

# ВОПРОС 18-2/1

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВЫПОЛНЕНИЯ  
НАЦИОНАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ И НОРМАТИВНЫХ  
ПОЛОЖЕНИЙ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ОСОБЕННО В КОНВЕРГИРУЮЩЕЙ СРЕДЕ



## **СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ**

Веб-сайт: [www.itu.int/ITU-D/study\\_groups](http://www.itu.int/ITU-D/study_groups)  
Электронный книжный магазин МСЭ: [www.itu.int/pub/D-STG/](http://www.itu.int/pub/D-STG/)  
Электронная почта: [devsg@itu.int](mailto:devsg@itu.int)  
Телефон: +41 22 730 5999

## **ВОПРОС 18-2/1:**

***Обеспечение выполнения национальной политики и нормативных положений в области защиты потребителей, особенно в конвергирующей среде***



### **Исследовательские комиссии МСЭ-D**

Для обеспечения выполнения программы по обмену знаниями и созданию потенциала Бюро развития электросвязи исследовательские комиссии МСЭ-D оказывают поддержку странам в достижении ими своих целей развития. Выступая в качестве катализатора в создании, применении знаний и обмене знаниями в области ИКТ в целях сокращения масштабов нищеты и обеспечения социально-экономического развития; исследовательские комиссии МСЭ-D помогают стимулировать создание в Государствах-Членах условий для использования знаний для более эффективного достижения целей развития.

### **Платформа знаний**

Результаты работы, согласованные в исследовательских комиссиях МСЭ-D, и соответствующие справочные материалы используются в качестве исходных документов при реализации политики, стратегий, проектов и специальных инициатив в 193 Государствах – Членах МСЭ. Эти виды деятельности служат также для укрепления базы совместно используемых знаний Членов МСЭ.

### **Платформа для обмена информацией и знаниями**

Обмен темами, представляющими общий интерес, осуществляется путем участия в очных собраниях, на электронном форуме, а также путем дистанционного участия в атмосфере, благоприятной для открытого обсуждения и обмена информацией.

### **Хранилище информации**

Отчеты, руководящие указания, примеры передового опыта и Рекомендации разработаны на основе вкладов, поступивших для рассмотрения членами комиссий. Информация собрана путем обследований, вкладов и исследований конкретных случаев и доступна для Членов, использующих средства управления информационными ресурсами и веб-публикаций.

### **1-я Исследовательская комиссия**

В период 2010–2014 годов 1-й Исследовательской комиссии было поручено исследование девяти Вопросов в области благоприятной среды, кибербезопасности, приложений ИКТ и связанных с интернетом вопросов. Основными направлениями работы стали национальные политика и стратегии в области электросвязи/ИКТ, которые позволяют странам извлечь максимальную выгоду из распространения электросвязи/ИКТ как движущей силы устойчивого роста, создания рабочих мест, экономического, социального и культурного развития, с учетом вопросов, имеющих для развивающихся стран приоритетное значение. Направления работы включали проведение политики обеспечения доступа к электросвязи/ИКТ, в частности доступа лиц с ограниченными возможностями и с особыми потребностями, а также обеспечение безопасности сетей электросвязи/ИКТ. Кроме того, работа была сосредоточена на тарифной политике и тарифных моделях для сетей последующих поколений, вопросах конвергенции, универсальном доступе к услугам широкополосной фиксированной и подвижной связи, анализе воздействия и применении принципов определения стоимости и расчетов с учетом результатов исследований, проводимых МСЭ-R и МСЭ-T, и приоритетов развивающихся стран.

Настоящий отчет подготовлен многочисленными добровольцами из различных администраций и организаций. Упоминание конкретных компаний или видов продукции не является одобрением или рекомендацией МСЭ. Выраженные мнения принадлежат авторам и ни в коей мере не влекут обязательств со стороны МСЭ.

## Содержание

	<i>Стр.</i>
<b>ВОПРОС 18-2/1</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Введение</b> .....	<b>1</b>
1.1 Определение и мандат исследуемого Вопроса.....	2
1.2 Отрицательное воздействие конвергенции на потребителей и недавние обсуждения .....	3
<b>2 Нормативно-правовая база</b> .....	<b>3</b>
2.1 Общая информация.....	4
2.1.1 Нынешнее положение в области прав и защиты прав потребителей.....	4
2.1.2 Недавние изменения в нормативных положениях/законодательстве для адаптации к конвергирующей среде.....	6
2.2 Общий обзор законодательства по защите прав потребителей (примеры стран) ...	9
2.3 Законодательство/нормативные положения и специальные проекты по защите прав потребителей (примеры стран) .....	11
<b>3 Юридические организации или структуры, отвечающие за защиту прав потребителей</b>	<b>14</b>
3.1 Общая информация .....	14
3.1.1 Общий обзор структур, занимающихся защитой прав потребителей.....	14
3.1.2 Координация деятельности между структурами, работающими над асpekтами, которые связаны с защитой прав потребителей .....	16
3.2 Государственные органы, на которые возложена задача защиты прав потребителей .....	18
3.2.1 Роль национального регуляторного органа (НРО) (примеры стран).....	18
3.2.2 Роль частных организаций .....	21
3.3 Примеры удачного опыта (применения).....	22
<b>4 Защита потребителей в конвергированной среде: проблемы и перспективы</b> .....	<b>23</b>
4.1 Проблемы, с которыми сталкиваются организации, участвующие в защите прав потребителей .....	23
4.1.1 Последствия конвергенции для регулирования и потребителей.....	23
4.1.2 Нехватка, отсутствие или неопределенность законодательства в области защиты прав потребителей и, в частности, для конвергированных услуг .....	25
4.1.3 Ситуация, касающаяся ассоциаций потребителей.....	34
4.2 Организационные методы и успешная практика в области защиты потребителей, используемая НРО и другими органами (примеры стран) .....	34

	<i>Стр.</i>
<b>5</b>	<b>Руководящие принципы ..... 40</b>
5.1	Основные принципы нормативно-правовой базы по защите прав потребителей... 41
5.2	Нормативные положения и обязательства регуляторных органов..... 41
5.3	Координация между структурами, участвующими в деятельности по защите прав потребителей ..... 41
5.4	Использование технологий..... 42
5.5	Международное сотрудничество и обмен опытом..... 42
5.6	Просвещение, координация, информирование и создание потенциала ассоциаций потребителей..... 42
5.7	Регуляторные меры по защите прав потребителей услуг подвижной телефонной связи..... 44
5.8	Меры и золотые правила защиты потребителей в конвергирующей среде..... 45
<b>6</b>	<b>Заключение ..... 48</b>
 <b>ANNEXES</b>	
	<b>Annex 1: Survey results ..... 51</b>
	<b>Annex 2: Other sources and useful links..... 54</b>
 <b>Рисунки, таблицы и вставки</b>	
	Рисунок 1: Участники обследования в разбивке по регионам..... 3
	Рисунок 2: Мандат регуляторных органов, весь мир, 2012 год ..... 9
	Рисунок 3: Связанные с ИКТ/электросвязью сферы ответственности организаций по защите прав потребителей..... 15
	Рисунок 4: Национальные регуляторные органы, на которые возложена задача защиты прав потребителей и мандат которых охватывает сектор электросвязи/ИКТ..... 16
	Рисунок 5: Деятельность по регулированию, связанная с защитой прав потребителей, в разбивке по уровням развития ..... 20
	Таблица 1: Участники обследования в разбивке по уровню развития..... 3
	Вставка 1: Обязанности операторов и потребителей в Танзании..... 13
	Вставка 2: Руководящие указания для поставщиков услуг связи в отношении предоставления потребителям связанных услуг в Республике Корея ..... 33
	Вставка 3: Руководящие принципы Федеральной комиссии по торговле США, касающиеся обеспечения конфиденциальности данных потребителей ..... 39

## **ВОПРОС 18-2/1**

# **Обеспечение выполнения национальной политики и нормативных положений в области защиты потребителей, особенно в конвергирующей среде**

### **1 Введение**

Ускоренная модернизация методов производства привела к революции, которая затронула также сектор электросвязи. В этом секторе произошли огромные преобразования, результатом которых стало предложение самых разных услуг нынешним потребителям<sup>1</sup>.

С появлением конвергенции и развертыванием широкополосных сетей интернета регуляторным и директивным органами необходима всеобъемлющая основа для рассмотрения вопросов, которые одновременно относятся к различным сферам (радиовещание, ИКТ и электросвязь).

В настоящее время правительства осуществляют реформы, направленные на то, чтобы более эффективно реагировать на изменения, связанные с такой конвергирующей средой, и принимают меры, предусматривающие совершенствование применения и внедрения законодательства, правил и нормативных положений. Кроме того, такие реформы и такие меры направлены в первую очередь на защиту прав потребителей по следующим причинам:

- поставщики услуг, которые ранее действовали на различных рынках, теперь конкурируют за обслуживание одних и тех же клиентов;
- происходят изменения в методах предоставления и продажи потребителям услуг, приложений и контента.

Несомненно, такое положение существенно влияет на регулирование и дает потребителям огромные преимущества: предоставление альтернативных или дополнительных услуг, новые варианты тарифов и рост количества новых услуг и продуктов. Стимулируя заинтересованность потребителей, конвергенция открывает множество экономических, социальных и культурных возможностей.

С учетом роста конвергенции и услуг широкополосной связи правила, которые касаются нейтральности сетей и конфиденциальности данных, становятся сейчас для директивных и регуляторных органов одним из основных вопросов, связанных с защитой прав потребителей. Обсуждения, посвященные нейтральности сетей, продолжаются по причине реального и, несомненно, массового роста трафика данных, связанного с все более широким использованием услуг и приложений, для которых требуется все большая пропускная способность сетей.

---

<sup>1</sup> Физические и юридические лица, приобретающие или использующие продукты или услуги, которые предлагаются на рынке, для любых целей, кроме профессиональных. Граждане впервые были признаны на официальном уровне в качестве потребителей 15 мая 1962 года, когда президент Соединенных Штатов Америки Джон Ф. Кеннеди, проводя билль о защите прав американских потребителей, заявил в Конгрессе, что "потребители представляют самую значительную экономическую группу, на которую оказывают основное воздействие решения государственных и частных организаций, но, к сожалению, к точке зрения которой никогда не прислушиваются". Таким образом, потребитель является влиятельным субъектом экономической деятельности, который предопределяет развитие производственного рынка и, таким образом, экономическое развитие и развитие человека.

Директивные и регуляторные органы признают, что важно защищать данные о потребителях и обеспечивать, чтобы операторы и поставщики контента информировали потребителей о собираемых данных и их использовании.

В настоящее время, в частности в развивающихся странах, необходимо пересмотреть многочисленные законодательные и регуляторные инструменты, которые были разработаны в эпоху узкополосной связи, с тем чтобы их можно было использовать в широкополосной конвергирующей среде. В эту новую эпоху важно обеспечивать, чтобы нужды и потребности потребителей должным образом принимались во внимание. С другой стороны, ассоциации или организации, которые занимаются защитой прав потребителей, должны в рамках консьюмеризма адаптироваться к этой эпохе конвергенции и внедрить необходимые инструменты и средства для защиты прав потребителей.

## **1.1 Определение и мандат исследуемого Вопроса**

На пятой Всемирной конференции по развитию электросвязи, которая состоялась 24 мая – 4 июня 2010 года (ВКРЭ-10) в Хайдарабаде (Индия), Вопрос 18-1/1 по обеспечению выполнения национальных законов, политики и нормативных положений был пересмотрен и определен следующим образом:

Вопрос 18-2/1: "Обеспечение выполнения национальной политики и нормативных положений в области защиты потребителей, особенно в конвергирующей среде".

Цель пересмотра этого Вопроса состояла в том, чтобы учесть реальность конвергенции и ее воздействие на вопросы, связанные с регулированием и с интересами потребителей. Участники собрания решили, что проект пересмотренного Вопроса должен охватывать вопросы защиты прав потребителей, особенно в конвергирующей среде.

### ***Ожидаемые результаты***

В конце исследовательского периода должны быть получены следующие результаты:

- Рекомендации и/или руководящие указания для регуляторных органов по обеспечению выполнения на национальном уровне законодательства, правил и нормативных положений о конвергенции услуг широкополосной связи и о защите прав потребителей.
- Организация в сотрудничестве с Программой 3 БРЭ семинара по защите прав потребителей в условиях конвергенции.

Для достижения ожидаемых результатов рабочая группа опирается на сотрудничество в рамках нынешнего Вопроса (18-2/1), изучаемого 1-й Исследовательской комиссией, и Программы 3 БРЭ, а также на сотрудничество с исследовательскими комиссиями двух других Секторов МСЭ, в соответствующих случаях. Был разработан вопросник по политике защиты прав потребителей, в частности по конвергенции, и разослан 193 Государствам – Членам МСЭ для получения сведений об опыте стран. Кроме того, в рамках изучения данного Вопроса многие страны представили результаты исследований конкретных ситуаций (см. Приложения 1 и 2).

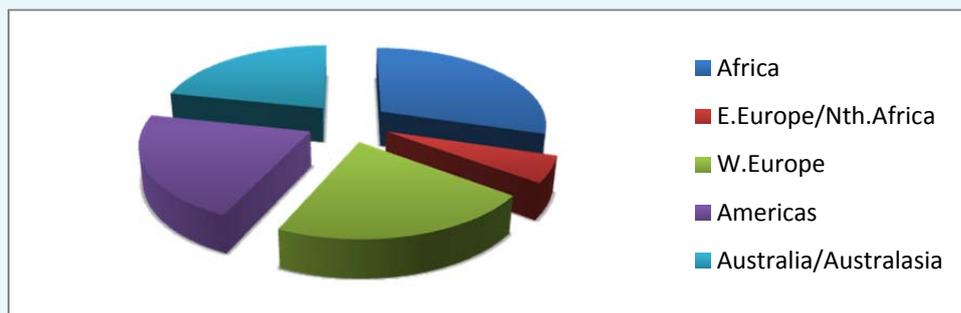
Результаты этого обследования использовались для составления выводов по исследованию Вопроса 18-2/1 за период 2010–2014 годов.

В целом было получено 37 ответов, причем два ответа были представлены региональными/международными организациями и два – Членами Сектора<sup>2</sup>. На Рисунке 1, ниже, представлены данные по участникам в разбивке по регионам, а в Таблице 1 – в разбивке по уровню развития.

---

<sup>2</sup> Turk Telekom, U-COM Burundi, ARCTEL-CPLP, African ICT Consumers Network (AICN).

Рисунок 1: Участники обследования в разбивке по регионам



Источник: МСЭ.

