sur les médias sociaux, la confiance accordée trop facilement aux personnes en ligne, l'intimidation dans le cadre du service de réseau social et la dépendance aux jeux et aux réseaux sociaux sur les téléphones intelligents. Entre 2005 et 2019, 29 000 cours ont été organisés avec plus de 5 310 000 participants⁹⁷.

Environ 346 millions de jeunes ne sont toujours pas connectés à l'Internet. Il s'agit là d'une préoccupation politique majeure, car cet écart empêche généralement cette génération de suivre des études et de bénéficier d'une formation professionnelle. En outre, il convient de souligner l'importance d'avoir des politiques et des actions appropriées pour protéger les enfants dans l'environnement en ligne.

L'initiative sur la protection en ligne des enfants (COP) visait à rassembler des partenaires de tous les secteurs de la communauté mondiale afin d'assurer aux enfants du monde entier une expérience en ligne sûre et sécurisée. En outre, l'initiative "Global Kid Online (GKO)" lancée par l'UNICEF traite de la question de la protection des enfants en ligne.

La **République islamique d'Iran**⁹⁸ souligne des risques liés à l'utilisation des services TIC par les enfants et présente certaines approches liées à la protection en ligne des enfants, parmi lesquelles l'intégration des droits de l'enfant dans toutes les politiques liées aux TIC, y compris la formation des enfants, des parents et des enseignants concernant la sécurité des enfants et leurs responsabilités dans l'utilisation des TIC. Il est également souligné que des outils de contrôle parental et de gestion du cyberspace sont nécessaires pour protéger les enfants dans le cyberspace⁹⁹.

Dans ce contexte, le ministère des TIC de l'Iran a élaboré et publié une politique intitulée "Document d'appui et plan d'action pour le développement des services Internet destinés aux enfants"¹⁰⁰.

Ce plan contient les quatre objectifs suivants:

- i) fournir une infrastructure de communication, de contenu et de confiance;

⁹⁷ Document [1/397](#) soumis par KDDI (Japon) à la CE 1 de l'UIT-D.

⁹⁸ Document [SG1RGQ/196](#) soumis par le Brésil à la CE 1 de l'UIT-D.

⁹⁹ Document [1/76](#) soumis par l'Université des sciences et des technologies de l'Iran (République islamique d'Iran) à la CE 1 de l'UIT-D.

¹⁰⁰ Document [1/74](#) soumis par l'Université des sciences et des technologies de l'Iran (République islamique d'Iran) à la CE 1 de l'UIT-D.

- ii) développer le marché et créer des entreprises;
- iii) former, cultiver et promouvoir le cyberspace; et
- iv) gérer un plan d'action.

Afin de promouvoir l'accès pour tous ces groupes, il est essentiel de combler les lacunes. En 2019, l'Institut fédéral des télécommunications (IFT) du **Mexique** a lancé un programme de formation aux outils numériques intitulé "Conoce tus derechos" (Connais tes droits). Au moyen de cours de formation, de débats et de stands d'information, ce programme permet d'aider les utilisateurs à connaître et identifier leurs droits en tant qu'utilisateurs de services de télécommunication et à savoir comment les exercer. Ce programme met en avant l'importance de prendre des décisions en connaissance de cause et d'utiliser les services et équipements de télécommunication de façon appropriée¹⁰¹.

Les plans pour le numérique visent à réduire les obstacles à la communication.

Dans ce contexte, la **Fédération de Russie** a adopté un décret visant à appliquer le principe de "l'itinérance aux tarifs nationaux" à tous les opérateurs de télécommunications mobiles et à établir l'obligation de la gratuité des appels entrants dans le cadre de l'itinérance nationale¹⁰².

L'Autorité nationale des TIC (NICTA) de **Papouasie-Nouvelle-Guinée** œuvre à établir un cadre réglementaire pour la qualité de service (QoS). L'un des objectifs est d'aider les consommateurs à comprendre les différences en la matière qui peuvent exister entre les différents fournisseurs de services, en les donnant les moyens de prendre en compte ces informations lorsqu'ils choisissent un fournisseur de services¹⁰³.

3.5 Les utilisateurs de l'IA, de l'IoT et des autres technologies émergentes: de nouvelles catégories d'activités et d'acteurs ayant besoin de nouveaux outils

Les nouvelles technologies numériques telles que l'intelligence artificielle (IA) peuvent contribuer à améliorer considérablement le quotidien des populations. Outre ses nombreuses applications dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la mobilité, de l'agriculture et de la fabrication, l'intelligence artificielle peut aussi permettre d'améliorer les services de communication numérique et de renforcer l'expérience des consommateurs.

Selon différentes sources, la situation actuelle relative à l'adoption de l'IA et de l'IoT en ce qui concerne l'impact sur l'utilisateur final représente de nos jours uniquement une petite partie du potentiel offert par les technologies. Néanmoins, bien que les possibilités d'utilisation des technologies puissent être hors de portée pour le consommateur ordinaire, certaines questions font l'objet de discussions approfondies par les associations de consommateurs, les particuliers et les régulateurs.

Les applications commerciales de l'IA et de l'IoT présentées jusqu'à présent sont fondées sur les données générées par les interactions de machine à machine (M2M) et celles entre l'homme et la machine (H2M). Cela soulève la question de la protection des données des utilisateurs d'un pays à l'autre (flux international de données), mais également des frontières juridiques entre

¹⁰¹ Document [1/349](#) soumis par le Mexique à la CE 1 de l'UIT-D.

¹⁰² Document [1/317](#) soumis par la Fédération de Russie à la CE 1 de l'UIT-D.

¹⁰³ Document [1/329](#) soumis par la Papouasie-Nouvelle-Guinée à la CE 1 de l'UIT-D.

les secteurs réglementés et non réglementés de l'économie. Même la distinction habituelle entre le commerce des biens et celui des services peut ne pas être applicable dans ce contexte.

De nos jours, quel que soit le secteur économique dans lequel fonctionnent l'IA et l'IoT, la transparence pour le consommateur est une question centrale, compte tenu de la disparité des informations entre les utilisateurs et les fournisseurs de services et de produits. Il s'agit ici de savoir quelles données sont recueillies, à quel moment, et comment elles seront utilisées à l'avenir. D'autres préoccupations liées aux données concernant l'IA et l'IoT portent sur la transparence des algorithmes - risque d'identification des individus grâce aux données, asymétrie dans l'agrégation des données, éventuels préjugés raciaux et sociaux, sécurité dès la conception, cybermenaces concernant les dispositifs interconnectés, protection des enfants et garantie des produits, entre autres.

Ces problèmes ont été rencontrés par l'**Inde**¹⁰⁴ et le **Zimbabwe**¹⁰⁵. Ces deux pays ont souligné l'importance de disposer de politiques et de règles nationales bien établies quant au respect de la vie privée et à la sécurité ainsi que des règles concernant l'intelligence artificielle et de l'IoT, afin de protéger les consommateurs. De plus, comme c'est le cas des autres questions liées à la protection des consommateurs à l'ère du numérique, les problèmes nés de l'utilisation de l'intelligence artificielle et de l'IoT exigeront une collaboration et un renforcement des capacités sur le plan réglementaire, aussi bien au niveau national qu'international. L'objectif suprême est de tirer parti des avantages offerts par la technologie tout en se protégeant contre les risques potentiels.

¹⁰⁴ Document [1/307](#) soumis par l'Inde à la CE 1 de l'UIT-D.

¹⁰⁵ Document [1/336](#) soumis par le Zimbabwe à la CE 1 de l'UIT-D.

CHAPITRE 4 - Promouvoir l'autonomisation et la sensibilisation des consommateurs (Concurrence, modèles économiques et prix, transparence)

4.1 Comment peut-on donner aux consommateurs les moyens de participer à l'économie numérique?

Comment les régulateurs peuvent-ils sensibiliser et autonomiser les consommateurs dans le nouvel écosystème numérique?

Il est indispensable de commencer par aider les consommateurs à acquérir les compétences nécessaires pour utiliser les services numériques si l'on veut développer l'économie numérique. En effet, si l'innovation numérique et la concurrence sur les marchés des télécommunications ont permis d'améliorer l'autonomisation des consommateurs, les régulateurs ont encore un rôle important à jouer pour contribuer la sensibilisation et l'autonomisation des consommateurs dans le nouvel écosystème numérique.

La promotion d'une connectivité totale permettra de répondre à la demande des consommateurs concernant des services de qualité pris en charge par les réseaux à très haute capacité, dont le développement constitue une priorité essentielle si l'on veut créer des interactions positives. De plus, les agences nationales de régulation doivent continuer d'œuvrer à promouvoir la diversité de choix et l'autonomisation des utilisateurs finals, en donnant la priorité aux travaux visant à instaurer la confiance dans les TIC et les services numériques, de façon à permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées¹⁰⁶. Pour ce faire, elles pourraient, par exemple, imposer aux fournisseurs de services numériques de publier les informations pertinentes sur leurs services et de concevoir des outils pour sensibiliser les utilisateurs finals, et ainsi les aider à faire leurs choix.

L'approche des régulateurs concernant l'autonomisation des utilisateurs finals pourrait reposer sur deux piliers¹⁰⁷, consistant à exercer un suivi du secteur et à garantir un niveau de transparence approprié. Dans le cadre de la surveillance du fonctionnement du marché de l'électronique, les autorités de régulation pourraient aussi contrôler les nouvelles dispositions relatives aux utilisateurs finals, telles que les exigences en matière d'information, notamment en ce qui concerne le modèle de résumé de contrat. Du point de vue de la transparence, les autorités de régulation pourraient continuer d'œuvrer à renforcer la participation des parties prenantes, notamment des représentants des consommateurs¹⁰⁸.

¹⁰⁶ ORECE, [Rapport sur la transparence des informations tarifaires](#). Document ERG (08) 59rév2, mars 2009.

¹⁰⁷ Ibid.

¹⁰⁸ Ibid.

En outre, la coopération institutionnelle et internationale entre les organismes de régulation nationaux du monde entier peut être un moyen important de renforcer les capacités des consommateurs numériques, grâce à l'échange de données d'expérience et de bonnes pratiques.

Les régulateurs peuvent contribuer à sensibiliser et à responsabiliser les consommateurs en associant diverses mesures, telles que la collaboration entre les nombreuses parties prenantes pour élaborer des politiques, des stratégies, des lois, des règlements, des lignes directrices et des processus de recours et de mise en œuvre pertinents. Les fournisseurs de services doivent se conformer aux lois et avoir un comportement socialement responsables. Les consommateurs doivent être formés et sensibilisés au numérique.