Таблица 1: Участники обследования в разбивке по уровню развития

	Процентная доля
Развитые страны	18,9
Страны с переходной экономикой	2,7
Развивающиеся страны	54,1
Наименее развитые страны	21,3

## 1.2 Отрицательное воздействие конвергенции на потребителей и недавние обсуждения

По мере того как потребности людей становятся все более разнообразными, технологии будут развиваться, вынуждая государства и государственные и частные учреждения вводить новые формы управления. Это наглядно демонстрируется регулированием услуг электросвязи в эпоху конвергенции.

Для оптимального регулирования услуг электросвязи в эпоху конвергенции требуются нормативные положения, адаптированные к развитию сектора, и постоянное укрепление потенциала регуляторных органов и организаций потребителей. В любом случае граждане, которые являются потребителями, отвечают за то, чтобы их права были должным образом сформулированы, и за то, чтобы благодаря созданным и признанным ими ассоциациям директивные органы и частный сектор внедряли соответствующие инфраструктуру, структуры и нормативные положения, которые должны позволить потребителям пользоваться преимуществами развития технологий во всех формах.

Следует отметить, с одной стороны, что в текстах национальных и региональных документов, касающихся сектора электросвязи, права потребителей учитываются в недостаточной степени или не учитываются совсем, в частности, на уровне регуляторных органов электросвязи в Африке потребители не представлены или представлены в недостаточной степени.

## 2 Нормативно-правовая база

Технологический прогресс и конвергенция услуг оказали глубокое воздействие на механизмы принятия решений и на выбор потребителей. Изменения в поведении потребителей в свою очередь сказались на коммерческой практике операторов/поставщиков услуг. Такое взаимодействие между потребителями и поставщиками услуг/операторами приводит как к повышению качества предоставляемых услуг, так и к возникновению проблем.

Потребителям всегда требуются лучшие услуги, а поставщики ИКТ должны осуществлять инвестиции, чтобы соответствовать растущему спросу. Регуляторные органы стараются, с одной стороны, обеспечивать нормативно-правовую базу, необходимую для защиты прав потребителей в и так уже очень сложной среде многих конвергирующих сетей и услуг. Вместе с тем каждый пройденный этап в направлении защиты прав потребителей приносит новые области ответственности для поставщиков услуг/операторов. На этом этапе регуляторные органы должны также содействовать созданию климата, который позволит поставщикам услуг/операторам осуществлять необходимые инвестиции для удовлетворения растущего спроса потребителей (см. **Заключительный отчет ВКРЭ, стр. 26**). Таким образом, национальные регуляторные органы (НРО) стремятся внедрить оптимальную нормативно-правовую базу, которая обеспечит удовлетворительный уровень защиты прав потребителей, но не приведет в то же самое время к сокращению инвестиций.

## **2.1 Общая информация**

Нет никаких сомнений в том, что совершенствование законодательства и нормативных положений являются важнейшими факторами в деле защиты прав потребителей. Поэтому нельзя недооценивать роль нормативно-правовой базы, которая имеет решающее значение. В Европейском союзе **Директива ЕС 2002/22/СЕ**, касающаяся универсального обслуживания и прав пользователей, служит основой для законодательства по защите прав потребителей в сфере сетей и услуг электронной связи. В этой директиве устанавливаются права конечных пользователей и обязательства по соответствующим инвестициям. Нормативно-правовая база ЕС непосредственно затрагивает права потребителей.

В связи с этим необходимо подчеркнуть важность регуляторной среды ЕС в свете конвергенции услуг ИКТ. В действительности европейские потребители получили пользу от нормативно-правовой базы ЕС, которая дает им возможность пользоваться инновационными услугами электронной связи по приемлемым ценам. Но некоторые проблемы, связанные с рынком, и проблемы институционального характера решены не были. Например, эффективность деятельности и функционирование национальных регуляторных органов (НРО) обсуждались с точки зрения прав и защиты прав потребителей. С одной стороны, потребители не могут в полной мере воспользоваться преимуществами единого рынка. С другой стороны, Комиссия утвердила "Цифровую повестку дня для Европы" в целях перехода к высокоскоростной цифровой экономике на основе лучшего единого онлайн-рынка (**СЕ 2010, стр. 2**).

### **2.1.1 *Нынешнее положение в области прав и защиты прав потребителей***

Генеральная Ассамблея Организации Объединенных Наций, принимая резолюцию 39/248 от 9 апреля 1985 года, признала необходимость защиты прав потребителей товаров и услуг на рынке. Так, "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей", которые были приняты с указанной выше резолюцией, представляют собой основу для любого законодательства и нормативных положений, направленных на защиту прав конечного пользователя товара или услуги. Консьюмеризм в электросвязи в эпоху конвергенции воплощает восемь прав, которые признаются за потребителями согласно Организации Объединенных Наций, перенесенных на сферу электросвязи и ИКТ в эпоху конвергенции. Речь идет о следующих правах:

- право на удовлетворение основных потребностей,
- право на гарантию на продукт,
- право на информацию,
- право на выбор,
- право быть представленным,
- право на компенсацию,
- право на просвещение,
- право на чистую окружающую среду.

Как представляется, в большинстве стран потребителям в целях их защиты предоставлены особые права. Хотя у них могут быть различные названия, по сути большинство из них практически одинаковы. Прежде чем продолжить анализ, полезно взглянуть на эти права<sup>3</sup>. Хотя некоторые из них упоминаются ниже, подробную информацию можно получить в приложениях к настоящему отчету (**Приложение 1**).

При разработке нормативных положений страны могут ставить себе задачи, начиная от этих ключевых моментов и не вдаваясь в дальнейшие детали, до более подробного регулирования прав потребителей.

Из 32 представивших ответы на вопросник МСЭ Государств-Членов<sup>4</sup> 67 процентов отметили, что у них имеется особое законодательство, касающееся защиты прав потребителей в секторе электросвязи/ИКТ. И лишь две из восьми стран, относящихся к категории наименее развитых стран (НРС)<sup>5</sup> (а именно Сенегал и Мали), отметили, что и у них имеется такое законодательство.

Когда есть соответствующее законодательство, наиболее часто отмечают следующие положения, касающиеся потребителей: доступ к информации/прозрачность; качество обслуживания; равный доступ к услугам/право на доступ к услугам; защита личных данных; защита частной жизни; конфиденциальность информации и право подавать жалобы.

Наименее часто отмечают следующие права:

- право прекратить/изменить контракт (7/29, 24%);
- компенсация в случае прерывания обслуживания (5/29, 17%);
- право блокировать рекламу (4/29, 14%);
- доступ к номерам экстренной помощи (3/29, 10%);
- переносимость номера (3/29, 10%).

Практически все участники обследования отметили, что потребители могут получать доступ к информации о цене/тарифах на доступ и на услуги фиксированной, подвижной связи и интернета (для персональных компьютеров и смартфонов). Двадцать три участника (т. е. 62%) отметили, что они играют определенную роль в рассмотрении жалоб потребителей.

Жалобы потребителей представляют собой точный показатель, который помогает регуляторным органам определить области, где действующие законодательство/нормативные положения могут быть недостаточными или в которых следует выбрать меры вмешательства. Наиболее часто встречающиеся виды соответствующих жалоб, которые отмечали все участники обследования, касаются тарификации и выставления счетов, качества обслуживания и прерывания обслуживания/плохого покрытия.

Время, необходимое для рассмотрения жалоб, является одним из лучших показателей эффективности практики защиты прав потребителей. Этот показатель помогает выявить уровень и стоимость необходимых ресурсов, а также организацию, которая может наиболее эффективно рассматривать жалобы. В случае если национальные регуляторные органы отмечают, что они играют определенную роль в рассмотрении жалоб, необходимое для этого время различается

---

<sup>3</sup> Вклады, посвященные опыту перечисленных ниже стран по исследованию Вопроса 18-2/1.

<sup>4</sup> В обследовании приняли участие следующие страны: Азербайджанская Республика, Бахрейн, Бельгия, Бутан, Боливия, Бразилия, Болгария, Колумбия, Кот-д'Ивуар, Кипр, Сальвадор, Гондурас, Италия, Литва, Мали, Мексика, Монголия, Оман, Португалия, Катар, Руанда, Сенегал, Южно-Африканская Республика, Судан, Свазиленд, Швейцария, Сирийская Арабская Республика, Таиланд, Тунис, Уганда, Уругвай, Вануату и Венесуэла.

<sup>5</sup> Согласно Организации Объединенных Наций, к категории наименее развитых стран относятся 49 стран.

незначительно. Примерно в трети случаев жалобы рассматриваются в течение 25 дней. Трое из шестнадцати (16) участников заявили, что встречаются с проблемами и спорами в связи с длительными процедурами.

### **2.1.2 Недавние изменения в нормативных положениях/законодательстве для адаптации к конвергирующей среде**

Услуги электросвязи стремительно развиваются благодаря трансграничным соединениям и технологическому прогрессу, который отмечается в этом секторе по всему миру, что приводит к новому этапу роста электросвязи с наступлением XXI века – конвергенции технологий.

В Африке, несмотря на наличие современной инфраструктуры (подводные и наземные кабели, спутники) для передачи трафика на национальном, региональном и континентальном уровнях, на существование регуляторных органов в секторе электросвязи, региональных ассоциаций регуляторных органов, таких как WATRA на уровне ЭКОВАС и CERTEL, и, несмотря на наличие на уровне региона совокупности регуляторных инструментов<sup>6</sup>, африканские потребители услуг электросвязи по-прежнему терпят злоупотребления со стороны участников сектора на уровне качества услуг и механизма выставления счетов-фактур за такие услуги.

#### **Резолюция 64 МСЭ-D (Хайдарабат, 2010 г.)**

Всемирная конференция по развитию электросвязи, которая была проведена в Хайдарабате 24 мая – 5 июня 2010 года, стала важным этапом процесса учета прав потребителей в отношении услуг электросвязи. Был принят ряд резолюций, в которых уделяется значительное внимание правам потребителей, прежде всего, это Резолюция 64 (Хайдарабат, 2010 г.) о защите и поддержке пользователей/потребителей услуг электросвязи/информационно-коммуникационных технологий. В этой Резолюции МСЭ поручает Директору Бюро развития электросвязи:

---

<sup>6</sup> Речь идет о следующих регуляторных текстах и документах на уровне ЭКОВАС:

- Дополнительный акт A/SA 1/01/07 о согласовании политики и нормативно-правовой базы сектора информационно-коммуникационных технологий (ИКТ);
- Дополнительный акт A/SA 2/01/07 о доступе к сетям и услугам сектора ИКТ и их присоединении;
- Дополнительный акт A/SA 3/01/07 о правовом режиме, применяемом к операторам и поставщикам услуг;
- Дополнительный акт A/SA 4/01/07 об управлении планом нумерации;
- Дополнительный акт A/SA 5/01/07 об управлении использованием радиочастотного спектра;
- Дополнительный акт A/SA 6/01/07 об универсальном доступе/универсальном обслуживании.

На уровне ЗАЭВС:

- Директива № 1/2006/CM/UEMOA о согласовании политики контроля и регулирования в секторе электросвязи;
- Директива № 2/2006/CM/UEMOA о согласовании режимов, применяемых к операторам сетей и поставщикам услуг;
- Директива № 3/2006/CM/UEMOA о присоединении сетей и услуг электросвязи;
- Директива № 4/2006/CM/UEMOA об универсальном обслуживании и обязательствах по техническим параметрам сети;
- Директива № 5/2006/CM/UEMOA о согласовании тарификации на услуги электросвязи;
- Директива № 6/2006/CM/UEMOA, обеспечивающая общие рамки сотрудничества между национальными регуляторными органами электросвязи.

"1 при создании других защитных механизмов, способствующих реализации прав потребителей, продолжать оказывать содействие работе по повышению осведомленности органов, ответственных за принятие решений в области электросвязи/информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), а также регуляторных учреждений о важности информирования пользователей/потребителей об основных характеристиках, качестве, безопасности и тарифах на различные услуги, предлагаемые операторами;

2 сотрудничать с Государствами-Членами в целях определения важнейших областей, которые требуют разработки политики либо регуляторной базы в области защиты потребителей и пользователей;

3 продолжать координацию деятельности с Сектором стандартизации электросвязи по таким темам, как качество услуг, воспринимаемое качество и безопасность;

4 укреплять свои отношения с другими международными организациями и структурами, участвующими в решении вопросов защиты потребителя;

5 предложить соответствующим регионам создать свои ассоциации конечных пользователей/потребителей."

В Резолюции также содержится призыв к Государствам-Членам "выработать и проводить политику, которая способствует предоставлению конечным пользователям/потребителям информации о характеристиках услуг электросвязи/ИКТ, предлагаемых различными поставщиками".

Наконец, Членам Сектора развития электросвязи МСЭ предлагается "представлять вклады по международному передовому опыту, касающемуся реализации политики в области защиты потребителей, с учетом руководящих указаний и рекомендаций МСЭ".

Конвергенция – это настоящее и будущее услуг электросвязи/ИКТ. Этот процесс и прогресс представляются неизбежными. Традиционные подходы и действующее законодательство и нормативные положения не могут удовлетворить новые потребности, и важно принять некоторые соответствующие меры, чтобы адаптироваться к происходящим изменениям. В целом можно отметить, что практически во всех странах есть по крайней мере одна конвергирующая услуга. Напротив, как представляется, очень немногие страны внедрили регуляторные и законодательные меры, чтобы адаптироваться к конвергирующему миру.

В представленном ниже разделе более подробно рассматриваются вклады и полученные ответы, относящиеся к исследованию этого вопроса.

Вопрос: Обновлялось ли за последние годы (в 2010 и 2011 гг.) законодательство по защите прав потребителей в секторе электросвязи/ИКТ?

Были ли внесены поправки в существующее законодательство для включения различных аспектов конвергенции услуг?

Некоторые участники (19) указали, что обновили свое законодательство по защите прав потребителей<sup>7</sup>. Это было сделано более чем в половине представивших ответы стран (59%) в течение двух предыдущих лет, и поправки касались различных областей:

- новые права пользователей;
- увеличение прозрачности/информированности;

---

<sup>7</sup> Шесть развитых стран, одна страна с переходной экономикой, восемь развивающихся стран и четыре страны из категории наименее развитых стран.

- безопасность/конфиденциальность данных; регулирование цен; и
- доступность.

В том случае когда участники отмечали, что они внесли изменения лишь в одну сферу законодательства, то такие изменения касались директивных указаний по защите прав потребителей (Бахрейн), регламентирования труда в секторе электросвязи (Сальвадор) и новой системы рассмотрения жалоб (Сенегал).

Лишь несколько участников (6 из 33) указали, что они внесли изменения в нормативные положения, чтобы охватить различные аспекты конвергирующих услуг<sup>8</sup>. Принятые меры имели различный характер, и единственными областями, которые упоминались несколько раз, были прозрачность цен (3 ответа из 8) и нейтральность технологий и сетей (2 ответа из 8).

Единственный раз упоминались следующие области:

- Регулирование связи абонента – продажа пакетов услуг (Колумбия).
- Регулирование контрактов (Колумбия).
- Нормативно-правовая база, применимая к платному телевидению (Бразилия).
- Защита личной информации и возможные меры регулирования в отношении нейтральности (Италия).
- Конвергенция и использование спектра (Уганда).
- Информирование потребителей о ценах на услуги вызова, sms, принудительной доставки информации (Швейцария).

Это удивительно малое количество, принимая во внимание многие конвергирующие услуги, о которых сообщали все участвующие страны:

- 79 процентов – имеют услуги интернет-телефонии;
- 52 процента – имеют услуги мобильного телевидения/IPTV;
- 14 процентов – имеют услуги мобильных платежей/мобильного банкинга;
- 21 процент – имеют "другие" конвергирующие продукты и услуги, в том числе услуги по определению местоположения с помощью мобильной системы GPS, услуги по смартфонам и планшетникам, комбинированные услуги (платное ТВ, телефонная связь и широкополосный интернет), пакет из двух услуг (услуги широкополосной связи и фиксированной связи), пакет из трех услуг (услуги широкополосной связи, фиксированной связи и телевидения, кроме платного ТВ), а также пакет, включающий "все услуги" (широкополосные, фиксированной телефонной связи, подвижной связи и телевидения, кроме платного ТВ).

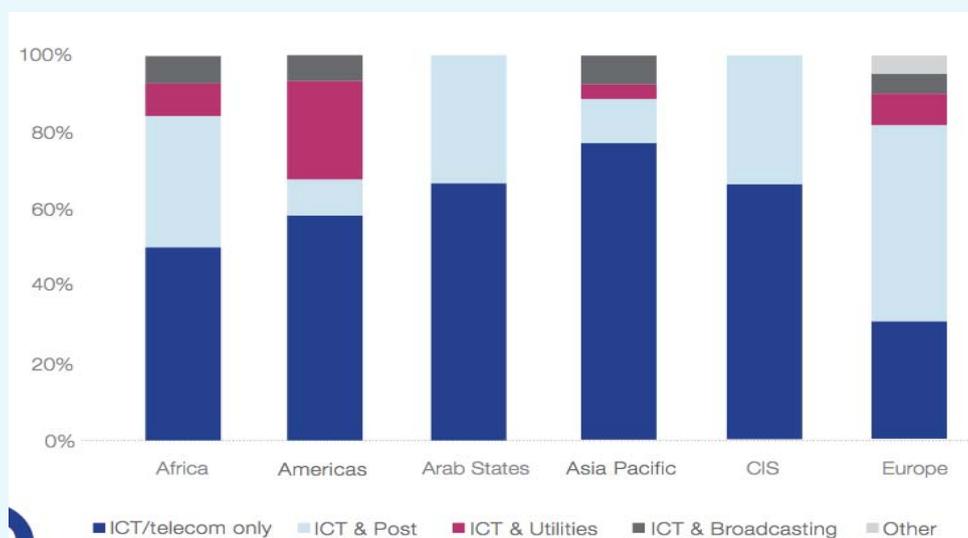
Согласно имеющимся в МСЭ данным, в сентябре 2013 года в мире насчитывалось 161 независимый регуляторный орган электросвязи/ИКТ, хотя во многих случаях мандат таких регуляторных органов был продлен в течение последних пяти лет и охватывает сегодня информационные технологии и радио- и телевидение. Регуляторные органы сектора электросвязи/ИКТ отвечают за регулирование интернет-контента только примерно в 16 процентах стран (в основном в Африке, арабских государствах и Азиатско-Тихоокеанском регионе)<sup>9</sup>, даже хотя после 2009 года этот показатель удвоился. В 18 процентах стран регулирование радиовещания относится к мандату регуляторных органов сектора электросвязи/ИКТ.

---

<sup>8</sup> Три из четырех развитых стран, две из 17 развивающихся стран и одна из пяти стран, относящихся к категории наименее развитых стран.

<sup>9</sup> Согласно ответам, полученным в ходе ежегодного обследования МСЭ в области регулирования электросвязи/ИКТ.

Рисунок 2: Мандат регуляторных органов, весь мир, 2012 год



Источник: Отчет "Тенденции в реформировании электросвязи, 2012 год"<sup>10</sup>.

## 2.2 Общий обзор законодательства по защите прав потребителей (примеры стран)

Постоянно меняющийся и эволюционный характер услуг ИКТ приводит страны к необходимости адаптировать и усиливать правила защиты прав потребителей, относящиеся к услугам ИКТ, но это вовсе не означает, что можно не учитывать законодательство, относящее к потребителям в целом. Напротив, эти виды законодательства могут дополняться, обеспечивая таким образом лучшую защиту прав потребителей. Это подчеркивает важность законодательства по защите прав потребителей в целом и, таким образом, необходимость изучить его немного подробнее.

В **Турции** права потребителей защищаются законом № 4077 о защите прав потребителей ("Закон о защите прав потребителей"). Согласно поправкам, внесенным в 2003 году, некачественные услуги включаются в область применения закона и определяются следующим образом: "Услуга, включающая недостатки материального, юридического или экономического характера, которые воздействуют на качество или количество, влияют на качество, указанное в рекламных объявлениях поставщика, либо в стандартах или технических нормах, или же уменьшают или аннулируют ценность услуги либо пользу, которую ожидает от такой услуги потребитель". Цель закона о защите прав потребителей описывается следующим образом: "Принятие мер, направленных на защиту здоровья, интересов, связанных с безопасностью, и экономических интересов потребителей в соответствии с общественным благом, информирование потребителей, возмещение убытков, понесенных потребителями, и их защита от экологических рисков, содействие инициативам потребителей, направленным на защиту своих интересов, и поощрение добровольных организаций, занимающихся разработкой политики, связанной с потребителями". Закон содержит положения, ряд из которых направлены на обеспечение того, чтобы потребителям не наносился ущерб, а другие касаются возмещения ущерба или компенсации в случае причиненного вреда.

<sup>10</sup> ITU Broadband Commission Report p.70 – The State of Broadband 2012 Achieving Digital Inclusion for all: [www.broadbandcommission.org/Documents/bb-annualreport2012.pdf](http://www.broadbandcommission.org/Documents/bb-annualreport2012.pdf).

В **Китайской Народной Республике** приняты законы о защите прав потребителей, например, среди прочего, "Китайский антимонопольный закон", "Закон Китайской Народной Республики о защите прав и интересов потребителей", "Закон Китайской Народной Республики против недобросовестной конкуренции", "Критерии для услуг электросвязи", "Контроль качества услуг электросвязи и методы управления", а также "Положение, касающееся применяемого потребителями услуг электросвязи метода временной апелляции".

В **Бразилии** в 1990 году был опубликован закон о защите прав потребителей (*Código de Defesa do Consumidor*). Кроме того, проведенная в конце 1990-х годов приватизация услуг электросвязи общего пользования привела к появлению новой нормативно-правовой базы, которая имеет для сектора электросвязи огромное значение и охватывает инструменты, предназначенные для обеспечения прав потребителей.

Наличие регуляторных органов, наряду с приватизацией услуг общего пользования, позволило потребителям осознать, в какой степени важно, чтобы имелась нормативно-правовая база, способная гарантировать их права. С этого времени операторы электросвязи должны следовать некоторым юридическим директивам, которыми устанавливаются права и обязанности как для потребителей, так и для поставщиков услуг.

В **Мали** правила конкуренции на малийском рынке установлены в текстах документов субрегионального и национального уровней<sup>11</sup>.

В этих различных текстах предусматривается ряд положений, касающихся информации и защиты прав потребителей, в том числе: обязательство публиковать цены и условия продажи, инструкции по эксплуатации, запрет на нарушение авторских прав, на продажу или использование просроченных товаров, снабжение этикетками и маркировка продуктов/услуг или указание цен на них.

В **Демократической Республике Конго (ДРК)** практически не существует юридических текстов по защите прав потребителей.

С либерализацией сектора электросвязи в рамочном законе № 013/2002 от 16/10/2002 об электросвязи в ДРК этот вопрос не рассматривался достаточно четко, а только предусматривалось, что операторы электросвязи, работающие в ДРК, обязаны предоставлять потребителям доступ к услугам телефонной связи на условиях, предусмотренных законом.

Этот закон дополняется положениями закона 014/2002 от 16/10/2002 о создании регуляторного органа почт и электросвязи (ARPTC), согласно статье 3 которого на регуляторный орган возлагается задача по защите интересов потребителей на рынке почт и электросвязи. Реализация этой задачи потребует внедрения соответствующих исполнительных мер.

---

<sup>11</sup> Договор о Западноафриканском экономическом и валютном союзе (ЗАЭВС);

- постановление № 02/2002/CM/UEMOA, касающееся антиконкурентной практики в рамках Западноафриканского экономического и валютного союза;
- постановление № 03/2002/CM/UEMOA, касающееся процедур, применимых к случаям сговора и злоупотребления доминирующим положением в рамках Западноафриканского экономического и валютного союза;
- и другие директивы ЗАЭВС.

Осуществление коммерческой деятельности в целом регулируется:

- распоряжением № 07-025/P-RM, касающимся организации конкуренции;
- декретом № 08-260/P-RM от 6 мая 2008 г., устанавливающим порядок применения распоряжения 07-025/P-RM.

Тем не менее в положениях спецификаций для получения лицензий на предоставление услуг электросвязи общего пользования в ДРК в отдельных случаях обязанности определяются в форме руководящих принципов по защите прав потребителей, которая может быть двух видов:

- Техническая защита: защита от технических неисправностей (внезапное прекращение услуг без предупреждения, обрыв соединений, неготовность сети, прерывание связи в сети, "белые зоны" и др.);
- Коммерческая защита: защита от коммерческих злоупотреблений (обязательное присоединение сетей, равное обслуживание пользователей, правильное и прозрачное установление тарифов, прозрачное предложение услуг, учет претензий клиентов и возмещение убытков клиентам и др.).

Таким образом, в настоящее время в ДРК еще не существует общей нормативно-правовой базы, гарантирующей защиту интересов конголезских потребителей во всех сферах экономической жизни страны, и еще в меньшей степени в сфере электросвязи в контексте конвергенции.

В ARPTC идет разработка проектов решений, в одном из которых устанавливается процедура рассмотрения жалоб потребителей и ассоциаций потребителей, а другое касается решения о переносимости номеров, что позволит обеспечить права потребителей по сохранению своих телефонных номеров.

Кроме того, ARPTC предусматривает создать центр обработки вызовов для сбора в реальном времени жалоб потребителей услуг электросвязи в целях автоматического учета случаев нарушений интересов потребителей.

Также существует проект по выполнению решения о переносимости номеров, который позволит обеспечить права потребителей по сохранению своих телефонных номеров.

### **2.3 Законодательство/нормативные положения и специальные проекты по защите прав потребителей (примеры стран)**

В то время как некоторые страны продолжают применять общие законы по защите прав потребителей по отношению к услугам ИКТ, представляется, что большинство стран уже приняли ту или иную форму специальных нормативных положений по защите прав потребителей услуг ИКТ. Ответы на вопросник показывают, что 70 процентов участников приняли правила защиты потребителей, относящиеся конкретно к сектору ИКТ.

Тем временем, в 17 странах регуляторные органы электросвязи отметили, что не имеется специального законодательства по защите прав потребителей (13% ответов). В 10 из этих стран есть другой национальный регуляторный орган, на который возложены полномочия по применению общих нормативных положений по защите прав потребителей в секторе электросвязи/ИКТ.

Для своевременного принятия необходимых мер регуляторные органы должны в случае необходимости действовать оперативно и надлежащим образом. Это вынуждает их к тому, чтобы внедрять некоторые нормативные положения *ex ante*, которые позволяют им своевременно реагировать и быстро адаптироваться к изменениям среды. Ниже нормативные положения некоторых стран изучаются более глубоко<sup>12</sup>. В **Турции**, хотя там и имеется общий закон о защите прав потребителей, регуляторный орган в области ИКТ ИТСА принял в конце 2004 года "Постановление о правах потребителей в секторе электросвязи". В июле 2010 года в это

---

<sup>12</sup> Речь идет о странах, представивших в рамках Вопроса 18-2/1 вклады с изложением своего опыта.

постановление были внесены изменения с учетом новых потребностей. Имеются и другие нормативные положения, которые тесно связаны с преимуществами для потребителей в сферах универсального обслуживания, окончного оборудования, защиты личных данных и др. Постановление о правах потребителей в секторе электросвязи является основным нормативным положением, которое касается прав и защиты прав потребителей и в котором устанавливаются особые права потребителей услуг электросвязи, направленные на обеспечение того, чтобы потребители пользовались услугами электросвязи, которые не оказывают неблагоприятного воздействия на их здоровье, предоставляются без прерывания, имеют высокое качество и справедливую цену.

В **Буркина-Фасо** имеется законодательство, относящееся к электронной связи, электронным услугам и транзакциям и защите личных данных. Базой для законодательства по регулированию электронной связи является закон № 061-2008/AN от 27 ноября 2008 года. Этот закон и тексты по его введению в действие также основаны на применении директив и других дополнительных актов, касающихся различных аспектов электросвязи/ИКТ, которые были приняты Экономическим сообществом западноафриканских государств (ЭКОВАС) 23 марта 2006 года в Абиджане и Западноафриканским экономическим и валютным союзом (ЗАЭВС) 19 января 2007 года в Уагадугу.

Во **Франции** парламент принял в декабре 2007 года новое законодательство в целях развития конкуренции в интересах потребителей, пользующихся технологиями подвижной связи и интернета. Проект этого закона под названием "loi Chatel" направлен на обновление Закона Франции о защите прав потребителей для учета новых технологий. В нем рассматриваются условия, которые должны быть включены в контракты на поставку услуг электронной связи, а также новые правила дистанционной продажи, которые окажут воздействие на информацию, необходимую для предоставления клиентам. Включены новые положения о доступе к интернету и о контрактах на подвижную телефонную связь для защиты клиентов благодаря ограничению срока действия контрактов; уменьшению периодов уведомления; возмещению уплаченных авансом сумм; и ограничению использования линий с оплатой по повышенному тарифу для вспомогательных услуг.

В **Мали** распоряжение № 2011-023/P-RM в целом содержит некоторые меры, касающиеся защиты пользователей, в частности:

- обеспечение защиты пользователей и их прав; это касается утверждения регуляторным органом общих условий абонирования на услуги/использования услуг и их возможного изменения, удовлетворения спроса на услуги, а также качества сетей и услуг и др.;
- обеспечение доступа для максимального количества пользователей (в частности, в сельских районах) благодаря более полному покрытию национальной территории, поддержание и развитие службы электросвязи общего пользования.