Enfin, au nombre des interventions possibles relevant de l'autorité et des compétences des agences nationales de régulation figure la possibilité d'obliger les fournisseurs à publier des informations dans l'intérêt des consommateurs.

Bonnes pratiques suivies par les entreprises en faveur des consommateurs de services de télécommunication

Certains fournisseurs de services dans le secteur des communications ont élaboré des pratiques d'autorégulation comprenant l'élaboration d'une charte des droits des consommateurs, la fourniture des informations appropriées et précises aux consommateurs, afin que ceux-ci soient en mesure de prendre des décisions éclairées et de faire valoir leurs droits, et la mise en place de procédures transparentes et peu coûteuses pour permettre aux consommateurs de changer plus facilement de fournisseur de services.

D'autres fournisseurs, en collaboration avec les décideurs politiques et les régulateurs, aident les consommateurs à participer aux marchés des télécommunications en les informant de leurs droits, en les informant au sujet des nouveaux services et des nouvelles options disponibles sur le marché, et en faisant en sorte que le changement de fournisseur dans les marchés de la téléphonie fixe, de la téléphonie mobile et de l'internet soit plus facile, moins coûteux et plus rapide.

4.2 La transparence en tant que mécanisme propre à promouvoir la concurrence en ce qui concerne les tarifs et la qualité de service

4.2.1 Outils de comparaison concernant la transparence et l'autonomisation des consommateurs

Selon l'ORECE, certaines conséquences négatives de l'utilisation des services de télécommunication peuvent être évitées si l'on donne aux consommateurs l'accès à des informations qui répondent à leurs besoins.

Dans son rapport sur la transparence des informations tarifaires, l'ORECE indique que les pratiques en matière d'information peuvent être divisées en trois catégories, en fonction de la partie qui fournit les informations aux utilisateurs finals:

- 1) Méthodes/outils d'information utilisés par les prestataires de services.
- 2) Méthodes/outils d'information mis en œuvre par les autorités nationales de régulation.

3) Méthodes/outils d'information mis à disposition par des tiers.

S'agissant de la première catégorie, l'ORECE explique qu'un large éventail de méthodes et d'outils sont utilisés par les fournisseurs de services de communications électroniques pour informer les utilisateurs finals, de manière obligatoire ou volontaire. Il existe également un éventail d'instruments statiques et interactifs. Les mesures considérées par certaines autorités nationales de régulations comme étant particulièrement efficaces au titre de la première catégorie sont notamment la publication, sur les sites web des fournisseurs, des factures – et en particulier des factures détaillées avec un contenu minimum réglementé – ou des brochures envoyées avec celles-ci¹⁰⁹.

Les instruments de la deuxième catégorie s'adressent généralement aux consommateurs de façon individuelle, en leur offrant une assistance en ligne ou une assistance personnalisée. Certaines autorités nationales de régulation estiment que le service d'assistance à la clientèle, les applications de contrôle instantané de la facturation, les annonces vocales/signaux acoustiques lors de l'appel d'un numéro de tarif porté/hors réseau/spécial ou les informations envoyées par SMS ou par courrier électronique directement à l'utilisateur sont particulièrement efficaces.

Le rapport de l'ORECE montre que les outils fournissant des informations directes aux consommateurs de manière ciblée et personnalisée (par téléphone, courrier postal, courrier électronique, SMS, au moyen d'applications web interactives, etc.) peuvent permettre de satisfaire les exigences générales en matière d'information auxquelles sont soumis les fournisseurs, notamment en ce qui concerne les modifications intervenant après la conclusion du contrat et le contrôle des dépenses liées aux services de communications électroniques. Les méthodes fondées sur le web peuvent être complétées par des méthodes "hors ligne" susceptibles d'atteindre un vaste public, en particulier lorsqu'une partie importante de la population n'a pas accès à l'internet. La mise en œuvre de ces méthodes, qu'elle ait un caractère obligatoire (en vertu de lois ou de règlements) ou volontaire (promotion de l'autorégulation du secteur), peut donner aux utilisateurs finals les moyens de faire des choix éclairés qui répondent au mieux à leurs besoins¹¹⁰.

Certaines autorités nationales de régulation ont mis en place, pour informer les utilisateurs numériques, un éventail de méthodes, d'approches et d'outils qui peuvent être statiques et unidirectionnels (publication d'informations générales sur les sites web gérés par les autorités nationales de régulation), dynamiques et unidirectionnels (campagnes médiatiques) et dynamiques et bidirectionnels ou interactifs (sites web permettant de comparer des offres, assistance aux consommateurs par téléphone, courrier ou courriel, etc.)¹¹¹.

Les sites web des autorités nationales de régulation peuvent être considérés par de nombreux régulateurs comme des outils d'information efficaces. La plupart des autorités nationales de régulation publient sur leurs sites web des informations générales destinées aux utilisateurs finals, notamment sur la possibilité de changer de fournisseur, les droits des utilisateurs finals dans leurs relations avec les fournisseurs de services, les procédures de plainte et de règlement des différends, les conseils pour le choix d'une offre, les généralités sur les tarifs et la facturation et les règles spéciales de tarification. Parmi les outils d'information considérés comme efficaces par les autorités nationales de régulation répondantes, on peut citer les guides de prix interactifs fondés sur le web ("calculateurs de prix"), qui permettent d'effectuer des calculs sur la base des

¹⁰⁹ Ibid.

¹¹⁰ Ibid.

¹¹¹ Ibid.

volumes de consommation souhaités et de classer les formules d'abonnement des différents fournisseurs en fonction de leur prix. Dans l'ensemble, la moitié des autorités nationales de régulation ont mis en place de tels outils ou estiment qu'il est judicieux de les mettre en place, directement ou en reconnaissant des initiatives déployées par des tiers¹¹².

Les calculateurs de prix les plus efficaces qui portent sur toute la gamme des services de communications électroniques ont de nombreuses fonctionnalités tout en offrant une interface particulièrement conviviale et accordent une grande importance à la simplicité et à la facilité d'utilisation. Une solution alternative à la mise en place d'un calculateur de prix interactif ou d'un site web par une autorité nationale de régulation consiste à instaurer un système par lequel l'autorité nationale de régulation reconnaît les sites web de ce type gérés par des tiers.

De plus, un tel système permet de garantir la qualité, par exemple en certifiant que les calculs de prix proposés sont accessibles, exacts, transparents et complets. Parmi les autres méthodes d'information jugées efficaces par les autorités nationales de régulation, on peut citer l'utilisation des médias (radio, télévision, presse), la distribution de brochures ou l'utilisation de canaux de communication individuels permettant aux utilisateurs finals de solliciter une assistance¹¹³.

Ces outils peuvent présenter un intérêt particulier pour ceux qui n'ont pas accès à l'internet et peuvent s'ajouter aux instruments d'information fondés sur le web.

Des tiers nationaux et internationaux peuvent également être utiles pour développer des initiatives complémentaires à celles déployées par les fournisseurs de services et les autorités nationales de régulation dans leur effort d'information des utilisateurs finals.

4.2.2 Exemples concrets de la façon dont les régulateurs peuvent accroître la sensibilisation et communiquer aux consommateurs les résultats des exercices de suivi de la performance et des évaluations des consommateurs (afin que les consommateurs et les utilisateurs soient tenus informés des fonctionnalités de base, de la qualité, des caractéristiques de sécurité et des tarifs des différents services proposés par les opérateurs)

On trouvera ci-après des exemples concrets de la façon dont les régulateurs peuvent contribuer à accroître la sensibilisation.

L'Autorité de régulation des télécommunications de l'Inde (TRAI) vise à autonomiser les consommateurs de services de télécommunication et de radiodiffusion en garantissant la transparence des systèmes exploités par les fournisseurs de services de télécommunication (TSP). La TRAI a engagé plusieurs initiatives en ce sens, dont l'une consiste à établir des critères de référence applicables aux réseaux de données sans fil et à évaluer régulièrement la performance du réseau. La TRAI a lancé une application mobile appelée "TRAI MySpeed" qui permet aux utilisateurs de mesurer le débit du large bande et de transmettre à la TRAI les données recueillies pratiquement en temps réel. S'il est important de mesurer le large bande pour donner aux consommateurs les moyens de faire des choix éclairés, cette démarche permet également aux régulateurs et aux décideurs d'évaluer l'accessibilité des services qui nécessitent une connexion à large bande¹¹⁴. En outre, la qualité du large bande selon les zones

¹¹² OCDE, [Toolkit for protecting digital consumers: A resource for G20 policy-makers](#), OCDE, 2018. (op. cit.).

¹¹³ Ibid.

¹¹⁴ Document [SG1RGO/182](#) soumis par l'Autorité de régulation des télécommunications de l'Inde (TRAI) (Inde).

géographiques et les réseaux utilisés donne des indications sur le degré de réalisation des objectifs fixés par le Gouvernement.

Conformément à la Résolution 196 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires de l'UIT¹¹⁵, et à la Résolution 64 (Rév. Buenos Aires, 2017) de la CMDT¹¹⁶, la **Fédération de Russie** met en place un certain nombre de mesures concernant l'instauration d'un système de qualité en matière de télécommunications/TIC, ainsi que des actions destinées à protéger les intérêts principaux des utilisateurs des services de communication, aidant ainsi les fournisseurs de services de télécommunication/TIC et leurs consommateurs à interagir selon des relations équitables¹¹⁷.

Parmi ces actions figure l'élaboration d'une politique d'État visant à protéger les droits des utilisateurs et consommateurs des services de télécommunication/TIC, notamment: en matière d'obtention d'informations gratuites et à jour sur les tarifs et les conditions tarifaires et de fonctionnement des services de communication en itinérance internationale; et concernant la fourniture à la population de l'ensemble du pays de services de télécommunication/TIC de qualité correcte, grâce à l'établissement d'un système de normes d'État définissant les indicateurs de qualité des services proposés.

Au **Ghana**, tous les opérateurs ont l'obligation de publier des informations relatives à la notation de leurs services mobiles en ce qui concerne les plans tarifaires dans deux journaux à tirage national ainsi que sur leur site web. Des informations détaillées concernant ces plans, compte tenu des modalités et conditions, sont centralisées et les règles commerciales sont intégrées dans un moteur de notation SITE de SIGOS, qui comprend les modules d'identification d'abonné (SIM) correspondant à des abonnements souscrits lors de différentes promotions et offres¹¹⁸.