В **Кот-д'Ивуаре** регуляторная и институциональная реформа, введенная с принятием распоряжения № 2012/293 от 21 марта 2012 года, в особенности была направлена на защиту прав потребителей. В статьях 162–170 предусматриваются специальные положения по правам и обязанностям операторов и потребителей.

Правовые положения по защите прав потребителей предусмотрены в Законе об электронной и почтовой связи 2010 года (далее ЕРОСА), Законе о регуляторном органе связи Танзании 2003 года и Нормативных положениях по связи (по защите прав потребителей) **Танзании** 2005 года. Положения по защите прав потребителей можно подразделить на следующие три категории: функции регуляторного органа; обязанности операторов и обязанности потребителей (см. Вставку 1).

### **Вставка 1: Обязанности операторов и потребителей в Танзании**

#### **Обязанности операторов**

У операторов есть ряд обязанностей по защите прав потребителей. В законе ЕРОСА содержится большинство обязанностей в отношении вопросов, вытекающих из неправомерного использования SIM-карт, и других проблем, с которыми сталкиваются потребители:

- защита информации о потребителях, содержание которой владелец лицензии контролирует или раскрывает только в том случае, если это требуется или разрешено законом;
- обязанность сохранять конфиденциальность информации о потребителях лицом, являющимся членом или сотрудником службы приложений владельца лицензии или его агента, который может раскрывать контент или информацию о любом клиенте только в том случае, когда он уполномочен на это согласно какому-либо письменному закону;
- защита от перехвата сообщений без законного на то права;
- защита от передачи любого электронного сообщения непристойного, оскорбительного или недостоверного характера;
- регистрация пользователей SIM-карт как средство защиты пользователей от неправомерного использования SIM-карт;
- требование блокировать внесенные в черные списки телефоны, о которых сообщалось как о похищенных; и
- защита от маркетинговых и рекламных материалов, которые являются ложными.

В случаях нарушений оператором условий лицензии в области защиты прав потребителей, регуляторный орган может принимать против этого оператора меры, после того как он заслушает жалобы потребителей в комитете по рассмотрению жалоб в случаях электронной и почтовой связи или в комитете по контенту в случаях, связанных с радиовещанием.

#### **Обязанности потребителей**

У потребителей также имеются обязанности по обеспечению своей защиты при пользовании услугами связи. С изменениями в секторе связи и в нормативно-правовой базе у потребителей теперь имеется целый ряд обязанностей, которых ранее не было. Ниже приводятся некоторые из таких обязанностей:

- использовать услуги связи в надлежащих целях, а не в целях злоупотреблений в отношении других пользователей или передачи каких бы то ни было сообщений непристойного или оскорбительного характера;
- направлять жалобы, связанные с характером услуги связи, своему поставщику услуг, а если принятые меры будут неудовлетворительными, передавать жалобу в регуляторный орган и комитет по рассмотрению жалоб;
- регистрировать свои SIM-карты;
- сообщать об изменении собственника мобильного телефона или SIM-карты;
- сообщать о случаях кражи, потери или уничтожения мобильного телефона или SIM-карты.

В мире согласно нормативным положениям от предприятий часто требуется разрабатывать процедуры рассмотрения жалоб потребителей, иметь действующую круглосуточно службу работы с клиентами, предоставлять населению информацию о процедурах представления претензий и о праве представлять претензии, а также наглядно размещать такую информацию в помещениях предприятия и/или на его веб-сайте. Кроме того, от операторов часто требуется составлять специальные формуляры, которые помогают потребителям представлять претензии, вести реестры претензий потребителей и устанавливать точные сроки для реагирования на жалобы потребителей или для применения конкретных правил.

Статистические данные, которые получены с помощью адресованного странам вопросника МСЭ, касающегося тенденций в реформировании, обеспечивают обзор законодательства/нормативных положений, касающихся защиты потребителей, в том числе обзор конвергентной среды (Приложение 2).

### **3 Юридические организации или структуры, отвечающие за защиту прав потребителей**

Несомненно, будет множество препятствий, и невозможно, да и нецелесообразно, чтобы национальные регуляторные органы (НРО) пытались самостоятельно решать каждый вопрос. То же самое относится и к потребителям. Тысячи, а то и миллионы людей сталкиваются в большинстве случаев с той или иной конкретной проблемой. Это может происходить на национальном уровне или иногда на уровне всего мира. Чтобы облегчить задачу для всех сторон, к ее решению следует привлечь другие структуры или организации.

#### **3.1 Общая информация**

Юридические лица или учреждения, такие как государственные или частные структуры, имеют огромное влияние на обеспечиваемый уровень защиты прав потребителей. В связи с этим необходимо правильно проанализировать их роли и практику, чтобы понять их воздействие на защиту прав потребителей. В настоящем разделе будет проанализирована роль различных структур и будут приведены некоторые примеры<sup>13</sup>.

##### **3.1.1 Общий обзор структур, занимающихся защитой прав потребителей**

###### **Сколько имеется в вашей стране организаций, занимающихся защитой прав потребителей?**

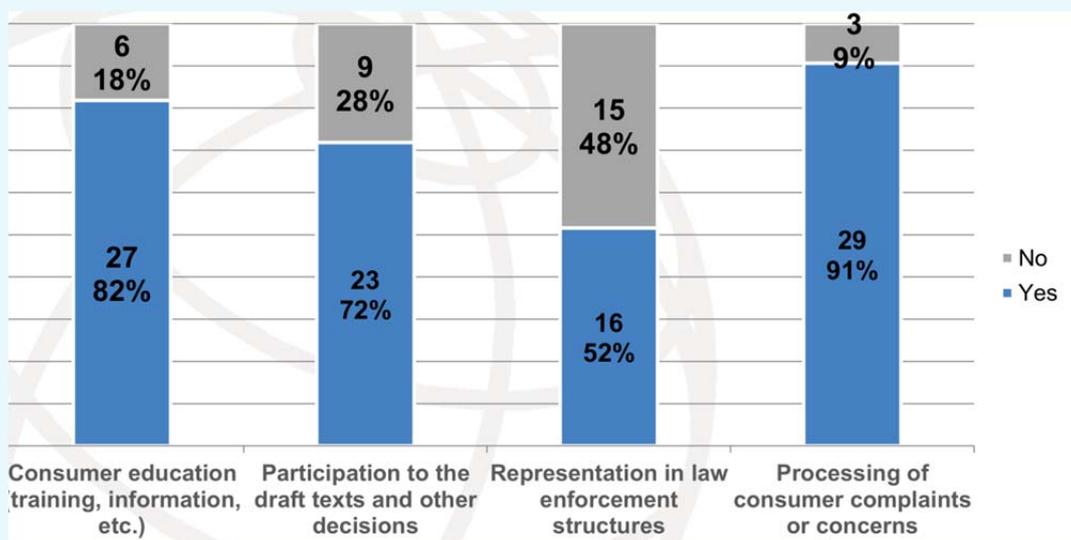
Почти в двух третях стран, которые представили ответы при обследовании, защитой прав потребителей занимаются только одна или две организации, в отличие от трех или более организаций в оставшейся трети стран.

В представленной ниже таблице приводятся сведения об уровне ответственности структур, занимающихся защитой прав потребителей. Ответы показывают, что сферы ответственности этих организаций в области защиты прав потребителей весьма различны. В большинстве случаев такие организации отвечают за просвещение потребителей и рассмотрение жалоб; примерно в трех из четырех случаях они участвуют в разработке законодательства, а немногим более половины из них участвуют во внедрении законов.

---

<sup>13</sup> Примеры взяты из вкладов, представленных странами в рамках исследования Вопроса 18-2/1.

Рисунок 3: Связанные с ИКТ/электросвязью сферы ответственности организаций по защите прав потребителей



Источник: МСЭ.

Половина участников сообщили, что организации сталкиваются с трудностями в обеспечении применения законодательства о защите прав потребителей и/или при содействии защите прав потребителей в той или иной форме. Эта доля достигает 75 процентов в НРС.

К числу таких организаций относятся ассоциации потребителей, которые занимаются защитой их прав. В некоторых странах создание таких ассоциаций потребителей предусматривается в текстах юридических документов. Так, например, во французском Кодексе прав потребителей определяются условия, при которых организации потребителей могут иметь такое название на национальном уровне. Это позволяет организации действовать для защиты интересов потребителей в целом. Такое разрешение, выдаваемое на основании постановления министерства, занимающегося вопросами потребления, и министерства юстиции, является актом признания организации потребителей на национальном уровне.

Такая организация не должна заниматься какой-либо профессиональной деятельностью. В целом 18 ассоциациям потребителей предоставлено на национальном уровне (во Франции) право преследовать нарушения в судебном порядке.

В представленной ниже таблице показаны примеры регуляторных органов, которые занимаются защитой прав потребителей и мандат которых охватывает сектор электросвязи/ИКТ.

**Рисунок 4: Национальные регуляторные органы, на которые возложена задача защиты прав потребителей и мандат которых охватывает сектор электросвязи/ИКТ<sup>14</sup>**

Mexico	PROFECO and COFETEL
Mongolia	Authority for Fair Competition and Consumer Protection of Mongolia
South Africa	ICASA and the National Consumer Commission
Sudan	National Telecommunication Corporation (NTC)

Источник: МСЭ.

Некоторые Государства-Члены начинают переходить к конвергированной системе регулирования, объединяя органы регулирования электросвязи и радиовещания в один конвергированный орган для ИКТ<sup>15</sup>. Функции регуляторных органов в эпоху конвергенции сводятся, в частности, к следующему: защита прав потребителей, надзор за конкуренцией и регулирование, характерное для соответствующего сектора. Кроме того, на некоторые из этих органов возложена задача обеспечения определенного уровня защиты и обучения потребителей, стимулирования создания равных условий на рынке и наблюдения за качеством услуг.

В целом обследование выявляет общую нехватку ресурсов, отсутствие стратегий и инструментов защиты потребителей в условиях быстрой конвергенции.

Более половины участников обследования считают, что существует необходимость внедрения дополнительного законодательства о защите прав потребителей в их странах, и примерно две трети из них отметили, что существующее законодательство не достаточным образом учитывает потребности потребителей или это законодательство устарело. Примерно три четверти участников считают, что существует потребность в наличии большего количества руководящих указаний и рекомендаций в области защиты прав потребителей, в частности в том, что касается их обучения и постоянного информирования.

### **3.1.2 Координация деятельности между структурами, работающими над аспектами, которые связаны с защитой прав потребителей**

В условиях, когда присутствует множество сторон и когда одни методы работы пересекаются с другими и развиваются в одной и той же области, координация деятельности между участниками становится важной и необходимой. Эта координация в разных странах осуществляется с использованием различных методов. Важно проанализировать эти методы и определить из их числа наиболее эффективные, чтобы задавать другим странам правильное направление.

<sup>14</sup> Данные касаются только участников обследования.

<sup>15</sup> Это следующие органы: Регуляторный орган электросвязи Танзании (2003 г.); Орган средств связи и рынка Австралии (АСМА) (2005 г.); Комиссия по информации и орган регулирования средств массовой информации Бутана (2000 г.); Комиссия по связи и мультимедиа Малайзии (1998 г.); Бюро связи Соединенного Королевства (Ofcom) (2003 г.); Независимый орган по связи Южноафриканской Республики (ICASA) (2005 г.).

В большинстве случаев участники говорили, что сферы ответственности четко распределены между различными органами, и лишь немногим менее одной трети из них отметили дублирование полномочий. В этом случае только около половины участников отметили наличие средств для активного обмена информацией о возникающих проблемах. Обмен информацией осуществляется в соответствии с официальными соглашениями об обмене информацией, документами или специальными отчетами или в рамках семинаров-практикумов, форумов и аналогичных платформ или через то или иное министерство. К качеству примеров использования этого метода можно привести **Уганду, Швейцарию, Уругвай, Кот-д'Ивуар, Бельгию и Мали**.

Приблизительно такая же доля участников, около 50 процентов, указали, что работают в сотрудничестве или координируют свои действия с органами защиты прав потребителей только "в случае необходимости", чем можно объяснить тот факт, что лишь половина участников считают, что потребители могут легко установить, в какой орган им обращаться с теми или иными проблемами. С другой стороны, такой ответ, по-видимому, противоречит выводам обследования, согласно которым немногим более двух третей потребителей могут решить свои проблемы, связанные с конвергированными услугами, обратившись в один орган. Эквивалентная доля участников отметили, что потребителям следует обращаться в разные органы, в зависимости от проблем, с которыми они сталкиваются.

В **Португалии** эти задачи, фактически, поделены между Национальным регуляторным органом (ANR) и Генеральным агентством по защите прав потребителей Португалии (GCR), между которыми существуют отношения сотрудничества. ANR занимается обучением, так как того требует GCR, по конкретным вопросам, касающимся потребителей сектора электронных средств связи.

В **Италии** статья 8 Закона об электронной связи требует, чтобы AGCOM, Министерство экономического развития и Орган по надзору за соблюдением антимонопольного законодательства обменивались информацией, которая требуется для осуществления закона и регламента, касающихся электронных средств связи, а также обеспечивали сотрудничество и прозрачность своего взаимодействия с Европейской комиссией.

Закон об электронной связи предусматривает также, чтобы AGCOM и Министерство предоставляли необходимую информацию Европейской комиссии, и чтобы в случае необходимости эта информация предоставлялась в распоряжение любого другого независимого национального органа или аналогичных органов в другом государстве - члене ЕС. В этих условиях AGCOM сотрудничает с другими государственными органами, на которые возложена задача применения законов, защищающих интересы потребителей.

В более широком смысле обязанности по сотрудничеству предусмотрены в отношении DPA и других итальянских независимых органов.

В **Мексике** существует соглашение о сотрудничестве между COFETEL и PROFECO.

**Китайский** регуляторный орган, MIIT, начал вместе с другими государственными организациями специальную акцию под названием *Зеленая солнечная сеть*, чтобы создать здоровую среду интернета. В исполнительном секретариате существует ячейка по связям с потребителями. Налажены партнерские отношения между регуляторным органом и всеми ассоциациями потребителей. Задача состоит в том, чтобы усилить потенциал организаций и поддержать их деятельность по надзору за электросвязью/ИКТ.

На **Маврикии** функционирует Министерство защиты потребителей, а также действует гражданская хартия о защите потребителей. Потребители услуг электросвязи/ИКТ защищены в силу скоординированных действий Министерства, ассоциации потребителей Маврикия, регуляторного органа и института защиты прав потребителей.

В **Сенегале** действует кодекс прав потребителей и национальный совет потребителей. Регуляторный орган участвует в обеспечении защиты прав потребителей услуг электросвязи/ИКТ через механизм, служащий для усиления деятельности организаций потребителей и сопровождения их действий. Следует, однако, отметить, что эти документы не учитывают конвергенцию сетей и услуг электросвязи/ИКТ, и поэтому их необходимо обновлять.

В **Мали** AMRTP и DNCC иногда советуются по поводу некоторых жалоб потребителей, касающихся антиконкурентной практики, в том числе продажи в убыток или заведомо ложной или вводящей в заблуждение рекламы.

## **3.2 Государственные органы, на которые возложена задача защиты прав потребителей**

### **3.2.1 Роль национального регуляторного органа (НРО) (примеры стран)**

Ответственность регуляторного органа предполагает также разработку надлежащих процедур направления жалоб и претензий потребителей, ознакомления их со своими правами и защиты этих прав в случае ослабления рынка. В большинстве стран регуляторные органы несут ответственность за рассмотрение жалоб потребителей.

Регуляторные органы электросвязи/ИКТ разработали различные методы, чтобы стать доступными для населения и облегчить рассмотрение жалоб потребителей. Во многих странах потребители могут подавать жалобы в письменном виде, по электронной почте, телефону, факсу или лично в соответствующий регуляторный орган в центрах, предназначенных для потребителей, и контактных центрах и других предназначенных для этой цели местах. Чтобы облегчить этот процесс для потребителей, процедуры регистрации жалоб были в целом упрощены. Регуляторные органы информируют потребителей относительно этих процедур доступным образом. Регуляторные органы стремятся также установить методы, позволяющие сообщать о своих озабоченностях или ожиданиях регуляторного органа и оказывать влияние на политику и процесс принятия решений.

Вопросник показывает, что в большинстве стран национальный регуляторный орган отвечает за применение регламента, касающегося защиты прав потребителей. Вместе с тем большое количество стран имеют свои собственные механизмы защиты прав потребителей с учетом их конкретных потребностей.

В **Колумбии** используется иной подход к управлению жалобами потребителей. Хотя одна из основных функций регуляторного органа заключается в предоставлении клиентам информации об услугах электросвязи, полномочия по разрешению споров между операторами электросвязи и их клиентами переданы многоотраслевому административному органу под названием Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, осуществляющему функции надзора, инспекции и наблюдения за структурами, предоставляющими услуги населению, например услуги энерго- и газоснабжения, а также услуги электросвязи. SSPD принимает заявления пользователей и абонентов, после того как они передали свои жалобы оператору электросвязи. SSPD может применять санкции в отношении поставщиков коммунальных услуг.

В **Турции** суд по защите прав потребителей выносит решения, касающиеся как самого факта, так и компенсации, как то: признание частично или полностью недействительным контракта, в котором все положения или часть положений противоречат понятию защиты прав потребителей, толкуются или применяются в ущерб конкретному потребителю. Суд может также распорядиться о том, чтобы некоторые услуги предоставлялись на справедливой основе, даже в том случае, если в контракте или законе не имеется для этого соответствующего положения. Если права потребителей каким-то образом ущемлены или трактуются несправедливым образом, то суд обязывает оператора исправить ситуацию и выплатить компенсацию. Кроме того, чтобы более эффективно защитить клиентов и гарантировать им выплату компенсации в случае нанесения им какого-либо ущерба

оборудованием, все участники канала поставок этого оборудования несут свою долю ответственности перед потребителями.

В **Нигерии** форум, получивший название Парламент потребителей услуг электросвязи (ТСП), позволяет потребителям напрямую взаимодействовать с участниками сектора. ТСП действует, как правило, в крупных городах на территории всей страны. Программа по повышению осведомленности потребителей (СОР) позволяет потребителям сельских и полугородских общин взаимодействовать с поставщиками услуг электросвязи и быть информированными и осведомленными в вопросах, касающихся происходящих в секторе изменений, помогая им принимать правильные решения на базе различных услуг, имеющихся на рынке электросвязи. Другой форум под названием Открытое собрание потребителей (СТН) на службе потребителей в сельских общинах позволяет им взаимодействовать с поставщиками услуг и регуляторным органом. Местный диалект соответствующего района зачастую используется в качестве средства информирования и повышения осведомленности.

В **Бразилии** три организации работают с ANATEL при рассмотрении жалоб потребителей. Бюро по защите прав потребителей принимает жалобы потребителей на операторов или ANATEL. Жалобы, касающиеся операторов, направляются сначала в компетентную службу (оператора), которая связывается с потребителем в течение пяти дней, а жалобы, касающиеся ANATEL, направляются в соответствующий департамент, являющийся объектом жалобы. Палаты представителей обеспечивают канал связи между ANATEL и населением и предоставляют информацию, связанную с деятельностью ANATEL. Комитет по защите прав пользователей услуг электросвязи состоит из представителей ANATEL, министерства, операторов и потребителей и консультирует Административный совет по вопросам защиты прав потребителей. ANATEL разработал также показатель под названием IDA, имеющий преимущества с точки зрения прикладного инструментария, чтобы улучшить защиту прав потребителей в конвергированной среде.

С января 2009 года ANATEL стал публиковать на своем веб-сайте ([www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)) индекс эффективности работы, который называется: "Индекс посещаемости потребителями" (IDA). Цель состоит в том, чтобы получить информацию и данные о показателях деятельности операторов. Данные имеются за 2009, 2010 и 2011 годы. Намечился определенный прогресс, так как операторам удалось улучшить свои показатели, а количество жалоб со стороны потребителей уменьшилось.

В **Ирландии**, например, потребители могут подать жалобу в суд по рассмотрению мелких жалоб, Европейский центр защиты прав потребителей, REGTEL (независимый орган по регулированию контента и стимулированию услуг электросвязи), Бюро Комиссара по защите данных, Орган публикации стандартов Ирландии и Бюро Директора по делам потребителей. Участие адвоката при рассмотрении жалобы потребителя, как правило, не требуется, поскольку это было бы связано с дополнительными расходами, что могло бы заставить потребителя отказаться от этой процедуры. Однако потребитель, как правило, сам может решить, следует ли ему прибегнуть к услугам адвоката, если он этого пожелает.

В **Австралии** законодательство требует от регуляторного органа создания форума потребителей. В Австралии создана также независимая структура, объединяющая предприятия электросвязи, в задачу которой входит рассмотрение жалоб, связанных с предоставлением услуг телефонной связи и интернета, и оказание помощи сторонам в разрешении споров, касающихся этих услуг.

В **Перу** Административный суд по рассмотрению исков пользователей (TRASU) принимает решения по жалобам, поданным пользователями услуг электросвязи. TRASU является составной частью OSIPTEL, однако он полностью независим в своих решениях и является последней административной инстанцией по рассмотрению жалоб пользователей. TRASU может состоять из сотрудников OSIPTEL или же в его состав могут входить профессиональные эксперты. Он принимает решения по жалобам и искам потребителей, вносит предложения по процедурам рассмотрения жалоб пользователей и участвует в другой деятельности, порученной ему OSIPTEL.

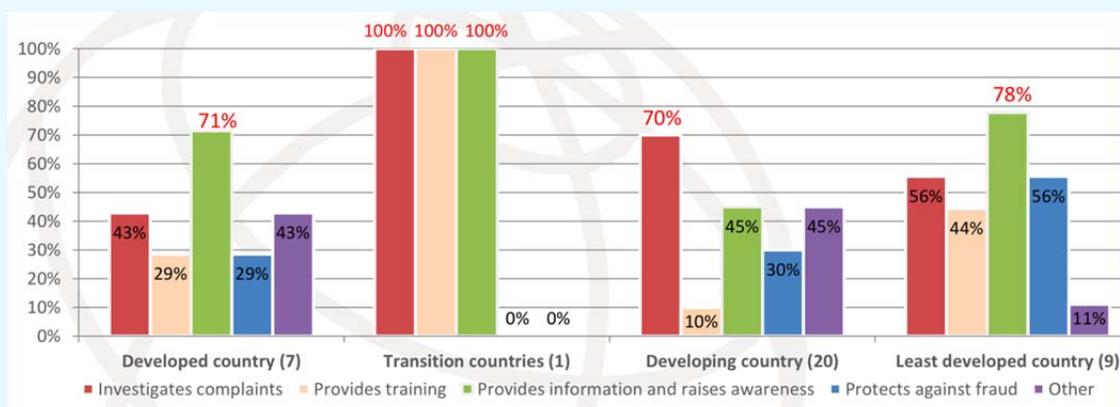
В Китае Министерство промышленности и информации и Регуляторный орган Китая проводят обследования для определения степени удовлетворенности услугами электросвязи (SITS). Результаты обследований доводятся до сведения широкой общественности. В условиях быстрого развития новых услуг, таких как широкополосная связь и беспроводной доступ в интернет, индекс степени удовлетворенности услугами электросвязи (SSPD) в последние годы приобретает новый аспект. Такое обследование позволяет общественности лучше узнать сектор ИКТ и деятельность операторов, в том что касается качества обслуживания (QoS) и тарифов. На протяжении последних шести лет отмечаются постоянные улучшения. Исследовательский центр отметил появление новых тенденций, обусловленных широкополосной подвижной связью. Несмотря на эту важную работу, еще не достигнуто согласие по вопросам прозрачности тарифов, QoS и информационной безопасности. Были отмечены рост пользовательского опыта и изменение ожиданий потребителей. Три оператора положительно отреагировали на результаты обследования и новые потребности, связанные с улучшением покрытия 3G при обеспечении хорошего QoS, с выставлением счетов и отправкой сообщений и напоминаний потребителям относительно использования данных.

Обследования проводятся ежегодно независимыми учреждениями, а данные предоставляются потребителями. Результаты обследования степени удовлетворенности служат в качестве основы для работы регуляторного органа, призванного защищать права потребителей. Индекс учитывает все категории потребителей.

В настоящее время SITS широко используется во многих странах как эффективное средство регулирования качества обслуживания, наблюдения за инновациями и конвергенцией в отрасли электросвязи, что влияет на степень удовлетворенности потребителей.

Как показано на Рисунке 5, обязанности по защите прав потребителей значительно различаются в зависимости от того, идет ли речь о развивающихся, развитых странах или странах с переходной экономикой. Так, например, регуляторные органы развитых стран менее склонны к тому, чтобы напрямую вмешиваться в рассмотрение жалоб, чем развивающиеся страны, в то время как регуляторные органы наименее развитых стран больше беспокоит обеспечение защиты от мошенничества.

**Рисунок 5: Деятельность по регулированию, связанная с защитой прав потребителей, в разбивке по уровням развития**



Источник: МСЭ.

Эта тенденция наблюдается, исходя из статистических данных<sup>16</sup> за 2011 год, представленных Программой 3 МСЭ-D в рамках ежегодного вопросника по вопросам регулирования электросвязи/ИКТ, направленного Государствам-Членам (**Приложение 2**).

Анализ этих данных позволил сформулировать следующие выводы:

- В некоторых регионах следует приложить усилия для введения особого законодательства/регулирования по защите прав потребителей в области электросвязи. В Европе согласно европейской директиве обязательно наличие строгого законодательства по защите прав потребителей.
- Регуляторные органы отвечают за рассмотрение жалоб потребителей.
- В некоторых регионах, таких как Азиатско-Тихоокеанский регион, СНГ, Европа и Северная и Южная Америка, регуляторным органам следует приложить усилия к тому, чтобы содействовать участию потребителей в своей работе.
- Как правило, потребители информируются о своих правах (обеспечивается просвещение потребителей) большинством регуляторных органов.
- В некоторых регионах, таких как Азиатско-Тихоокеанский регион, СНГ, Европа и Северная и Южная Америка, регуляторным органам следует приложить усилия к тому, чтобы защищать или представлять права потребителей.
- В некоторых регионах, таких как Азиатско-Тихоокеанский регион, СНГ, Европа и Северная и Южная Америка, регуляторный орган как правило не отвечает за предоставление сравнительной информации по тарифам. Этим занимаются операторы.
- Практически во всех странах мира регуляторный орган осуществляет контроль за качеством обслуживания.

### **3.2.2 Роль частных организаций**

В последние два-три десятилетия широкое распространение получили частные организации, работающие в области защиты прав или продвижения интересов потребителей в связи с регуляторным органом. Эти организации имеются практически во всех странах. Можно сказать, что существует некоторый уровень сотрудничества между ними, либо в национальном, либо в международном плане. **Всемирная организация союзов потребителей (CI)**, созданная в 1960 году, является всемирной федерацией ассоциаций потребителей. CI выступает как единственный независимый авторитетный глобальный голос потребителей. CI заявляет, что она является учреждением, в которое входят 240 организаций-членов из 120 стран. В настоящее время, по ее утверждению, она формирует мощное международное движение, направленное на защиту и укрепление потенциала потребителей во всех уголках мира.

Существуют и другие международные и некоторые местные организации. Эти ассоциации имеют общие ценности (этические нормы, независимость от операторов, честность, прозрачность и ответственность) и некоторые общие принципы работы.

На национальном уровне право быть услышанным реализуется организациями потребителей, представленными в директивных органах. Эти организации используют кампании, средства давления, контроль качества и цен на продукты и услуги, предлагаемые потребителям, выявление любых практики или норм, которые могут наносить ущерб интересам потребителей или нарушать их права, а также представительство на различных форумах, имеющих целью улучшить качество товаров и услуг.

---

<sup>16</sup> Статистические данные взяты из издания "Тенденции в реформировании в области регулирования".

В **Африке** защита прав потребителей услуг сектора электросвязи включена в мандаты некоторых субрегиональных организаций (ЭКОВАС, ЗАЭВС, ЦАВЭС, АСЭ, АС и т. д.). В 2008 году была создана Африканская сеть потребителей услуг ИКТ (AICN) в качестве первой субрегиональной организации гражданского общества и признанного партнера МСЭ. Это учреждение стремится не только укрепить потенциал африканских организаций потребителей и придать им более профессиональный характер, но и пробудить у них более четкое понимание своих прав и обязанностей и внести вклад в продвижение стратегий защиты прав потребителей услуг электросвязи/ИКТ.

### **3.3 Примеры удачного опыта (применения)**

**Соединенное Королевство** приняло интересный подход к рассмотрению жалоб потребителей услуг электросвязи. В январе 2003 года было создано Бюро отрасли электросвязи (OTELO), охватывающее 96 процентов рынка фиксированной телефонной связи, более 55 процентов рынка подвижной телефонной связи и 33 процента рынка поставщиков услуг доступа в интернет, в качестве добровольной независимой службы урегулирования споров. OTELO рассматривает и старается урегулировать жалобы потребителей в отношении предприятий-членов. OTELO вмешивается тогда, когда предприятие-член и истец не могут прийти к согласию, и определяет, должно ли предприятие-член предпринять какие-либо действия в интересах потребителя.