Il est en outre important, en particulier en situation d'urgence comme pendant la pandémie de COVID-19, que les régulateurs et les décideurs donnent des orientations et des informations aux parties prenantes sur les possibles mises à jour à apporter aux contrats d'abonnement afin de rendre compte de l'évolution des services provoquée par la pandémie mondiale, dont les incidences pour le secteur sont immenses. Dans l'État de Palestine*, par exemple, le Service des réclamations et de la protection des consommateurs a procédé à une analyse approfondie des services d'abonnement afin de garantir que les abonnés puissent jouir pleinement de leurs droits et avoir accès aux services qu'ils demandent. Le Ministère a en outre mis en service des numéros WhatsApp afin que les abonnés puissent soumettre des réclamations et des demandes à ses agents¹¹⁹.

4.3 Comment les consommateurs peuvent-ils défendre plus efficacement leurs droits (exemples concrets de mécanismes visant à protéger les consommateurs sur certaines questions afin

¹¹⁵ UIT, Conférence de plénipotentiaires, Résolution 196 (Rév. Dubaï, 2018) relative à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication. [Actes finals de la Conférence de plénipotentiaires \(Dubaï, 2018\)](#), p.399.

¹¹⁶ UIT, Résolution 64 (Rév. Buenos Aires, 2017) de la CMDT relative à la protection et appui pour les utilisateurs/consommateurs de services issus des télécommunications/technologies de l'information et de la communication. [Rapport final de la Conférence mondiale de développement des télécommunications 2017 \(CMDT-2017\)](#), Buenos Aires (Argentine), 9- 20 octobre 2017, p. 507.

¹¹⁷ Document [SG1RGO/201](#) soumis par la Fédération de Russie à la CE 1 de l'UIT-D.

¹¹⁸ Document [SG1RGO/244](#) soumis par le Ghana à la CE 1 de l'UIT-D.

¹¹⁹ Document [SG1RGO/155](#) soumis à la CE 1 de l'UIT-D par l'État de Palestine*, qui participe aux travaux de l'UIT au titre de la Résolution 99 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires.

de leur permettre de connaître et d'exercer leurs droits, d'utiliser les services de façon appropriée et de prendre des décisions éclairées lorsqu'ils souscrivent à des services)

4.3.1 Moyens permettant de prévenir les pratiques commerciales frauduleuses, trompeuses et déloyales et d'assurer la transparence et contrats d'abonnement

Comme l'ont montré plusieurs études, bon nombre des campagnes promotionnelles menées par les fournisseurs de services ne donnent pas aux consommateurs les informations de base dont ils ont besoin pour choisir le service auquel ils devraient s'abonner, et ne les renseignent pas sur le principal élément de toute promotion de ce genre, à savoir le prix du service proposé.

Ces dernières années, le nombre de campagnes promotionnelles menées par les entreprises de téléphonie mobile et fixe dans l'**État de Palestine**, ainsi que et le niveau de concurrence entre fournisseurs de services Internet sur la ligne d'accès ont augmenté à tel point que les entreprises ont commencé à recourir à des mesures d'incitation pour stimuler leurs campagnes promotionnelles.

Dans le pays, les campagnes de ce type comprenant des offres sur une journée, une semaine ou un mois, sont relativement nouvelles, et proposent ainsi aux consommateurs une large gamme d'options afin de répondre à leurs besoins. C'est ce qui a incité le Ministère concerné à organiser plusieurs campagnes intensives de supervision du marché des télécommunications et des TIC¹²⁰.

Les appels non sollicités sont une question à la fois nationale et transfrontalière qui concerne de nombreux secteurs de l'économie à travers le monde.

Compte tenu de l'absence de réglementation fédérale sur le sujet, Anatel au **Brésil** a choisi de traiter le problème des appels non sollicités dans le secteur des télécommunications en partant du principe qu'il est possible d'appliquer une autoréglementation¹²¹.

L'approche adoptée par l'**Inde** pour traiter le problème des communications commerciales non sollicitées est une méthode équilibrée intéressante. D'un côté, elle respecte la vie privée et les souhaits des abonnés, en leur laissant le choix du contenu, des horaires et des modes concernant les communications de télémarketing, et de l'autre, elle rend le télémarketing possible dans la mesure où elle autorise toutes les parties prenantes, comme les fournisseurs d'accès, les entreprises de télémarketing enregistrées et les entités commerciales, à mener leurs activités en toute transparence et dans le cadre défini par la réglementation¹²².

4.3.2 Bonnes pratiques et outils permettant d'autonomiser les utilisateurs/ consommateurs et de les sensibiliser à la manière de gérer leurs données personnelles

L'utilisation massive des services électroniques favorise l'exposition des consommateurs et accroît les risques de fraudes à la personne et aux biens. À cela s'ajoutent le libre accès aux

¹²⁰ Ibid.

¹²¹ Document [SG1RGO/206](#) soumis par le Brésil à la CE 1 de l'UIT-D.

¹²² Document [SG1RGO/182](#) soumis par l'Inde à la CE 1 de l'UIT-D.

données à caractère personnel sur internet, la faiblesse des ressources humaines compétentes pour l'application effective de la législation, mais aussi la faiblesse des associations de consommateurs.

Ainsi, la réputation en ligne ou les chantages à la réputation via les réseaux sociaux, les fraudes (financières, à l'identité, aux réseaux etc.), la désinformation et les fausses informations, sont devenus fréquents et de plus en plus dangereux pour des consommateurs souvent illettrés et démunis de recours, qui saisissent l'opportunité de la gratuité prônée par les réseaux sociaux et les OTT pour mettre à disposition leurs données à caractère personnel.

Pour encadrer ces dérives, la **Guinée** s'est doté d'un dispositif légal en 2016, qui comprend une loi relative à la cybersécurité et à la protection des données à caractère personnel, et d'une Loi relative aux transactions électronique. Une commission est en cours de création pour la protection des données à caractère personnel¹²³.

Aussi, la mise en place de commissions, le développement des compétences et le renforcement des capacités préposées à la protection, la gestion des données, le suivi des problèmes, plaintes des consommateurs, devraient se faire en priorité afin de garantir une meilleure protection des consommateurs et un échange de bonnes pratiques entre divers acteurs du secteur.

Le 31 décembre 2018, le Gouvernement du **Burkina Faso** a adopté une nouvelle réglementation relative aux modalités d'identification des abonnés aux services des communications électroniques et des clients des cybercafés¹²⁴.

Ce nouveau cadre réglementaire vise à contribuer à la lutte contre l'utilisation des services TIC à des fins criminelles ainsi qu'à la protection des consommateurs des TIC. L'adoption de ce décret contribuera à lutter contre l'insécurité en permettant aux structures et autorités compétentes d'accéder à la base de données fiables des usagers des communications électroniques. Il permettra en outre de créer la confiance auprès des consommateurs des services TIC.

L'objectif de ce cadre réglementaire est d'empêcher les fournisseurs de se livrer à des pratiques trompeuses liées à la collecte et à l'utilisation des données personnelles des consommateurs.

Comme indiqué au § 2.4.1 ci-dessus, le **Brésil** a adopté en 2018 une législation sur la protection des données personnelles. La Loi N° 13.709 a été approuvée le 14 août 2018.

4.3.3 Mécanismes ou moyens mis en place par les régulateurs, afin que les opérateurs/fournisseurs de services publient des informations transparentes, comparables, appropriées et actualisées concernant, notamment, les prix, les tarifs, les frais liés à la résiliation des contrats et l'accès aux services de télécommunication ainsi que la modernisation de ces services, de manière à tenir informés les consommateurs et à concevoir des offres claires et simples ainsi que des bonnes pratiques en matière d'éducation des consommateurs

Les changements radicaux que connaît le secteur des télécommunications/TIC ont amené les autorités nationales de régulation et les décideurs à revoir régulièrement les réglementations et politiques en vigueur afin d'améliorer la transparence dans le nouvel environnement numérique.

¹²³ Document [SG1RGO/191](#) soumis par la Guinée à la CE 1 de l'UIT-D.

¹²⁴ Document [SG1RGO/172](#) soumis par le Burkina Faso à la CE 1 de l'UIT-D.

Au **Ghana**, les problèmes de facturation, comprenant des déductions de crédit injustifiées, des surfacturations et des facturations erronées, ont été le premier motif de plainte auprès du régulateur, les consommateurs se sentant souvent lésés car ils dépensaient de l'argent pour recharger leur compte de téléphonie mobile sans profiter du temps d'appel correspondant. À cet égard, le Ghana a mis en place des messages d'information sur la facturation (Billing Feedback Message). Ils prennent la forme d'une notification de fin d'appel au moyen de la transmission de données de services supplémentaires non structurés (USSD) ou d'un message flash visant à informer l'utilisateur du service mobile sur la quantité de temps d'appel, de SMS ou de bande passante consommée à la fin d'une activité facturable. Ce système vise à répondre aux préoccupations des consommateurs et à la perception selon laquelle les services de télécommunications ne sont pas facturés de manière appropriée¹²⁵.

4.3.4 Identification des bonnes pratiques à l'intention des régulateurs et des opérateurs nationaux en ce qui concerne l'utilisation et la gestion des ressources nationales de numérotage téléphonique

Face à l'évolution rapide des technologies et à la mise sur le marché d'équipements de plus en plus perfectionnés, le consommateur, n'étant pas un spécialiste des télécommunications/TIC, peut se trouver désarmé. En conséquence, l'information et les droits du consommateur sont devenus une priorité et la Conférence mondiale de développement des télécommunications (Dubai, 2014) a tenu compte de la volonté des États Membres et des Membres de Secteur d'étudier la protection des consommateurs de télécommunications/TIC.

La question de la protection des consommateurs est devenue une préoccupation constante. Toutefois, ni les régulateurs, ni les opérateurs, ni les fournisseurs de services, ni les équipementiers n'ont donné une définition ou fourni des bases juridiques précises sur les instruments de protection du consommateur à mettre en œuvre pour garantir un accès universel à des services de télécommunication/TIC de qualité et à moindre coût.

Le déploiement de nouvelles technologies et la mise en place de nouveaux services ont fait augmenter la demande de ressources de numérotation. Il est donc nécessaire que le plan national de numérotation promeuve une concurrence efficace et réponde aux besoins futurs.

L'approche réglementaire en matière d'attribution, d'allocation, de retrait et d'utilisation des numéros, qui rend possibles la portabilité des numéros et la sélection de l'opérateur, devrait renforcer la concurrence sur les marchés des communications.

¹²⁵ Document [SG1RGQ/244](#) soumis par le Ghana à la CE 1 de l'UIT-D.