В **Бенине**, например, движение потребителей постоянно рекомендовало создать регуляторный орган для сектора электросвязи. Организация мирных манифестаций, открытых обсуждений, конференций и встреч представителей печати с компетентными органами власти, петиции в адрес властей и регулярное помещение в печати статей об интернете привели, в конечном счете, к созданию 1 марта 2007 года временного органа по регулированию работы почты и электросвязи. Кроме того, некоторые исследования по качеству и уровню услуг электросвязи в Бенине и во всем субрегионе, регулярно проводившиеся в секторе электросвязи (<http://www.ldcb.org/>), быстро заставили операторов пересмотреть свои тарифы и качество предоставляемых услуг.

В **Нигерии** Бюро по делам потребителей (CAB) было создано как место взаимодействия между потребителем, поставщиком услуг и регуляторным органом, чтобы защищать, информировать и обучать потребителей. Этот мандат позволяет потребителю при желании быть частью системы производства, что очень важно.

В **Китае** создан Центр под названием **TSCC** (Центр регистрации жалоб абонентов электросвязи), чтобы рассматривать жалобы потребителей услуг электросвязи. Операторы электросвязи и другие связанные с ними предприятия также создали подразделения для рассмотрения жалоб потребителей. Регулярно проводятся собрания, чтобы проанализировать и обсудить причины жалоб потребителей, статистические данные регулярно публикуются. Тем временем, в Китае введен "почтовый ящик министра", позволяющий потребителям обращаться со своими жалобами на самый высокий уровень, чтобы просить о помощи. Кроме того, в настоящее время в Китае проходит второй этап реализации платформы для рассмотрения жалоб потребителей в каждой провинции.

В некоторых странах идентификация абонентов подвижной связи, априори подпадающая под стратегию в области кибербезопасности<sup>17</sup>, также рекомендуется в числе мер по защите потребителей, как необходимое следствие. Идентификация осуществляется при соблюдении принципов, гарантирующих права потребителей, защиту данных и конфиденциальность электронных сообщений. Операторы имеют доступ к информации, но при определенных условиях.

---

<sup>17</sup> См. Вопрос 22-1/1 1-й Исследовательской комиссии МСЭ-D.

Так, например, Регуляторный орган электросвязи (TRA) **Омана** вновь заявил о своем обязательстве обеспечивать защиту потребителей электросвязи в Султанате, начав в апреле 2011 года трехмесячную кампанию под названием: "Мой номер, моя идентичность", направленную на информирование пользователей услуг подвижной связи о рисках, связанных с использованием мобильных телефонов, их продажей или передачей телефонных номеров, не зарегистрированных на их имя. Главная цель этой кампании заключается в том, чтобы идентифицировать всех пользователей SIM-карт, защитить потребителей и информировать их о юридических и финансовых последствиях, связанных с использованием SIM-карт, зарегистрированных на чужое имя. Эта работа проводится на основе сотрудничества с полицией и операторами сетей электросвязи. Иностранцы, окончательно покидающие страну, должны информировать операторов о приостановке действия линии. В противном случае через 3 месяца линия отключается. Проводится информационная кампания через прессу (радио, телевидение, газеты), текстовые сообщения и в ходе некоторых мероприятий, чтобы информировать общественность о правильном использовании SIM-карты и о том, что не следует передавать ее третьим лицам.

## **4 Защита потребителей в конвергированной среде: проблемы и перспективы**

Конвергенция услуг затрудняет для государств обеспечение защиты прав потребителей. Обычно простые и заранее известные процессы становятся сложными, иногда требующими участия нескольких структур.

Эти тенденции означают, что регуляторные органы теперь сталкиваются со значительным дублированием между регулированием радиовещания и регулированием электронной связи, когда очень часто два самостоятельных регуляторных органа участвуют в мониторинге одной и той же деятельности или различных видов деятельности в одной и той же сети. В ответ на это некоторые правительства начали вносить изменения в свои нормативно-правовые базы, в том числе путем совершенствования мер по внедрению и применению законодательства, правил и регламентов.

Конвергенция открывает перед потребителями многочисленные социально-экономические и культурные возможности. Вместе с тем она ставит перед директивными и регуляторными органами новые проблемы, связанные с защитой прав потребителей, в том числе, несомненно, самые важные из них – проблему нейтральности сети и проблему защиты конфиденциальности данных.

### **4.1 Проблемы, с которыми сталкиваются организации, участвующие в защите прав потребителей**

#### **4.1.1 Последствия конвергенции для регулирования и потребителей**

а) Быстрое развитие цифровых технологий и интернета, в частности веб 2.0, коренным образом изменило способы предоставления услуг электронной связи и доступа к ним, что поставило перед регуляторными органами следующие новые задачи:

- Стимулировать приток инвестиций в высокоскоростные сети и усовершенствованные технические решения, доступные для всех.
- Обеспечить защиту новаторов, разработчиков и потребителей от подделок и пиратства, связанных с онлайн-овым (и все чаще трансграничным) предоставлением продуктов и услуг.
- Стимулировать и защищать электронную торговлю: создавая условия, благоприятные для внедрения надежных и эффективных электронных платежных систем (карточками, через интернет и мобильные средства) (например, услуги электронной идентификации, услуги доверенной службы для электронных транзакций).

- Обеспечивать, чтобы все потребители располагали любой информацией, которая необходима им для того, чтобы сделать осознанный выбор, и пользовались надлежащими механизмами защиты и возмещения ущерба в случае возникновения проблем.
- Сохранить доверие к интернету, определив эффективную стратегию борьбы с киберпреступностью, а также стратегию в области защиты и обеспечения конфиденциальности данных, которая может совершенствоваться вместе с развитием новых технологий.
- Создать более простую и четкую нормативно-правовую базу, а также справедливые условия для распространителей контента<sup>18</sup>, избегая юридических неопределенностей, дублирования и двойного мониторинга, которые могут возникнуть тогда, когда регулирование сетей и передач отделено от регулирования контента.

b) Создание надежных высокоскоростных сетей. Необходимо, чтобы имелась надежная инфраструктура, обеспечивающая возможность установления соединений и высокие скорости для предоставления конвергированных услуг, соответствующих ожиданиям потребителей. Поэтому правительствам Государств-Членов настоятельно рекомендуется использовать и развивать широкополосную связь в качестве средства социально-экономического развития. Это помогает предприятиям и потребителям успешно вести свою деятельность, как на национальном, так и на международном уровнях, продвигая цифровые продукты, услуги и физические продукты. В конце 2011 года услуги фиксированной широкополосной связи были доступны на рынке 206 стран, а услуги подвижной широкополосной связи (3G и 4G) предлагались в 160 странах<sup>19</sup>.

c) Борьба с подделками и пиратством в сети. Интернет является для фальсификаторов и пиратов новым и весьма эффективным средством продажи своих продуктов на сайтах аукционов, независимых сайтах электронной коммерции или по электронной почте. Кроме того, с внедрением новых технологий становится труднее предотвращать несанкционированное использование защищенных работ и обеспечивать соблюдение принципа авторского права, которое позволяет получать вознаграждение за разработку креативного контента и инвестировать в такой тип контента.

d) Стимулирование и защита электронной торговли. Потребители хотят иметь возможность простого доступа к товарам и услугам, которые они покупают в сети, в том числе с использованием своих мобильных устройств. Они хотят также быть уверенными в том, что их персональные данные надежно защищены и не будут использованы безответственным образом или в мошеннических целях. Чтобы стимулировать развитие электронной и трансграничной торговли в онлайн-режиме, необходимо обеспечить доверие к ней. Вместе с тем регулирование должно быть адекватным и достаточно гибким, чтобы учитывать будущие инновации.

e) Постоянное информирование потребителей и предоставление им механизмов возмещения ущерба в случае возникновения проблем. Государственные органы власти, регуляторные органы и отрасль должны следить за тем, чтобы потребители имели доступ к информации и были хорошо осведомлены о конвергированных услугах, чтобы иметь возможность сделать полностью осознанный выбор. Потребители должны знать тип контента, к которому они обращаются, и уровень регулирования, которое к нему применяется. Регуляторные органы должны найти способы для защиты потребителей от вредного контента и предоставить им возможность получить возмещение, в частности, поскольку все больше услуг предоставляются из-за границы.

---

<sup>18</sup> Операторы сетей, передающих сигналы радиовещания и предлагающих их населению, например, операторы услуг кабельной или спутниковой связи, операторы подвижной связи, поставщики услуг IPTV.

<sup>19</sup> Обследование МСЭ с целью создания сборника исследований отдельных случаев, касающихся защиты потребителей услуг электросвязи/ИКТ в условиях конвергенции, июль 2012 года.

f) Сохранение доверия к интернету. Трафик интернета удваивается каждые два-три года, а трафик мобильного интернета – ежегодно. Согласно прогнозам, к 2015 году в мире будет насчитываться 25 млрд. беспроводных устройств, а в 2020 году эта цифра удвоится и достигнет 50 млрд. Между 2012 и 2018 годами трафик данных подвижной связи увеличится в 12 раз, а данных на смартфонах – в 14 раз. Обратной стороной медали является то, что такое увеличение трафика сопровождается всплеском преступности и ростом рисков для безопасности сетей. Доверие к интернету может оказаться подорванным в результате ненадлежащего использования персональных данных или рисков для безопасности онлайн-данных<sup>20</sup>.

g) Создание более простой и понятной нормативно-правовой базы. Политика в области регулирования и нормативные акты, предназначенные, как правило, для защиты интересов населения и защиты прав потребителей, должны быть ориентированы на создание условий, благоприятных для развития качественных, долговременных и конвергированных услуг связи. Для этого необходимо обеспечить и поддерживать одинаковый уровень защиты потребителей в различной цифровой среде. Наличие легитимных и процветающих онлайн-рынков отвечает интересам как предприятий, так и потребителей. Поэтому при обдумывании политики в области защиты прав потребителей регуляторные органы должны оценивать потенциальные последствия регуляторного вмешательства, взвешивая все новые или дополнительные ограничения для предприятий и потенциальные выгоды для потребителей.

#### **4.1.2 Нехватка, отсутствие или неопределенность законодательства в области защиты прав потребителей и, в частности, для конвергированных услуг**

Следует отметить, что в большинстве документов, регулирующих сектор электросвязи, не учитывается конвергенция сетей и услуг электросвязи/ИКТ и, соответственно, вопрос защиты потребителей в условиях конвергенции, поэтому необходимо такие документы обновлять.

Хотя лишь очень немногие Государства-Члены уже разработали политику и/или регламенты, для того чтобы адаптироваться к конвергенции услуг, они решили вмешиваться в такие области, как прозрачность цен и нейтральность технологий/сетей. Это решение, по-видимому, основывается на типах жалоб, которые чаще всего упоминались всеми участниками обследования и касались, прежде всего, вопросов установления цен и начисления платы, качества обслуживания, прерывания обслуживания и слабого покрытия.

В числе важнейших прав потребителей опрошенные лица называли право на защиту персональных данных/частной жизни/конфиденциальности информации (9/29, 31%) и право подачи жалоб (8/29, 28%).

#### **а) Вопросы нейтральности сетей и качества услуг**

Выражение "нейтральность сети", как правило, наводит на мысль об обсуждении целесообразности установления основополагающего принципа недискриминации в отношении различных форм трафика интернета, доставляемого на сетях.

---

<sup>20</sup> Согласно выборочному обследованию, проведенному недавно Eurobaromètre, 40 процентов пользователей опасаются, что их онлайн-персональные данные окажутся под угрозой, и 38 процентов выразили беспокойство по поводу безопасности осуществления платежей в режиме онлайн (специальный отчет Eurobaromètre 390, "Кибербезопасность").

Те, кто выступает за нейтральность сети, рассматривают этот вопрос, как правило, с точки зрения предложения (иными словами, следует ли разрешить операторам сетей блокировать то или иное приложение или применять какой-либо тариф, чтобы сделать трафик поставщика приложения приоритетным?). Очень значительный фактический и потенциальный рост трафика данных, связанный с тем фактом, что потребители используют больше услуг и приложений, приводит к увеличению давления на пропускную способность сетей и нарушает традиционную связь между конечным использованием и ценами, связанными с предоставлением услуг.

Если потребители готовы платить больше за право пользоваться более высокими скоростями интернета и иметь доступ к новому контенту и новым приложениям, не имея возможности оценить разницу между различными предложениями услуг, то существует высокая вероятность неудовлетворенности, в частности в случае снижения качества обслуживания или блокирования контента.

Для регуляторных органов проблема заключается, с одной стороны, в том, чтобы найти баланс между требованиями потребителей, желающих иметь неограниченный доступ к абсолютно свободному контенту, и способностью поставщиков эффективно использовать имеющуюся ширину полосы, а с другой стороны, – устоять перед соблазном блокирования приложений и контента интернета, чтобы попытаться контролировать поток, ограничить конкуренцию и выбор потребителей.

В 2010 году регуляторный орган **Италии** (AGCOM) провел исследование методов управления трафиком мобильных приложений VoIP и одноранговых (P2P) мобильных приложений. После консультаций с соответствующими заинтересованными сторонами<sup>21</sup>, AGCOM изучает вопрос о том, являются ли достаточными существующие критерии прозрачности в отношении качества услуг доступа в интернет. В числе существующих мер можно упомянуть тестирование скорости "Misura Internet"<sup>22</sup>, используемое потребителями для проверки фактической скорости фиксированных широкополосных соединений. Если AGCOM признает нынешние критерии недостаточными, то он предусмотрит внедрение новых регламентарных мер, чтобы защитить нейтральность сети<sup>23</sup>.

В июне 2011 года парламент **Нидерландов** принял закон, направленный на то, чтобы не допустить блокирование или дискриминацию некоторых видов контента, услуг и приложений. Отныне поставщики услуг мобильного интернета обязаны разрешать своим клиентам использовать Skype и другие конкурентные услуги, позволяющие пользователям смартфонов направлять сообщения без дополнительной платы в своих сетях, или предоставлять преференциальный режим их собственным предложениям<sup>24</sup>.

В **Соединенном Королевстве** предпочтение отдается подходу, который заключается в стимулировании, в первую очередь, саморегулирования. В рамках открытого и добровольного кодекса практики управления трафиком поставщики услуг интернета обязуются предоставлять продукты, гарантирующие полный и открытый доступ в интернет, и подтверждают, что практика управления трафиком не будет использоваться для подрыва или ухудшения качества услуг конкурента<sup>25</sup>. Этот кодекс включает целевые показатели (основные фактические показатели, KFI),

---

<sup>21</sup> Проведенных в 2011 году и утвержденных Решением № 713/11/CONS.

<sup>22</sup> [www.misurainternet.it/](http://www.misurainternet.it/).

<sup>23</sup> Документ 1/162-E (18 июля 2012 г.), в цитируемой работе.

<sup>24</sup> [www.physorg.com/news/2011-06-dutch-parliament-mobile-net-neutrality.html](http://www.physorg.com/news/2011-06-dutch-parliament-mobile-net-neutrality.html).

<sup>25</sup> [www.broadbanduk.org/category/open-internet/](http://www.broadbanduk.org/category/open-internet/).

которые дают представление о соответствующей политике в области управления трафиком операторов и представлены в четком формате, пригодном для сравнения. Основная цель такой политики состоит в том, чтобы позволить поставщикам услуг управлять своими сетями таким образом, чтобы они могли внедрять инновации и разрабатывать новые бизнес-модели, обеспечивая потребителям хорошее качество обслуживания. Национальный регуляторный орган, Ofcom, может вмешиваться, чтобы гарантировать прозрачность и устанавливать минимальные нормы по качеству обслуживания в случае, если на рынке "имеют место несоблюдение принципов конкуренции или негативные тенденции"<sup>26</sup>.

#### **b) Защита персональных данных и конфиденциальности**

Защита конфиденциальности данных потребителей и обеспечение того, чтобы эти данные использовались в целях, для которых они предназначены, являются важнейшими гарантиями в условиях конвергенции. Вместе с тем только 3 из 17 участников сообщили об обновлении за последние два года законодательства, касающегося безопасности и/или частного характера данных.

Во многих Государствах-Членах защита данных относится к компетенции специального органа. В **Италии**, например, орган по защите данных<sup>27</sup> отвечает за применение Кодекса защиты персональных данных и следит за тем, чтобы все соответствующие гарантии были предусмотрены<sup>28</sup>. Этот принцип действует в отношении всех аспектов Кодекса, включая обработку персональных данных в электронных средствах связи и хранение данных трафика. В **Литве** защита персональных данных относится к компетенции государственной инспекции по защите данных.

В **Омане**, напротив, за регулирование защиты конфиденциальности и частного характера данных бенефициаров<sup>29</sup> отвечает орган регулирования электросвязи Омана (хотя законодательство в области электронной торговли и киберпреступности относится к сфере компетенции Органа по информационно-коммуникационным технологиям). Регламент позволяет эксплуатационным организациям запрашивать персональные данные у потребителя только в том случае, если это необходимо для активирования услуги, и при условии, что потребитель будет проинформирован о причинах, по которым эти данные были получены, обработаны и сохранены. Эксплуатационные организации имеют четко установленные обязанности в отношении защиты частного характера и конфиденциальности этих данных. Они обязаны, в частности, обеспечивать достаточную надежность своих систем и сетей, чтобы препятствовать несанкционированному доступу. Эксплуатационные организации не уполномочены обмениваться информацией с дочерними компаниями без предварительного согласия потребителя.

---

<sup>26</sup> Министерство культуры, СМИ и спорта Соединенного Королевства. Communications Review Seminar Series. The Consumer Perspective (<http://dcmscommsreview.readandcomment.com/consumers/>).

<sup>27</sup> [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

<sup>28</sup> Кодекс защиты персональных данных (Декрет № 196 от 30 июня 2003 г.) – это консолидированный законодательный акт Италии, вытекающий из переноса Директив 95/46 (защита данных персонального характера), 2002/58 (частная жизнь и персональная связь) и 2006/24 (хранение данных, касающихся трафика связи) Европейской комиссии. Он регулирует применение принципов, касающихся защиты данных в различных секторах, создает итальянский орган по защите данных, определяет его полномочия и механизмы реализации.

<sup>29</sup> Резолюция № 113/2009, касающаяся регулирования защиты конфиденциальности и частного характера данных бенефициаров.

В сентябре 2012 года регуляторный орган электросвязи **Омана** провел открытые консультации по вопросу о регулировании сетевых услуг<sup>30</sup>. Было предложено принять положения с тем, чтобы потребители могли фильтровать контент, блокировать нежелательный контент, ограничивать использование результатов поиска, и чтобы можно было усилить обязанности в области конфиденциальности и безопасности. Эти положения, если они будут приняты, позволят регуляторному органу блокировать доступ к сайтам оскорбительного характера.

Это трудная область для регуляторных органов электронной связи. Если регулирование будет слишком жестким, то оно может быть воспринято как препятствие для развития инноваций и создания новых услуг ИКТ. Google, например, недавно изменил свою политику в отношении конфиденциальности, сведя воедино прежде хранившиеся отдельно данные конечных пользователей, полученные с помощью таких услуг, как поисковая система Google, YouTube и Google+. Google представил эти изменения как выгодные для потребителей, поскольку при этом можно точнее подогнать под потребности пользователей результаты их поиска и рекламные предложения, которые для них предназначены<sup>31</sup>.

Еще один пример трудностей, которые встречаются при обеспечении справедливого баланса, связан с растущей популярностью услуг облачных вычислений, которые предоставляются пользователям через ПК или портативные устройства. Хотя конечные пользователи обычно покупают лицензию на установку и функционирование программного обеспечения со своего собственного компьютера, в случае услуг облачных вычислений потребители имеют доступ к виртуальному облаку, которое содержит программное обеспечение и с которого к нему можно получить доступ. Услуги хранения в облаке обеспечивают доступ к инфраструктурам онлайн-облачного хранения, которые доступны с любого компьютера или устройства.

Хотя поставщики услуг несут ответственность за то, что происходит с их услугами, их деятельность может иногда выходить за рамки национальной нормативно-правовой базы. Регулирование применяется там, где осуществляются облачные вычисления, то есть там, где расположена штаб-квартира предприятия, занимающегося облачными вычислениями, там, где находится центр хранения и обработки данных, либо там, где услуги облачных вычислений иницированы или доступны для пользователей.

**Европейский союз** (ЕС) разработал стратегию облачных вычислений<sup>32</sup>, в основе которой лежит задача "установления цифрового доверия". Учитывая мировое значение облачных услуг, необходимо найти способ регулирования международных передач данных, уделяя основное внимание вопросам мошенничества и киберпреступности.

С другой стороны, в отчете, представленном в **Европейский парламент**, основной упор делается на аспекты, связанные с конфиденциальностью, и утверждается, что "проблема конфиденциальности в контексте облачных вычислений недооценивается и даже игнорируется"<sup>33</sup>. В отчете сообщается о том, что Европейское агентство по сетевой и информационной безопасности (ENISA) обеспокоено

---

<sup>30</sup> [www.tra.gov.om/newsite1/NewsDetails.aspx?newsid=273](http://www.tra.gov.om/newsite1/NewsDetails.aspx?newsid=273).

<sup>31</sup> См., например, статью из Гардиан "Google's privacy policy: EU data protection chiefs to act within days" (8 октября 2012 г.).

<sup>32</sup> Сообщение Европейской комиссии для Европейского парламента, Совета, Экономического и социального комитета и Комитета регионов. "Libérer tout le potentiel de l'informatique en nuage en Europe", COM(2012) 529 final, Брюссель (27.09.2012 г.).

<sup>33</sup> Генеральный директорат по вопросам внутренней политики Европейского союза, Тематический департамент С, исследование по вопросу о борьбе с киберпреступностью и о защите конфиденциальности в облаке (PE 462.509).

по поводу "рисков, которым подвергаются клиенты в случае ненадлежащего использования поставщиком услуг облачных вычислений данных, содержащихся в его центрах данных, и/или управления этими данными". Этот риск возникает отчасти в силу того, что практически вся инфраструктура находится в собственности частных компаний и что она составляет значительную и постоянно растущую долю интернета, что приводит к "конфликтам между экономическими и коммерческими интересами поставщиков услуг и потребностями потребителей"<sup>34</sup>.

**с) Услуги развлечений и механизмы оплаты с использование мобильных устройств**

Быстрый рост использования смартфонов для получения доступа к услугам развлечений на мобильные устройства и/или осуществления платежей в режиме онлайн имеет очевидные последствия для существующей нормативно-правовой базы. На Дальнем Востоке, в частности в **Японии**<sup>35</sup> и **Республике Корея**, использование этих услуг получило наиболее широкое распространение. Далее идет Европа, где выделяются **скандинавские страны, Соединенное Королевство и Италия**.

Сегодня многие потребители используют мобильные телефоны для осуществления микроплатежей, чтобы участвовать в интерактивных телевизионных услугах (например, голосование на конкурсах), делать виртуальные подарки и оплачивать приложения. Большинство новых смартфонов оборудованы средством связи в ближнем поле (NFC), позволяющим передавать данные на очень короткие расстояния, как правило, в пределах 3–18 мм, хотя потенциально это расстояние может достигать до 10 см. Связь в ближнем поле используется для быстрой передачи файлов, осуществления платежных транзакций и других услуг. Мобильные телефоны используются также в качестве бесконтактных интегрированных платежных карт (система "wave and pay") для совершения покупок в предприятиях розничной торговли и поэтому представляют собой гибкий способ оплаты, способный заменить наличные средства и банковские карты.

Во всех случаях, понятно, что наличие практичных и более гибких способов совершения платежа выгодно как предприятиям, так и потребителям, однако при условии, что потребители при этом достаточно защищены и уверены в безопасности используемых систем.

Регуляторная среда, регулирующая онлайн-платежи и оплата с использованием мобильных устройств, постоянно меняется. Одни страны имеют специальное законодательство, которое применяется к платежам в режиме онлайн и/или с использованием мобильных устройств, в то время как в других странах применяется общий регламент, касающийся защиты потребителей, электросвязи или финансовой деятельности.

Структуры регулирования в какой-то степени уже существуют. В **Соединенном Королевстве** полномочия национального регуляторного органа в отношении регулирования контента и начисления платы за услуги по премиальному тарифу (PRS, Premium Rate Services) охватывают услуги оплаты с использованием мобильных устройств, плата за которые включается в счет за телефон или счет с предварительной оплатой, включая некоторые системы электросвязи в ближнем поле "wave and pay". С другой стороны, если платежи осуществляются с использованием электронного кошелька, связанного с дебетовой картой, то регулирование такой деятельности относится к компетенции регуляторного органа финансовых услуг. Это вызывает у потребителей

---

<sup>34</sup> Европейское агентство по сетевой и информационной безопасности (ENISA), L'informatique en nuage: avantages, risques et recommandations en matière de sécurité de l'information, Heraklion (ноябрь, 2009 г.).

<sup>35</sup> В Японии продажи мобильных трубок NFC составили к концу 2009 года более 64 миллионов единиц (FeliCa, 2010 г.).

путаницу в случае возникновения проблем. Эта система предполагает, что сами транзакции являются законными и что они находятся под национальным контролем, что не всегда случается, когда речь заходит о международных транзакциях.

В **Республике Корея** имеется специальный регламент в области защиты потребителей в сфере электронной торговли<sup>36</sup>, в соответствии с которым поставщики услуг платежа обязаны выполнять некоторые обязанности, которые, в частности, включают:

- использовать платежные формы, позволяющие потребителям изменять или подтверждать свой платеж до признания его действительности;
- предоставлять потребителям информацию о продавце (которая должна быть также доступна на веб-сайте продавца) и о механизмах урегулирования споров;
- защищать персональные данные потребителя, сообщенные им в процессе осуществления оплаты<sup>37</sup>.

#### **d) Право подачи жалобы**

Чтобы гарантировать эффективность защиты потребителей, важно чтобы они имели доступ к прозрачному и справедливому процессу подачи жалоб. Большинство нормативно-правовых баз в области ИКТ предусматривают обязанность операторов устанавливать и публиковать процедуры рассмотрения жалоб. Большинство участников обследования сыграли ту или иную роль в рассмотрении жалоб и/или урегулировании споров или имели возможность передать эти споры в какой-либо другой орган по защите потребителей.

Комиссия по связи и мультимедиа **Малайзии** (МСМС), например, хотя и не вмешивается напрямую в рассмотрение жалоб, следит за тем, чтобы жалобы потребителей рассматривались справедливо и эффективно. Жалобы касаются всех аспектов услуг связи и мультимедиа: электросвязи, радиовещания, услуг интернета, почтовых услуг и услуг передачи сообщений, а также цифровой сертификации. МСМС поручено также следить за уровнем жалоб, поступивших от потребителей.

Поначалу потребителям рекомендуется самим связаться с поставщиком услуг, чтобы попытаться урегулировать свою жалобу. Однако они могут вынести ее на Форум потребителей, независимый саморегулирующийся орган под эгидой МСМС, если поставщик услуг не урегулировал ее в течение семи недель. Этот Форум имеет онлайн-портал, специально предназначенный для жалоб, созданный для того, чтобы помочь потребителям урегулировать свои жалобы с поставщиками, не прибегая к внешнему вмешательству. Этот портал создан в соответствии с Кодексом общей практики, касающимся потребителей (GCC) Форума потребителей, который основывается на обычных процедурах рассмотрения жалоб и споров, касающихся потребителей.

В **Саудовской Аравии** Комиссия по связи и информационным технологиям (СІТС) обязывает поставщиков услуг создать самостоятельную коммерческую структуру, занимающуюся рассмотрением жалоб потребителей. Она играет также непосредственную роль в процессе рассмотрения жалоб, анализируя процедуры поставщиков в этой области, и предусматривает процесс урегулирования споров на тот случай, если клиенту и его поставщику самим не удалось разрешить свой спор.

---

<sup>36</sup> Закон об электронных финансовых транзакциях (EFTA, 2007 г.) и закон о защите клиентов электронной торговле (ЕСРА).

<sup>37</sup> Отчет ОЭСР о защите потребителей при осуществлении платежей в режиме онлайн и с использованием мобильных устройств (17 августа 2012 г.), DSTI/CP(2010)22/FINAL.

**e) Улучшение трансграничной ситуации**

При том что характерные для сектора механизмы внесудебного урегулирования споров (ADR) широко применяются в **Европейском союзе**, существует ряд снижающих их эффективность недостатков, например: разрывы в охвате, отсутствие осведомленности среди потребителей и коммерческих предприятий и неравные процедуры. Важно устранить эти недостатки, когда потребители осуществляют трансграничные операции в цифровой среде.

Предлагаемое новое законодательство потребует, чтобы все государства-члены обеспечили для потребителей и торговых структур механизмы качественного ADR для разрешения споров, связанных с продажей товаров или предоставлением услуг, в том числе, в сетевой среде. Это может быть реализовано путем использования существующих механизмов ADR и корректировки при необходимости их сферы применения или путем создания новых структур ADR. Каждое государство-член должно будет обеспечить мониторинг этих механизмов, ответственность за который несет компетентный орган, и гарантии конфиденциальности и защиты данных.

Ответственные за эти механизмы структуры будут поощряться к вступлению в объединяющие структуры ADR сети в соответствующих сектору областях и сотрудничеству с национальными органами, ответственными за применение законов о защите потребителей<sup>38</sup>.