CHAPITRE 5 - Conclusions et lignes directrices

Après analyse des contributions présentées, les conclusions et lignes directrices suivantes ont été formulées:

5.1 Conclusions

- Il existe un risque croissant de fraude en ligne et d'utilisation abusive de données à caractère personnel, et les transactions en ligne et les conditions qui leur sont applicables sont de plus en plus complexes.
- La réglementation des contenus en ligne a conduit à l'élaboration de mesures réglementaires, telles que l'adoption de l'autorégulation par les intermédiaires/plateformes, l'application réglementaire d'un code de déontologie, ou encore l'établissement d'une responsabilité pour éliminer les contenus préjudiciables.
- L'économie et l'écosystème numériques sont constitués de nombreux éléments et de nombreuses parties prenantes. Les principes et les politiques en matière de protection des consommateurs, ainsi que les recommandations et les normes adoptées aux niveaux international et régional, peuvent guider les décideurs et les régulateurs nationaux, en particulier dans un monde de plus en plus interconnecté.
- La lutte contre le COVID-19 a montré que la coopération interinstitutions, régionale et internationale est plus nécessaire que jamais.
- La plupart des pays, si ce n'est tous, ont mis en place une législation traitant des principales questions relatives aux consommateurs pour la fourniture de la plupart des services de télécommunication.
- Les lois et les réglementations évoluent généralement moins vite que les technologies. Ainsi, il n'existe pas de réglementations visant des produits qui n'existaient pas ou n'étaient pas prévus lorsque les lois ont été promulguées.
- Dans de nombreux pays, très peu de choses ont été faites pour élaborer une législation destinée à protéger les consommateurs dans le contexte du développement de l'intelligence artificielle et de l'IoT.
- La protection des données personnelles, la protection de la vie privée, le droit à l'information, la facturation éthique, l'équité des clauses contractuelles, la portabilité des numéros, l'accès universel, la confidentialité, le traitement rapide des réclamations, la qualité de service, la protection contre les rayonnements, la protection en ligne des enfants, une publicité loyale et l'utilisation sécurisée de l'Internet sont des éléments essentiels de toute législation visant à protéger les consommateurs.
- Pour les cadres juridiques actuellement en vigueur, l'enjeu est de protéger les consommateurs, d'améliorer le service à la clientèle, de résoudre les problèmes transfrontières, de réduire la fracture numérique en matière de protection, de prendre en considération l'avènement de l'Internet des objets (IoT) et de l'intelligence artificielle et de veiller à ce que le cadre permette de faciliter les communications et les transactions en ligne.
- La nature de la protection des consommateurs dans le domaine des services convergents a par conséquent changé et continuera d'évoluer avec les changements technologiques rapides, l'émergence de nouveaux services et leur adoption généralisée.
- La réponse réglementaire ne peut plus être symétrique, étant donné la grande variété de services et d'applications. Il ne peut donc y avoir de solution "universelle". Les régulateurs

doivent faire preuve de prudence afin d'éviter d'entraver l'innovation et la croissance des services numériques, sachant que la sécurité et la confiance des consommateurs sont des questions tout aussi importantes qu'il est nécessaire de traiter pour maintenir le rythme de la croissance.

- La coopération institutionnelle et internationale entre les organismes de régulation nationaux du monde entier peut être un moyen important de renforcer les capacités des consommateurs numériques grâce à l'échange de données d'expérience et de bonnes pratiques.
- L'utilisation massive des services électroniques peut rendre les consommateurs plus vulnérables et accroître les risques de fraudes à la personne et aux biens. À cela s'ajoutent le libre accès aux données à caractère personnel sur internet, la faiblesse des ressources humaines compétentes pour l'application effective de la législation, mais aussi la faiblesse des associations de consommateurs.

5.2 Lignes directrices

L'étude de la Question a donné lieu à la formulation des lignes directrices suivantes:

- Les décideurs devraient instaurer un environnement favorable en adoptant la réglementation et de la législation nécessaires, de façon à dissuader les fournisseurs de services de tromper les consommateurs.
- La protection des consommateurs contre la fraude en ligne et l'utilisation abusive de leurs données personnelles devrait faire partie intégrante de la politique en matière de réglementation.
- Les consommateurs eux-mêmes devraient faire preuve de prudence et prendre les précautions nécessaires, notamment en installant des antivirus et en les tenant à jour, en changeant les mots de passe, en sauvegardant régulièrement les informations et en se connectant uniquement à des réseaux publics sécurisés.
- L'économie numérique ne connaissant pas de frontières, une coopération transfrontalière entre les régulateurs est nécessaire.
- La sensibilisation des consommateurs au sujet des droits et des obligations devrait être au centre de l'élaboration des politiques.
- Il est nécessaire d'élaborer des cadres juridiques pour protéger les consommateurs, promouvoir l'innovation, améliorer le service à la clientèle, résoudre les problèmes transfrontières, réduire la fracture numérique en matière de protection, prendre en considération l'avènement de l'Internet des objets (IoT) et de l'intelligence artificielle et veiller à ce que le cadre permette de faciliter les communications et les transactions en ligne.
- Les régulateurs doivent faire preuve de prudence afin d'éviter d'entraver l'innovation et la croissance des services numériques.
- Il est aujourd'hui vital d'investir dans la connectivité dans les zones rurales et isolées pour fournir aux particuliers et aux ménages une connectivité, étant donné que les pandémies et les catastrophes naturelles peuvent empêcher les habitants d'avoir accès aux services large bande dans les points d'accès communautaires.
- Des cadres solides de protection des données devraient être mis en place si l'on veut réduire autant que faire se peut les appels indésirables et les communications non sollicitées.
- Pour réussir la transformation numérique, les politiques générales et la réglementation devraient avoir une portée plus globale. La collaboration intersectorielle devrait être encouragée, de même que l'adoption d'approches réglementaires repensées, telles que la corégulation et l'autorégulation, ce qui pourrait donner naissance à de nouvelles formes de réglementation collaborative fondées sur des objectifs communs, tels que le bien socio-économique et l'innovation.

- Les politiques générales et la réglementation devraient être fondées sur la consultation et la collaboration. De la même manière que le numérique touche tous les secteurs économiques, tous les marchés et toutes les régions géographiques, le processus de prise de décisions en matière de réglementation devrait tenir compte des attentes, des idées et du savoir-faire de toutes les parties prenantes et des acteurs du marché, qui comprennent les établissements universitaires, la société civile, les associations de consommateurs, les spécialistes des données, les utilisateurs finals et les organismes publics compétents des différents secteurs.
- Les politiques générales et la réglementation devraient s'appuyer sur des données factuelles. Il est important de s'appuyer sur des éléments tangibles pour bien comprendre les questions en jeu et identifier les réponses pouvant y être apportées, ainsi que leurs incidences. Des critères de référence et des mesures appropriés et faisant autorité peuvent orienter les régulateurs dans l'élaboration et l'application des règlements et améliorer la qualité des décisions réglementaires.
- Les politiques générales et la réglementation devraient être axées sur les résultats afin de traiter les problématiques les plus urgentes, par exemple les obstacles existant sur le marché et la création de synergies. Toute réponse réglementaire face aux nouvelles technologies devrait être motivée par les incidences sur les consommateurs, les sociétés, les acteurs du marché et les flux d'investissement, ainsi que sur le développement national en général.
- Les politiques générales et la réglementation devraient être fondées sur des mesures d'incitation et récompenser les acteurs qui veillent à la protection des consommateurs.
- Enfin, il est recommandé de créer des institutions telles que des centres d'éducation des consommateurs, des centres ou des commissions spécialisés dans le traitement des plaintes des consommateurs ou des tribunaux spécialisés destinés aux consommateurs afin de protéger efficacement les consommateurs.

Annex 1: Summary of contributions submitted to Question 6/1

Document [1/43 \(Brazil\)](#) presents the Brazilian consumer satisfaction and perceived quality regulatory framework, and defines lessons learnt which can be beneficial to Question 6/1. Under this framework, Anatel coordinates the annual survey of consumers and is mandated to enforce such obligation on operators. The aim of the survey is to provide greater transparency to consumers to inform their decision-making process in choosing an operator.

Participants requested clarification and further information on the practical tools Anatel uses to measure and evaluate consumer satisfaction, examining whether consumer associations are included in the survey and evaluation, how the cost of the survey is covered, and how this consumer satisfaction survey interlinks with other surveys and audits, such as those related to QoS. They suggested that such experiences could be shared in future contributions, including through case studies and other contributions. The contribution was noted.

[Document 1/45 \(Mexico\)](#) presents the *Users' Information and Empowerment System*, designed and implemented by the *Instituto Federal de Telecomunicaciones* (IFT) through its dedicated consumer affairs department (CGPU). The *Users' Information and Empowerment System* includes a set of online applications and is intended to provide telecommunication service users with the tools and elements needed for better decision-making when accessing, signing up for and using services by helping to eliminate asymmetries in information and train empowered users. The contribution was noted.

Document [1/74 \(Islamic Republic of Iran\)](#) from **Iran University of Science and Technology** (IUST) describes the general framework and action plan for Child Online Protection that has been developed in the country to support and harmonize activities related to Child Online Protection that have been conducted by the private sector and governmental organizations. The contribution was noted.

Document [1/76 \(Islamic Republic of Iran\)](#) suggests a number of categories of tools that could be considered in relation to Child Online Protection and proposes that the definition of such categories of tools (e.g. content refinement, applicable controls, monitoring) as well as best practices and case studies could be the subject of a survey (questionnaire), the results of which could be included in the final report of Question 6/1. The contribution was noted.

Document [1/48 \(BDT\)](#) contains a series of resources and materials that have been developed and that could be useful for the activities of the ITU-D study groups, in particular for Study Group 1 Question 6/1. The contribution was noted.

[Document 1/84 \(BDT\)](#) shares information on the lessons learned as indicated by members in their contributions to the first meeting of ITU-D Study Group 1 for the 2018-2021 study period. The contribution was noted.

Document [SG1RGQ/20 \(Brazil\)](#) presents the Brazilian experience on an alternate and experimental approach to enforce consumer protection and rights. It particularly highlights Anatel's experience in addressing the billing of unwanted value-added services (VAS) from mobile-phone consumers. Participants requested further clarification on the tools required and shared relevant experience in their countries.

Document [SG1RGQ/31 \(Madagascar\)](#) highlights the importance of adopting a digital identification policy which includes the registration of SIM cards in order to enhance access

to mobile services. The contribution further shares experience from Madagascar on the identification of SIM card users, which has become essential for interconnection of services. Madagascar also introduced the obligation for operators to introduce awareness-raising activities.

Document [SG1RGQ/34 \(India\)](#) stresses the importance of addressing the culture of security that promotes trust in telecommunication/ICT applications and services, and the effective enforcement of privacy and consumer protection. The contribution calls for Question 6/1 to include “Best practices and tools to empower users/consumers in managing their data provided to telecommunication service providers” in this cycle, as provided in the Buenos Aires Action Plan.

Document [SG1RGQ/52 \(India\)](#) emphasizes the importance for industry, regulators and academia to address data protection, privacy, competition and security, and develop an appropriate regulatory framework that will act as the foundation for good business practices and adequate consumer safeguards. To this end, there is a need for capacity building, mutual learning, evolution of appropriate regulation and sharing of best practices. It was suggested that this should be addressed during this cycle under ‘Question 6/1 deliverables’, which could include guidelines, toolkits and best practices.

Document [SG1RGQ/35 \(Proge-Software, Italy - SME pilot participant\)](#) shares information about its model used to support the Italian Government and private companies to achieve GDPR and AgID¹²⁶ compliance. It suggests that such proposals could be included as a possible example to define guidelines for governments and private companies for the Data Privacy Regulations Compliance Process. Participants remarked that the document touches on the core issues of the Question and could therefore be considered to be included as information in the report. Countries could contribute information on how they are dealing with the cloud, in particular to protect consumers using cloud service platforms. Participants also said that many SMEs face challenges, and guidelines and best practices could be useful.

Document [SG1RGQ/38 \(Haiti\)](#) contains initial text to be considered for Chapter 1 of the report.

Document [SG1RGQ/72 \(Zimbabwe\)](#) highlights telecommunication consumer needs from the perspective of Zimbabwe’s mobile telecommunication service providers and consumer watchdogs. The contribution examines access needs, especially in rural and remote areas, as well as social and economic needs of telecommunication consumers in Zimbabwe. The input was provided in response to a circular sent to the major mobile telecommunication operators and the main consumer watchdogs in Zimbabwe. Consumers and service providers are targeted in the questionnaire in order to have a full picture of consumer needs as well as that of the service providers. E-education, e-agriculture, mobile banking and e-health featured repeatedly in the feedback received. In response to an enquiry from participants, the delegate from Zimbabwe explained that an additional survey should be carried out to specifically identify consumer needs of persons with disabilities.

[Document SG1RGQ/96. \(Islamic Republic of Iran\)](#) from **Iran University of Science Technology (IUST)** proposes that the Question should also address child protection in the online environment, including by listing possible actions in terms of government/NGOs as well as for parents. The

¹²⁶ *Agencia per l’Italia Digitale (AgID)*. [About us](#).

contribution includes conclusions from a research project carried out by the Research Centre for ICT Strategic and International Studies at IUST.

Document [SG1RGQ/56 + Annex](#) (**BDT Focal Point for Q6/1**) contains the GSR-18 Best-Practice Guidelines that address the potential of emerging technologies, business and investment models as well as policy and regulatory approaches for continued innovation. It also contains concrete recommendations for regulators to consider in approaching the new regulatory frontiers. Participants also suggested that WSIS documents and the Council Working Group on the Internet could be useful for ITU-D study group Questions.

Document [SG1RGQ/57 + Annex](#) (**BDT Focal Point for Q6/1**) presents a quantitative analysis of data collected by ITU on International Mobile Roaming (IMR) regulatory and policy strategies as well as a brief introduction to the future of IMR, in particular on roaming for Internet of Things (IoT) and machine-to-machine (M2M) communications.

Document [SG1RGQ/58](#) (**BDT Focal Point for Q6/1**) provides information from the ITU-D regulatory survey, focusing in particular on consumer-protection issues.

Document [SG1RGQ/66 + Annex](#) (**BDT Focal Point for Europe**), containing the report on the outcomes of a workshop on the future of cable TV held in January 2018, indicated that information from the workshop may be considered for the report.

Document [SG1RGQ/TD/5](#) (**Guinea**) provides information on telecommunication market development in Guinea and calls on the group to provide best practices, guidelines and tools to assist countries, in particular developing countries, in their digital transformation relating to consumer-awareness and consumer-protection issues. Participants contributed by giving examples of how they raise awareness in their respective countries.

Liaison statements: Documents [SG1RGQ/ADM/2](#) (list of liaison statements), [SG1RGQ/1](#) (BDT), [SG1RGQ/10](#) (ITU-T Study Group 2) and [SG1RGQ/22 + Annex](#) (ITU-T Study Group 11).

Document [SG1RGQ/84](#) (ATDI, **France**) provides a mapping of ITU-D SG1 and SG2 Questions to ITU-R Working Parties. Question 6/1 is only mapped to ITU-R WP1B, which relates to regulators and covers issues such as licences that are relevant to consumers. Participants said they would be interested in discussing with the group that deals with cross-border coordination issues. They were assured that this could be addressed in WP1B.

Document [1/104](#) (**TRA, Oman**) focuses on a campaign created at the initiative of the TRA to promote awareness on electronic scams.

Document [1/111](#) (**Papua New Guinea**) addresses the efforts undertaken by the National ICT Authority of Papua New Guinea to promote consumer protection and welfare through the Consumer Protection Rule, 2014. Several participants added that their respective countries have adopted similar laws. They highlighted the importance of such legal frameworks as well as adherence to the rules to safeguard the interests of consumers. Kuwait shared its guidelines on consumer protection, which is available in Arabic.

Document [1/134](#) (**Benin**) provides information on Benin ARCEP's new automated web-based platform for the management of consumer complaints regarding electronic communication and postal services.

Document [1/179](#) (**Benin**) highlights the importance of the role of regulatory authorities in dispute resolution and illustrates how the NRA in Benin has strengthened its capacity for institutional mediation for the protection of consumers.

Document [1/153](#) (**State of Palestine**, which participates in ITU work under Resolution 99 (Rev. Dubai, 2018) of the Plenipotentiary Conference) focuses on various awareness-raising campaigns organized by the Ministry to provide consumers with better ICT services.

Document [1/154](#) (**Central African Republic**) describes the current situation with respect to ICT consumer protection in the Central African Republic. The chairman agreed that this contribution could enrich the report in various chapters.

Document [1/174](#) (**Rapporteur for Q4/1**) reports on the ITU-D Study Group 1 Experts' Knowledge Exchange session on Question 4/1 and Question 6/1, which was held back-to-back with the ITU Regional Economic Dialogue on Telecommunications/ICTs for Africa (RED-AFR) in Ouagadougou, Burkina Faso, 8-9 October 2018, to collect regional experiences and explore new ways of building synergies between the work that is taking place in the region and the activities that are currently under way in the ITU-D study groups.

Document [1/186](#) (**Mexico**) provides information from the Federal Telecommunications Institute (IFT) of Mexico on '*Surveys to Users of Telecommunications Services*'.

Document [1/187](#) (**Mexico**) provides information on '*Telecommunications Users Satisfaction indicators Methodology*' to help the different sectors, regulated agents, researchers and anyone interested in the analysis of the sector with analysis and/or decision-making.

Document [1/188](#) (**Mexico**) highlights reports published by IFT on '*Comparable Information of Plans and Rates for Telecommunications Services*' and '*Plans and Rates Evolution*' in order to help reduce information asymmetries and to promote the empowerment of users.

Document [1/189](#) (**Mexico**) presents guidelines published in January 2018 that set the indices and quality parameters for mobile service providers to adhere to.

Document [1/194](#) (**Mexico**) focuses on results of a survey and advice IFT has issued on its website on cybersecurity in the use of fixed and/or mobile Internet, including on how to install and update antivirus software, change passwords, back up information regularly and connect to secure public networks.

Document [1/198](#) (**India**) indicates that as regulation catches up with technological change, regulatory loopholes can be exploited to the detriment of consumers and competitive market conditions, and proposes that regulators should strive to understand, cooperate and coordinate to implement protective and corrective measures. While appreciating the contribution, participants at the meeting called upon the team to ensure consistency with ITU-R recommendations and other ITU definitions in terminology. Some participants also raised concerns with some of the substantive assertions related to big data and digital platforms.

Document [1/219](#) (**Brazil**) illustrates its experience on the regulation of customer care. Following adoption of the Consumer Defence Code and an executive decree concerning adequate customer care, Anatel has been enforcing operators' performance based on both qualitative requirements and procedural indicators.

Document [1/220 \(China\)](#) highlights China's experience in the protection of consumer rights and interests where a government-led and multistakeholder supervision and protection system was established. The document also recommends that given the constant and rapid market developments, industry supervision and the protection system should be continuously improved in order to effectively protect the legitimate rights and interests of users.

Document [1/248 \(Zimbabwe\)](#) provides information on the development and consolidation of consumer laws in Zimbabwe and the public hearings and consultations on Zimbabwe's Consumer Bill. The bill highlights basic consumer rights and proposes enforcement measures. The contribution also makes a number of recommendations for wider application, including the promulgation of sector-specific regulations. Zimbabwe requested feedback on the provisions of the bill.

ITU-T Study Group 2 Documents [1/TD/16](#) on *ClickFarms* and [1/TD/18](#) on *Countering and combating the absence of Calling Line Identity (CLI)* and administrative documents - Documents [1/ADM/21](#), which lists Q6/1 documents, and [1/252](#), which shares information and lessons learned as indicated by members in their contributions to the SG1 meeting) - were noted. While appreciating the level of contributions, the Rapporteur encouraged participants to continue to contribute their experiences relevant to this Question so as to enrich the report.

Document [SG1RGQ/143 \(Haiti\)](#) (case study) describes the work undertaken by the Haitian Administration as well as challenges faced and possible solutions in the light of concerns from consumer associations and individual consumers. The Vice-Rapporteur from Haiti, Mr Altemar, provided further details and clarification on the case study, in particular on the setting up of the unit, the role and mandate of the unit and the regulator on consumer protection, sanctions and enforcement, mechanisms and processes, solutions to issues reported, channels to communicate with the regulator, and the role of consumer associations.

Document [SG1RGQ/151 \(India\)](#) presents issues and solutions, shares examples of collaboration, and makes recommendations for regulators to sustain trust and ensure consumer protection in the use of digital communication services, including the need for collaborative regulation. The Vice-Rapporteur Ms A. Gulati from India, also highlighted the need for capacity building and sharing of materials and experiences through the creation of a repository of materials. Participants requested further information on the strategy adopted by the Indian Administration to achieve such collaboration with market players and technology companies. Others requested information on how competition rules (draft policy) can be applied to online retail platforms not based in India.

Document [SG1RGQ/153 + Annex \(BDT Focal Point for Q6/1\)](#) presents a 2019 GSR Discussion Paper - *Building confidence in a data-driven economy by assuring consumer redress*. The document addresses issues related to consumer protection in a digital age and could provide useful background for several chapters that contribute to guidelines and principles to be considered by the rapporteur group.

Document [SG1RGQ/155 \(State of Palestine\)](#) (case study) shares information on campaigns organized by the ICT Ministry to inform consumers about promotional campaigns run by mobile-telephone companies and the fixed-service company in the State of Palestine.

Document [SG1RGQ/162 \(State of Palestine\)](#) (case study) sets forth proposed instructions on the provision of telecommunication services and promotional campaigns and offers, based on Articles 28(e) and 6(e/f/g) of the Palestinian Telecommunications Act. The instructions will

be subject to annual review in the light of experience gained from the development of the telecommunication market and any changes to the Act or relevant legislation.

Document [SG1RGQ/169 \(Benin\)](#) (case study) highlights several regulatory measures taken by Benin's Regulatory Authority for Electronic Communications and Post (ARCEP) in order to facilitate the establishment of radio facilities in conditions that guarantee the safety of users and operating staff of electronic communication networks as well as the protection of the environment, while respecting constraints associated with urban and regional planning throughout the Republic of Benin. It also focuses on difficulties encountered during installation, in particular public opposition to the installation, or calls for the dismantling of facilities, and invites other Member States to share their experiences.

Document [SG1RGQ/170 \(Comoros\)](#) (case study) shares information on the development of the ICT/telecommunication market in the Comoros as well as its legal and regulatory framework, highlighting that the limitation of the legal framework limits the ability of the regulator to assist consumers.

Document [SG1RGQ/171 \(Democratic Republic of the Congo\)](#) (case study) notes the development of the ICT/telecommunication market in the Democratic Republic of the Congo as well as its legal and regulatory framework.

Document [SG1RGQ/172 \(Burkina Faso\)](#) (case study) mentions the new regulations adopted in December 2018 on ways of identifying electronic communication service subscribers and cybercafé customers. The new regulatory framework is intended to help prevent ICT services being used for criminal purposes and to protect ICT consumers.

[SG1RGQ/178 \(Burkina Faso\)](#) (case study) on the regulatory process for the adoption of the Digital Planning Roadmap in Burkina Faso. The roadmap provides a reference document for digital planning and implementation in Burkina Faso. It provides a practical and operational planning tool as well as the legal basis that will help reduce the country's digital divide in terms of access to high-speed and very high-speed broadband by 2030.

Document [SG1RGQ/174 \(India\)](#) (case study), addresses unsolicited commercial communications (UCC) and explains the framework adopted by India to curb UCC by way of regulation in cooperation with telecom service providers (TSPs).

Document [SG1RGQ/182 \(TRAI, India\)](#) discusses the approach for testing broadband speed and the working of the 'TRAI My Speed' app, an analytic portal to judge the speed of broadband services being provided by TSPs. Such initiatives are aimed at allowing consumers to make an informed choice about the level of services made available by their TSPs, for regulators and policy-makers to assess the quality of services being provided by TSPs, and for governmental insight on the extent and level of achievement of goals set by them.

Document [SG1RGQ/191 \(Guinea\)](#) presents an overview of the ICT/telecommunication market and relevant legal and regulatory framework in Guinea. It highlights legislation passed in 2016 of particular importance to consumers, including an act on cybersecurity and personal data protection and an act on electronic transactions. A personal data protection commission is being set up. It further affirms that, in addition to a legal framework, awareness and education in using information technologies, data protection and management, it is necessary to follow up on problems and consumer complaints. This should be made a priority so as to ensure better

protection for consumers. Capacity building and sharing of experiences can help strengthen skills of professional stakeholders and address challenges related to the digital world.

Document [SG1RGQ/201](#) (**Russian Federation**) highlights best practices of the Russian Federation in establishing a quality-of-service system for telecommunications/ICTs and its activities to protect the key interests of communication service consumers, thereby helping to put providers and consumers of communication/ICT services on an equal footing in their relations.

Document [SG1RGQ/206](#) (Brazil) shares a case study from Brazil focusing on the regulatory and institutional approach of Anatel to unsolicited calls (abusive calls) and telemarketing to enforce consumer protection and rights.

Document [SG1RGQ/215](#) (**Brazil**) provides information and a general overview of the terms of the recently enacted Brazilian Personal Data Protection Law. It includes the background, object and scope, the concept and types of personal and processing data, as well as the principles, the agents involved, the legal permissions for domestic and international processing, the basic rights of data subjects, and the creation of the data-protection authority in Brazil.

Document [SG1RGQ/232 + Annex](#) (**BDT Focal Point for Europe**) includes a summary of actions of the ITU Office for Europe for 2019. It provides key outcomes, where possible, for actions already implemented as well as relevant weblinks to outcome reports and to event webpages. It summarizes upcoming actions for 2019 and also lists the 2019 training status of the ITU Europe network of centres of excellence (CoE). In annex, information on all events of 2019 and a list of planned events for 2020 are provided. All actions are grouped under the five regional initiatives for the Europe region agreed at WTDC-17.

Document [SG1RGQ/241](#) (**Zimbabwe**) highlights the link between satisfaction of consumer needs and access to broadband. It concludes that investment, solutions to the digital divide, research and innovation are key elements for broadband roll-out and affordability of broadband access. It recommends resolution of the problems related to these key elements in order to improve broadband coverage, broadband adoption and consumer satisfaction. There is also a need to ensure coordination with Question 5/1 and avoid overlap.

Document [SG1RGQ/244](#) (**Ghana**) focuses on protection against unfair market practices. As an example, it highlights the introduction of the Billing Feedback Message (BFM) in Ghana in 2013 that was aimed at reducing complaints on billing, ensuring transparency on billing, and addressing issues of perceived wrongful charges on network services. In order to address the challenge of service providers taking advantage of the system and using the same platform for advertisement, Ghana introduced measures to protect consumers against unfair market practices on billing in the telecommunications market as well as mechanisms to guarantee adequate transparency and consumer protection.

[Document SG1RGQ/259](#) (**BDT**) shares information on lessons learned as indicated by members in their contributions to the second block of ITU-D SG1 Rapporteur Group meetings for the 2018-2021 study period. The document includes a list of extracted lessons learned that are relevant for Q6/1. BDT also presented Document [SG1RGQ/258](#) that elaborates on collaboration opportunities with ITU-D study groups and the WSIS platform, including the potential reuse of ICT-related activities reported in the WSIS Stocktaking Database as well as potential participation and contribution by WSIS participants in ITU-D study groups. Some possible next steps are also provided for consideration, which include identification by the ITU-D rapporteur groups of

WSIS documents relevant to their Question and collaboration with their authors, along with the possibility of organizing an ITU-D study group-related session during WSIS Forum 2020.

Liaison statements: Document [1/ADM/20](#) contains a list of incoming liaison statements.

Document [1/307](#) (**India**) cites the example of the National Institute for Transforming India (NITI Aayog) that has published a discussion paper titled 'AI for All', laying the ground for the National Strategy on Artificial Intelligence and building capacity on these issues. The contribution highlights the unique challenges emanating from the use of AI in digital services, indicating that this requires

1. Appropriate institutional mechanisms within Member States that would keep abreast of latest technologies and advise on cross-sectoral legislation and regulation, including areas of consumer awareness and protection.
2. The need for international consensus and cooperation on standards, ethics and consumer protection. Among the recommended best practices is for governments to develop an AI national plan to outline key strategies for preparing the country for AI.

Document [1/317](#) (**Russian Federation**) provides a case study and contains information on the experience of the Russian Federation in abolishing national and online roaming charges in the country. The contribution refers to recently adopted regulations related to roaming-at-home. Participants suggested that the information could be integrated into the Question 6/1 final report (Chapter 1, section 1.1; Chapter 3, section 3.4; and Chapter 4) and in the annex.

Document [1/328](#) (**United Kingdom**) identifies how numbering misuse could impact consumers, both directly and indirectly. Examples of these types of misuse are presented together with some initial means to overcome or minimize such impacts. The contribution also highlights that such tools should not be seen in isolation but rather used in conjunction with the tools that are deployed by administrations or regulators at points of interconnect, both national and international. It was suggested that the information could be included in sections 1.3.5 and 4.3.4 and that the results of the survey during the previous period could also provide useful information and should be included in the Question 6/1 final report.

Document [1/329](#) (**Papua New Guinea**) provides a case study with a proposed regulatory framework for QoS. The "draft Rule on Telecommunication Quality of Service Performance Monitoring", which is the subject of a public consultation, seeks to establish a performance measurement and monitoring regime with respect to retail telecommunication services, including mobile-telephony, fixed-broadband and mobile-broadband services that are popular with retail subscribers. Amongst other things, NICTA envisages that, over time, this information, when presented in a meaningful format, will enable consumers to better understand and compare the quality of services between different service providers whilst also providing an incentive to licensees or service providers to improve their performance.

Document [1/334](#) (**India**) provides a case study describing TRAI's Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulation that combines co-regulation with new technology (blockchain) to try and curb the menace of unsolicited commercial communications (UCC). Telecommunication service providers will establish and arrange the framework for compliance with the necessary flexibility and speed required to combat spammers who continually change their tactics and morph their identities to escape detection. The framework is user-friendly and automated using technological advancements to smooth the processes and to reduce the cost of compliance.

Document [1/336 \(Zimbabwe\)](#) provides an overview of consumer legislation with relevant references from various countries (through contributions and research). It covers legislation on consumer rights as well as other legislation and regulations to protect consumers. It also highlights the need for the development of legal frameworks in relation to AI and IoT.

Document [1/344 \(India\)](#), a case study from India, addresses regulatory questions related to online platforms in terms of consumer protection and competition. The Indian approach is a mix of encouraging self-regulation and filling gaps with State regulation. The contribution points to a study by India's competition regulator that looks at platform neutrality (third-party treatment versus own products and services), transparency (of search results and reviews) and data-sharing practices, and calls for greater transparency of platform practices in these areas to address information asymmetry and competition concerns. The study concludes with recommendations on self-regulatory measures that platforms are encouraged to implement in the area of greater transparency and disclosure on:

- i. search ranking;
- ii. collection, use and sharing of data;
- iii. user review and rating mechanism as well as contract terms and discount policies *vis-à-vis* sellers.

Document [1/349 \(Mexico\)](#) is a case study on the Digital Literacy Programme "*Conoce tus derechos*" that provides an information mechanism for IFT Mexico to accomplish direct communications with users through general training and provision of informational material. The aim of the programme is to empower users of telecommunication services with information that allows them to demand their rights as users, using tools that the Institute has developed in their favour to make informed decisions, and to use their telecommunication services and equipment appropriately.

Document [1/353 \(State of Palestine\)](#) provides an overview of the law addressing offers of both the non-competitive and competitive telecommunication services, specifying the rights and obligations, including those regarding telecommunication devices, mobile Internet, offers of the general fixed-telecommunication companies, duration of the offers, and consequences of contravention of the instructions. This will be an important input to Chapter 4, participants concluded.

Document [1/374 \(Rev.1\) \(TRA, Oman\)](#) is a case study from TRA to review the mechanism for providing services to advertising companies, the method of sending bulk SMS to users and the method of unsubscribing from receiving promotional SMS. The method for unsubscribing was assessed in terms of its effectiveness and its availability to beneficiaries free of charge - and to the extent the systems of telecommunication companies can be modified to allow the flow of promotional messages based on a request from beneficiaries to opt-in to this service rather than making opting-out necessary to stop the service. The telecommunication companies were requested to provide copies of the contracts concluded between them and the companies promoting their services and products.

Document [1/397 \(KDDI Corporation, Japan\)](#) shares information on how KDDI Corporation is promoting initiatives of "smartphone safety classes" under the corporate philosophy to "achieve a truly connected society". The company sends certified lecturers to primary, secondary and high schools all over Japan and holds "smartphone safety classes" to have students learn rules and manners and not to get into trouble.

Document [SG1RGO/307 \(State of Palestine\)](#) set out measures taken to review subscription services and update subscription contracts to respond to challenges from the global pandemic. The contribution also illustrates how the Complaints and Consumer Protection Unit can proactively manage the issue and work to guarantee the accessibility, quality and affordability of subscription services.

Document [SG1RGO/309 \(Brazil\)](#) shared the results achieved by Anatel in the strategy of migrating from traditional helpdesk call centres to digital services channels under customer care service. The report also presented the history of the use of the channels and the continuity of this strategy.

Document [SG1RGO/310 \(Brazil\)](#) presented a brief study illustrating how innovation and digitalization applied to customer care in the telecommunication sector can combine human interaction and technology in order to provide more meaningful interactions to the consumer, reduce time and effort, and improve customer experience and satisfaction. In Brazil, where consumers' interactions through traditional channels, mainly by phone, take a lot of time and effort, it is especially demanded of telecommunication companies to focus on reducing the time-effort duo and on improving customer experience and satisfaction, regardless of the contact channel used by the consumer.

Document [SG1RGO/311\(Rev.1\) \(Brazil\)](#) looks at how communication between consumers and service providers has changed over time. It highlights examples in selected countries with potential lessons to be learned based on data collected in close collaboration with Cullen International, a leading regulatory intelligence analyst that provides unbiased information covering telecommunications, media, digital economy and competition law trusted by over 270 industry players and regulators worldwide.

Document [SG1RGO/360 \(Brazil\)](#) reaffirmed that in response to emergencies, one of the roles of the Brazilian National Telecommunications Agency (Anatel) is to keep Brazilians connected, especially during the present pandemic. It is an unprecedented challenge and, in Anatel's view, solutions will depend on a variety of arrangements as there is no unique formula to handle the complexity of the current situation. The Agency follows measures developed by the service providers and discusses with them as well as with other bodies, local governments and civil society in search of solutions that will address the legitimate concerns of all.

Document [SG1RGO/358 \(India\)](#) provides an overview of the evolution of regulations in India and the present regulatory framework adopted by India to curb unsolicited commercial communications (UCC) - communications made through telecommunication services by message, voice or SMS and transmitted to subscribers without their consent or willingness. These could be for the purpose of informing, soliciting or promoting any commercial transaction in relation to goods, investments or services, but does not include any transactional message or service messages, nor any messages transmitted by or on the directions of the State or competent authority. Apart from being a source of inconvenience, such communications also impinge upon the privacy of individuals.

Document [SG1RGO/326 \(Zimbabwe\)](#) provided information on how consumer needs have changed during the period that the world has been facing the COVID-19 pandemic. It indicated that the COVID-19 pandemic has shown how regulators and policy-makers need to go back to the drawing board and come up with policies that encourage investment in rural and remote areas, especially for last mile connectivity. It suggests that solutions that connect individual

homes become a priority for rural and remote areas to ensure that consumers continue to have access to ICTs particularly during pandemics.

Document [SG1RGQ/342 \(Ghana\)](#) provided an overview of the Billing Verification System (BVS) that verifies prices charged by the mobile network operators (MNOs) and ensures that tariffs are fair and reasonable and do not discriminate unduly among consumers. It aims to ensure consumers are adequately protected against unfair marketing practices, as tariffs are essential to the mandate of the telecommunication regulator in Ghana. The billing feedback messaging feature was introduced to Ghanaians to ensure transparency on billing and to empower consumers to track their activities on their usage of telecommunication services.

Document [SG1RGQ/TD/17 \(Nigeria\)](#) shed light on the response to the menace of unsolicited telemarketing messages in the Nigerian telecommunication industry by the regulatory instrument introduced in Nigeria.

Document [SG1RGQ/373 \(BDT Focal point for Q1/1, Q3/1, Q4/1, Q6/1\)](#) introduced the Digital Regulation Handbook and Online Platform, the result of an ongoing collaboration over two decades between ITU and the World Bank. It aims to provide practical guidance and best practices for policy-makers and regulators across the globe concerned with harnessing the benefits of the digital economy and society for their citizens and firms.

Document [SG1RGQ/374 \(BDT Focal point for Q1/1, Q3/1, Q4/1, Q6/1\)](#) presented the GSR-20 Best Practice Guidelines. According to the guidelines, the COVID-19 pandemic has revealed that connectivity for all is essential for economic activity and citizen welfare, and that key digital challenges cannot be overcome by one stakeholder group alone. Within this context, the guidelines conclude that in order for the digital economy to grow sustainably and to ensure service and business continuity, including in times of crisis, regulators and policy-makers need to find an appropriate balance between facilitative actions to promote digital transformation and affordable connectivity. While ensuring long-term social policy objectives are met, an adaptive, resilient, collaborative and fit-for-purpose regulatory ecosystem is necessary for open and competitive digital markets to thrive along with delivering positive consumer outcomes and providing the foundation for digital transformation. Inputs from this contribution will be reflected in Chapter 2.5 with a reference to the publication.

Annex 2: Outcomes of the ITU Global Symposium for Regulators in 2018 and 2019 (GSR-18 and GSR-19)

2018 Global Symposium for Regulators (GSR-18) (Geneva, Switzerland, 9-12 July 2018)

Digitalization is increasingly and fundamentally changing societies and economies and disrupting many sectors in what has been termed the 4th Industrial Revolution. Meanwhile, ICT regulation has evolved globally over the past 10 years and has experienced steady transformation. As regulators, we need to keep pace with advances in technology, address the new regulatory frontiers and create the foundation upon which digital transformation can achieve its full potential. Being prepared for digital transformation and emerging technologies, such as AI, IoT, M2M and 5G is fundamental. We, the regulators participating in the 2018 Global Symposium for Regulators, recognize that flexible and innovative policy and regulatory approaches can support and incentivize digital transformation. The best practices in this regard would allow us to respond to the changing landscape and address the continuing need for secure and reliable ICT infrastructure, affordable access to and delivery of digital services, as well as protect consumers and maintain trust in ICTs. We have therefore identified and endorsed the following regulatory best-practice guidelines on new regulatory frontiers to achieve digital transformation:

- I. Fostering the potential of emerging technologies for digital transformation.
- II. Business and investment models to support digital.
- III. Policy and regulatory approaches for continued innovation and progress transformation.

To this end, regulators participating in the 2018 Global Symposium for Regulators, declared that they need to:

- Consider putting in place innovative, out-of-the-box measures, such as regulatory sandboxes for enterprises wishing to test an emerging technology or innovative service without being bound by all the regulations that would normally apply.
- “Start-up and experiment” interfaces to support start-ups, enterprises and communities in their experimental initiatives.
- 5G pilot projects to obtain initial feedback and facilitate reflection and design of future spectrum allocations while stimulating the take-up of services, building specific use cases and assessing future challenges related to emerging technologies under real-life conditions.
- Promote further public participation and consultation in the regulatory process through regulation by data that is based on information and the observations of digital stakeholders and users to provide citizens and stakeholders with the most detailed and transparent information, and allowing consultation and participation in the regulatory decision-making process to complement the regulators’ traditional tools.
- Establish effective mechanisms for cooperation across the sectors, including with consumer protection authorities, service providers and other relevant bodies at the national, regional and international levels, to promote the development of cross-cutting services, such as e-commerce, e-banking and e-health.
- Consider, as appropriate and within our mandate, the necessary frameworks to ensure privacy and security of government, business and consumer data so that stakeholders are adequately informed about potential security and privacy challenges they may face with online services, and have access to timely and accurate information regarding the services and applications they use (including reliability, speed, quality of service and data traffic management).

2019 Global Symposium for Regulators (GSR-19) (Port Vila, Vanuatu, 9-12 July 2019)

Technology paradigms and business models challenge existing regulatory patterns and frameworks. From the imminent entry in markets of 5G and IoT, to the profusion of cloud services and AI, regulatory response requires a new perspective. Unleashing the full potential of digital will require an actionable, agile, collaborative, innovative and outcome-based approach to regulation. In the increasingly complex and dynamic digital transformation, it is important to agree on common principles and put forward clear and simple rules – and follow them forward.

In this regard, regulators participating in the 2019 Global Symposium for Regulators recognize that there is no single, comprehensive blueprint for best practice and that regulatory patterns for the digital transformation will be rooted in local circumstances while addressing regional and global challenges. They nevertheless agreed that country experiences can be enlightening and guide them towards regulatory excellence for the benefit of all.

They identified and endorsed these regulatory best-practice guidelines to fast-forward digital connectivity for all to allow everyone to participate in the digital economy and benefit from digital transformation. Recalling the series of GSR Best Practice Guidelines since 2003 that capture established regulatory wisdom and tried-and-tested practices, the focus of the regulators is on new and innovative approaches, tools and mechanisms for achieving inclusive digital infrastructure and services.

1. Core design principles for collaborative regulation

- i. *To achieve digital transformation, policy and regulation should be more holistic.* Cross-sectoral collaboration along with revisited regulatory approaches, such as co-regulation and self-regulation, can lead to new forms of collaborative regulation based on common goals, including social and economic good, and innovation.
- ii. *Policy and regulation should be based on consultation and collaboration.* In the same way that digital cuts across economic sectors, markets and geographies, regulatory decision-making should include the expectations, ideas and expertise of all market stakeholders and players, including academia, civil society, consumer associations, data scientists, end users and relevant government agencies from different sectors.
- iii. *Policy and regulation should be evidence-based.* Evidence is critical for creating a sound understanding of the issues at stake and identifying the options going forward as well as their impact. Appropriate authoritative benchmarks and metrics can guide regulators in rule-making and enforcement, enhancing the quality of regulatory decisions.
- iv. *Policy and regulation should be outcome-based:* Regulators need to address the most pressing issues, for example market barriers and enabling synergies. The rationale for any regulatory response to new technologies should be grounded in the impact on consumers, societies, market players and investment flows as well as on national development as a whole.
- v. *Policy and regulation should be incentive-based.* Collaborative regulation is driven by leadership, incentive and reward. Regulators should keep a wide array of investment incentives at hand to provide impetus for markets to innovate and transform while maximizing benefits to consumers.
- vi. *Policy and regulation should be adaptive, balanced and fit for purpose.* Regulation-making is about flexibility – continually improving, refining and adjusting regulatory practices. The balance in regulatory treatment of new services is more delicate than ever. A close, continuous link to markets and consumers is important to get digital on the right glidepath to achieving social and economic goals.
- vii. *Policy and regulation should focus on building trust and engagement.* Collaborative regulation provides the space for co-creating win-win propositions, working towards

regulatory objectives while increasing the engagement of industry. Trust becomes the foundation of the regulatory process, underpinning the growth of digital.

2. Benchmarks for regulatory excellence and market performance

We recommend five main clusters of benchmarks for regulators:

- i. *Connectivity mapping*: Tracking the deployment of the various kinds of digital infrastructure can inform the regulatory process and allow regulators to identify market gaps and market stakeholders – and turn them into opportunities for investment and growth.
- ii. *Metrics for market performance*: Metrics allow regulators to assess the performance of market segments for digital services against social and economic goals and identify priority action areas for policy and regulation.
- iii. *Measuring regulatory maturity and levels of collaborative regulation*: Regulatory benchmarks pinpoint the status of advancement of policy and regulatory frameworks for digital markets. They help track progress and identify trends and gaps in regulatory frameworks, making the case for further regulatory reform towards achieving vibrant and inclusive digital industries.
- iv. *Impact assessment*: A combination of quantitative and qualitative econometric studies based on reliable data can enable regulators to explore, understand and quantify how digital technologies, market players or regulation can contribute economically to growing the larger digital ecosystem and making it more inclusive.
- v. *Regulatory roadmaps* based on established authoritative metrics can guide regulators towards achieving digital connectivity objectives in a faster and better-targeted way. In order to leverage these evidence-based instruments, the volume and quality of data accessible to regulators need to be increased, and their sources diversified. These instruments can also enable market players to reflect on their performance and impact on the economy and development, and on how they can engage in self-regulation.

3. What regulatory tools and approaches are at hand for enabling digital experimentation?

We recognize that, among the many tools that can improve digital market outcomes, the following form the core of collaborative regulation best practice:

- Space for digital experimentation: From temporary licences and new technology pilots to regulatory sandboxes, a range of tools and techniques can be used to create a dynamic regulatory environment in which digital market failures and opportunities have space and flexibility to address present and future challenges. Such methodologies can also be employed to design strategies to enhance digital applications and skills.
- Pro-competition frameworks for the digital transformation should consider longer value chains, more diverse market players, services and devices, stakeholder partnerships and digital infrastructure layers and, ultimately, their impact on markets, consumers and Internet neutrality. Nonetheless, excessive and unwieldy regulation must be avoided.
- Regulatory incentives can create a positive market dynamic and improve market outcomes with less regulatory effort.
- Stakeholder engagement vehicles, such as public hearings, high-level roundtables, expert workshops and hackathons can allow pooling of resources and expertise to inform major regulatory decisions.
- Robust and enforceable mechanisms for consumer protection, including a set of rules on data protection, privacy and data portability as well as accessible mechanisms for consumer redress are essential to support digital transformation in economic sectors across the board and ensure consumers' interests are safeguarded.

- Market-based and dynamic mechanisms for spectrum management can allow for flexible, simplified and transparent use of scarce radio frequencies, while promoting technology neutrality.
- Regulatory Impact Assessment (RIA): Enhanced with new benchmarks and data analysis, RIA allows for better decision-making and should be introduced as a regular practice before major regulatory decisions are made as well as throughout the lifecycle of regulation.
- Agile data-driven monitoring solutions, based on standards for the interoperability of data systems and tools among regulators and market players, can facilitate market oversight in areas such as quality of service and experience as well as regulatory compliance.
- Diversified mechanisms for consumer engagement and feedback multiply regulatory inputs and allow for fine-tuning regulatory policies and their implementation.
- Effective channels for dynamic collaboration among regulatory authorities, such as the ICT, financial and competition authorities as well as law-enforcement agencies and the judiciary, are necessary to ensure coherent and reasonable regulations across economic sectors. Regulatory sandboxes involving multiple regulators can incubate key cross-sector regulations, such as for digital financial inclusion.
- Regional and international cooperation in defining regulatory rules on cross-border issues can ensure consistency, predictability and fluidity of digital markets and will catalyse the deployment of region-wide and global digital infrastructure, from fibre backbones and submarine cables to mobile networks and satellite connectivity.
- Regulatory expertise needs to be developed continuously to integrate new technologies, competencies and skills, and allow for data and evidence-based decision-making.

The GSR-19 discussion paper on *“Building confidence in a data-driven economy by assuring consumer redress”* includes examples of best practice and makes recommendations to improve effectiveness, covering such areas as:

- Collaborative development of consumer-protection policies, regulation and mechanisms across the sector: media, ICT, competition, as well as products and services.
- Collaboration between different policy-making ministries, such as those responsible for utilities, finance and business, education, health, agriculture and tourism.
- Collaboration between policy-makers and regulators; different regulators; regulators and industry; and regulators and consumer associations.
- Consumer complaint handling and empowerment initiatives and mechanisms in policies, laws and regulations to foster more effective consumer complaint handling mechanisms with the industry.
- Impact of cross-border activities.

Abbreviations and acronyms

This table contains abbreviations/acronyms relating to international, regional or supranational bodies, instruments or texts, as well as technical and other terms used in this report.

Abbreviations/acronyms of national bodies, instruments or texts are explained in the text relating to the country concerned, and are thus not included in this table.

Abbreviation	Term
AI	artificial intelligence
ASEAN	Association of Southeast Asian Nations
ATU	African Telecommunications Union
BDT	ITU Telecommunication Development Bureau
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications
BEUC	European Consumer Organization (<i>Bureau Européen des Unions de Consommateurs</i>)
BFM	billing feedback message
CERRE	Centre on Regulation in Europe
CI	Consumers International
CLI	calling-line identity
CoE	ITU centre of excellence
COP	child online protection
COVID-19	Coronavirus pandemic 2019
DFS	digital financial services
EC	European Commission
EDPB	European Data Protection Board
EECC	European Electronic Communications Code
EU	European Union
GDPR	EU General Regulation on Data Protection
GKO	Global Kids Online (UNICEF initiative)
GSMA	GSM Association
GSR	Global Symposium for Regulators
H2M	human-to-machine
ICN	International Competition Network
ICPEN	International Consumer Protection Enforcement Network

(suite)

Abbreviation	Term
ICT	information and communication technology
IMR	international mobile roaming
IOA	International Ombudsman Association
IoT	Internet of Things
IPTV	Internet Protocol television
ISP	Internet service provider
ITU	International Telecommunication Union
ITU-D	ITU Telecommunication Development Sector
ITU-R	ITU Radiocommunication Sector
ITU-T	ITU Telecommunication Standardization Sector
IXP	Internet exchange point
LDC	least developed country
M2M	machine-to-machine
NEF	New Economics Foundation
NGN	next-generation network
NGO	non-governmental organization
NRA	national regulatory agency
OAS	Organization of American States
OECD	Organisation for Economic Development and Co-operation
OTT	over-the-top
RED	Regional Economic Dialogue
RRA	regional regulators association
QoS	quality of service
SIM	subscriber identification module
SMEs	Small- and medium-sized enterprises
SMS	short messaging service
SNS	social networking service
TSP	telecommunication service provider
UCC	unsolicited commercial communications
UNICEF	United Nations Children's Fund

(suite)

Abbreviation	Term
UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development
USSD	unstructured supplementary service data
VAS	value-added service
WB	World Bank
WSIS	World Summit on the Information Society
WTDC	World Telecommunication Development Conference

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

Département des réseaux et de la société numériques (DNS)

Courriel: bdt-dns@itu.int
Tél.: +41 22 730 5421
Fax: +41 22 730 5484

Département du pôle de connaissances numériques (DKH)

Courriel: bdt-dkh@itu.int
Tél.: +41 22 730 5900
Fax: +41 22 730 5484

Adjoint au directeur et Chef du Département de l'administration et de la coordination des opérations (DDR)

Place des Nations
CH-1211 Genève 20
Suisse

Courriel: bdtdeputydir@itu.int
Tél.: +41 22 730 5131
Fax: +41 22 730 5484

Département des partenariats pour le développement numérique (PDD)

Courriel: bdt-pdd@itu.int
Tél.: +41 22 730 5447
Fax: +41 22 730 5484

Afrique

Ethiopie

International Telecommunication Union (ITU) Bureau régional
Gambia Road
Leghar Ethio Telecom Bldg. 3rd floor
P.O. Box 60 005
Addis Ababa
Ethiopie

Courriel: itu-ro-africa@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
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
8, Route des Almadies
Immeuble Rokhaya, 3^e étage
Boîte postale 29471
Dakar - Yoff
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
Comer 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 6 Ed. Luis Eduardo
Magalhães,
Bloco "E", 10^o andar, Ala Sul
(Anatel)
CEP 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
Fax: +1 246 437 7403

Chili

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
Oficina de Representación de Área
Merced 753, Piso 4
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 Altos de Miramontes
Calle principal, Edificio No. 1583
Frente a Santos y Cía
Apartado Postal 976
Tegucigalpa
Honduras

Courriel: itutegucigalpa@itu.int
Tél.: +504 2235 5470
Fax: +504 2235 5471

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, Thailand

Courriel: ituasiapacificregion@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, Indonesia

Courriel: ituasiapacificregion@itu.int
Tél.: +62 21 381 3572
Tél.: +62 21 380 2322/2324
Fax: +62 21 389 5521

Pays de la CEI

Fédération de Russie

International Telecommunication Union (ITU) Bureau régional
4, Building 1
Sergiy Radonezhsky Str.
Moscow 105120
Fédération de Russie

Courriel: itumoscov@itu.int
Tél.: +7 495 926 6070

Europe

Suisse

Union internationale des télécommunications (UIT)
Bureau pour l'Europe
Place des Nations
CH-1211 Genève 20
Suisse

Courriel: euregion@itu.int
Tél.: +41 22 730 5467
Fax: +41 22 730 5484

Union internationale des télécommunications
Bureau de développement des télécommunications
Place des Nations
CH-1211 Genève 20
Suisse

ISBN: 978-92-61-34532-7



9 789261 345327

Publié en Suisse
Genève, 2021
Crédits photos: Shutterstock