**f) Ценообразование, выставление счетов и прозрачность**

В ходе обследования респонденты наиболее часто выражали недовольство ценообразованием и выставлением счетов. Это недовольство возникает несмотря на то, что потребители имеют практически универсальный доступ к информации по ценообразованию по всем услугам, включая подвижную связь, доступ в интернет и услуги для смартфонов. **Бразилия, Сальвадор, Южная Африка и Уругвай** в своих ответах особо выделили вопрос об информационном обеспечении потребителей в отношении контрактов и услуг платного ТВ. Это наводит на мысль о том, что предоставление информации, как таковое, может оказаться недостаточной мерой для защиты потребителей в среде конвергирующих услуг.

В **Турции**, например, изменения, внесенные в 2010 и 2011 годах в законодательство об электросвязи, включали меры, направленные на включение различных аспектов конвергирующих услуг. К ним относятся IPTV, VoIP и услуги мобильных платежей. Диапазон услуг включает детализированные счета, право выбора компании, тарифов или услуг, а также право абонента устанавливать верхний предел своего счета за услуги электросвязи. Компания Turkish Telecom Group отмечала ряд практических трудностей при реализации последнего положения<sup>39</sup>:

- Как определить границы предела: относится ли предел к целому счету или к выбранной услуге, учитывая широкое разнообразие связанных услуг, предоставляемых вместе с услугой электросвязи – от услуг безопасности жилища до компьютерного программного обеспечения?

---

<sup>38</sup> Предложение Директивы Европейского парламента и Совета о внесудебном урегулировании споров с участием потребителей (COM (2011)793 FINAL), Брюссель, 29.11.2011 г., и предложение Регламента Европейского парламента и Совета по онлайн-механизму разрешения споров с участием потребителей (COM(2011)794 FINAL), Брюссель, 29.11.2011 г.

<sup>39</sup> Документ 1/162, 18 июля 2012 года, компания Türk Telekom Group (Турция), предлагаемый текст для проекта отчета по Вопросу 18-2/1.

- Как при расчете этих пределов учитывать специальные кампании или акции (которые обуславливаются минимальным периодом действия контракта и/или месячными платежами)?
- Как отслеживать дополнительные услуги, включаемые в счет, но которые могут ввести в заблуждение и потребителя, и оператора?
- Как провести различие между суммами, причитающимися другим операторам, когда потребитель использует метод выбора оператора, учитывая, что отдельные операторы не могут проследить трафик друг друга?
- Как отслеживать верхний предел в реальном времени в системе сети КТСОП? При том что поставщик услуг может прекратить обслуживание немедленно по достижении предела, он сам должен нести затраты в связи с избыточным использованием.

Türk Telekom Group привела пример предоставляемой Türk Telekom услуги VoIP (Wirofon), когда голосовые вызовы абонентов изменялись и регистрировались так, как будто они создавались в обычной линии КТСОП абонента. Компани привела другой пример, связанный с телефонными картами, которые работают как предоплаченные карты, но включают сбор за использование, связанный с контрактом на связь по фиксированной линии. Это значит, что по достижении абонентом своего предела расходов он не может использовать карту и, возможно, в тот момент, когда испытывает в этом неотложную потребность.

По имеющимся сведениям, Türk Telekom рекомендовала Управлению информационно-коммуникационных технологий Турции (ICTA), что для принятия и внесения изменений в инфраструктуру ИТ и КТСОП в целях обеспечения учета лишь в "почти реальном времени" до перехода на СПП потребуется примерно от года до полутора лет. Было высказано предположение о том, что это конкретное право потребителя на первых порах следует реализовать в отношении услуг GSM. Операторы GSM возражали против такого подхода, заявляя, что они уже предлагают предоплаченные контракты, которые эффективно обеспечивают достижение той же цели, что и верхний предел.

В **Республике Корея**, как сообщается, связывание услуг создает сложности для потребителя как на начальном этапе заключения контракта, так и в процессе использования и завершения действия пакета<sup>40</sup>. Дисконтные схемы для связанных услуг меняются в зависимости от состава продуктов. Скидки зачастую связаны с долгосрочными обязательствами, что делает положения и условия контрактов достаточно сложными.

Для разрешения этого и других вызывающих беспокойство вопросов, связанных с потребителями и конвергенцией, правительство Кореи опубликовало недавно комплект руководящих указаний для поставщиков услуг связи (см. Вставку 2).

---

<sup>40</sup> Доминирующим операторам электросвязи разрешается предложение связанных услуг, включая услуги, к которым применяется регулирование цен, при условии что такие предложения не наносят вреда конкуренции или потребителю.

**Вставка 2: Руководящие указания для поставщиков услуг связи в отношении предоставления потребителям связанных услуг в Республике Корея**

Предоставляя связанные услуги, поставщик услуг должен:

- четко определять ключевые условия пользовательских соглашений (долгосрочные скидки, связанные скидки, плата за прекращение действия и т. д.);
- подробно определять условия скидок на счета, с тем чтобы потребители могли понимать, в каких случаях применялись скидки;
- предоставлять информацию о связанных услугах, включая цены, скидки, периоды "замораживания", формулы расчета платы за прекращение действия и т. д.;
- не начислять сборы за прекращение действия в отношении оставшихся составляющих пакет услуг, если потребитель желает прекратить предоставление ряда услуг в пакете;
- указывать в пользовательском соглашении подробные сведения о том, кто несет ответственность в случае нештатной ситуации.

В случае контрактов на широкополосный доступ в интернет поставщики услуг не могут:

- применять плату за прекращение действия в отношении потребителей, которые получают дополнительные выгоды, не оговоренные в контракте, и которые далее завершают обслуживание до истечения действия контракта.

В случае мер содействия:

- Назначение штрафов не разрешается, если о них не было четко сообщено потребителю, включая информацию о размере штрафов и периоде действия контракты.

Правительство Кореи требует также от поставщиков осуществлять строгий контроль за своими сбытовыми агентствами, с тем чтобы обеспечивать выполнение ими руководящих указаний и способствовать полному пониманию их потребителями заключаемых контрактов. Например, рекомендуется предоставлять потребителям простые для понимания брошюры или составленные в виде комиксов книжки, а также публиковать соответствующие контракты либо на домашней странице веб-сайта поставщика или в том разделе, где информацию можно будет легко найти.

**g) *Перерывы в обслуживании/недостаточное покрытие***

В участвовавших в обследовании Государствах-Членах, как представляется, права пользователя в связи с прерыванием в обслуживании определены не в достаточной степени. Только 5 из 29 респондентов обследования отметили право потребителя на компенсацию в случае потери обслуживания, и только 3 из 29 респондентов указали право доступа к экстренным службам.

В **Омане** все потребители имеют право на тот же класс и те же условия обслуживания. От операторов требуется предоставление наилучшего возможного обслуживания и выполнение требований к качеству обслуживания, установленных в условиях лицензии. Если обслуживание потребителя прерывается на непрерывный период длительностью более 24 часов по техническим причинам или для регламентных работ, поставщик услуг не должен начислять ежемесячную абонентскую плату. Если поставленное оператором устройство выходит из строя в течение гарантийного периода, оператор обязан заменить или отремонтировать это устройство<sup>41</sup>.

<sup>41</sup> Документ 1/162, 18 июля 2012 года, в цитируемой работе.

Независимое управление связи **Южно-Африканской Республики** (ICASA) разработало структуру индекса удовлетворенности потребителей (CSI) услугами ИКТ. Эта структура предназначена для выявления и определения параметров качества обслуживания (QoS), согласующихся с параметрами, используемыми другими регуляторными органами, что помогает ICASA вести мониторинг удовлетворенности потребителей, а также тестировать характеристики работы операторов.

По мере расширения использования проводных и беспроводных услуг частота прерывания обслуживания или отсутствия доступа к услугам в определенных областях могут подробно не документироваться или информация о них может не быть легкодоступной для пользователей в целях сравнения. Например, в период сильного наводнения и пропадания электропитания в центре Манхэттена, Нью-Йорк, а также на территории **Соединенных Штатов** в конце 2012 года в сети возникали серьезные проблемы, в результате которых потребители не обеспечивались ТВ услугами по волоконно-оптическим линиям (FiOS), не имели доступа в интернет и телефонных соединений.

Федеральная комиссия по связи (ФКС) **Соединенных Штатов Америки** должна провести серию слушаний на местах, с начала 2013 года, для анализа задач, которые возникают в национальной сети связи в период стихийных бедствий и других критических ситуаций<sup>42</sup>. Цель заключается в ужесточении требований в отношении проводных и беспроводных сетей в условиях масштабных критических ситуаций, в частности в отношении надежности сети экстренной связи 9-1-1. В ходе обследования будет рассматриваться вопрос о том, имеют ли потребители удовлетворительный доступ к информации о своих услугах связи в чрезвычайной ситуации и/или необходима ли дополнительная информация. Например, является ли целесообразным для потребителей знать характеристики и надежность услуг и устройств компании в период последних чрезвычайных ситуаций для сравнения с конкурентами.

#### **4.1.3 Ситуация, касающаяся ассоциаций потребителей**

Ответы, представленные в ходе обследования, и полученные вклады показывают, что в большинстве развивающихся стран деятельность ассоциаций по защите потребителей в целом, и в секторе электросвязи/ИКТ в частности, особенно в том что касается опыта и профессионального уровня, сопряжена с трудностями, когда возникает необходимость управления защитой потребителей с участием государственных учреждений или регуляторных органов.

Большое число респондентов указали, что органы по защите потребителей испытывают структурные трудности и, в частности, не обладают необходимой квалификацией и людскими ресурсами. Другие респонденты поясняли, что в стране отсутствует или имеется недостаточно разработанное законодательство по защите потребителей. В ряде ответов сообщалось о проблемах, обусловливаемых уровнем просвещения и информированности пользователей.

## **4.2 Организационные методы и успешная практика в области защиты потребителей, используемая НРО и другими органами (примеры стран)**

Эффективная реализация национальной политики и применение нормативных положений в области защиты потребителей является важнейшим компонентом гарантии общественных интересов и содействия защите потребителей. Как выяснилось по результатам обследования 1-й Исследовательской комиссией МСЭ, многие НРО испытывают трудности при правоприменении в условиях конвергенции. Основная трудность, как представляется, заключается в необходимости

---

<sup>42</sup> [www.fcc.gov/document/chairman-genachowski-announces-post-superstorm-sandy-field-hearings](http://www.fcc.gov/document/chairman-genachowski-announces-post-superstorm-sandy-field-hearings).

дополнительного или усовершенствованного законодательства. Кроме того, многие респонденты испытывали структурные сложности в учреждениях по защите потребителей, а также отмечали отсутствие квалификации и персонала для применения нормативных положений. Четверть респондентов отметили отсутствие просвещения потребителей и осведомленности потребителей о своих правах.

**а) Структурные вопросы и разделение ответственности**

В **Турции** ответственность за защиту потребителей разделена между Управлением информационно-коммуникационных технологий (ICTA) ([www.btk.gov.tr](http://www.btk.gov.tr)), в котором имеется отделение по защите потребителей, и Генеральным директоратом по вопросам защиты потребителей и конкуренции ([www.tuketici.gov.tr](http://www.tuketici.gov.tr)), который является структурной единицей Министерства таможи и торговли Турции. Существует четкое разделение ответственности между двумя органами на основе официально согласованных принципов разделения работы. Например, если жалоба потребителя, касающаяся услуг электросвязи, направляется в Генеральный директорат по вопросам защиты потребителей и конкуренции, он направляет ее, в надлежащих случаях, в ICTA.

Несмотря на то что соответствующие регуляторные органы отмечают эффективность этой практики, компания Turkish Telecom Group сообщила исследовательской комиссии о ряде трудностей, связанных с регулированием конвергированных услуг. К ним относится "конфликт и путаница между различными органами, воздействие конвергенции на конкуренцию, сложность анализа конвергированных услуг в рамках нормативных положений или правил, предотвращение негативного воздействия регулирования на развитие и совершенствование конвергированных услуг".

В **Китае**, где Государственный совет определил в качестве срока 2013 год для достижения полной конвергенции электросвязи и СМИ, два заинтересованных регуляторных органа – Министерство промышленности и информационных технологий (MIIT) и Государственная администрация радио, кино и телевидения (SARFT) используют разные подходы к регулированию. Цензура контента остается под контролем радиовещательных организаций и SARFT, который, как представляется, создает сложности для поставщиков электросвязи, стремящихся расширить свои услуги IPTV и услуги подвижной связи. В настоящее время в Китае наблюдается относительно невысокий уровень потребления услуг IPTV и услуг мобильного ТВ по сравнению с огромной абонентской базой фиксированной широкополосной и подвижной 3G связи.

В **Республике Корея**, напротив, регуляторный орган в области радиовещания и Министерство электросвязи заключили в 2006 году (после продолжительных обсуждений) соглашение о совместном контроле над услугами IPTV. С тех пор наблюдается быстрый рост числа абонентов IPTV. По сообщениям операторов IPTV, к январю 2013 года число абонентов возросло с 1,7 млн. в январе 2009 года до 7,7 млн. в июле 2013 года, благодаря в основном быстрому росту численности потребителей, использующих услуги в реальном времени.

В **Корее по состоянию на 2013 год** ответственность за защиту прав потребителей ИКТ делят между собой в основном Министерство науки, ИКТ и будущего планирования (MSIP), недавно приступившее к работе в марте 2013 года, и Корейская комиссия по связи (KCC), в юрисдикцию которой ранее входили как электросвязь, так и радиовещание, а теперь, после создания MSIP, она занимается только вопросами регулирования радиовещательной службы. Комиссия по справедливой торговле (FTC) также обладает полномочиями по регулированию и занимается вопросами защиты прав потребителей или справедливой рыночной конкуренции.

**b) *Необходимость гарантирования достаточных ресурсов для правоприменения, просвещения и информирования потребителей***

В **Колумбии** ответственность за регулирование в области защиты потребителей в отношении всех услуг информационно-коммуникационных технологий лежит на Комиссии по регулированию связи (CRC). В законодательство в области защиты потребителей были внесены изменения специально для учета конвергированных услуг<sup>43</sup>. В Резолюции 3066 определяются конкретные правила продажи связанных услуг, а также передовая практика взаимодействия с пользователями в офисах, по "горячим" линиям, социальным сетям и с помощью SMS. Вместе с тем для успешной реализации внесенных изменений CRC потребуются соответствующие ресурсы и для правоприменения, и для проведения образовательных и информационных кампаний для потребителей<sup>44</sup>.

В **Соединенном Королевстве** правительство предложило законодательство для нового билля о правах потребителей<sup>45</sup>. Цель заключается в разработке новой базы, которая уменьшит регуляторную нагрузку на коммерческие предприятия (благодаря наличию единой базы прав потребителей вместо действующих в настоящее время 12 законодательных актов) и станет соответствующим требованиям завтрашнего дня решением для обеспечения внедрения будущих инноваций, а также сможет обеспечить доверие потребителей благодаря введению надлежащих мер защиты.

В случае принятия, новый билль изменит введенные 30 лет назад законы о потребителях и определит четкие права потребителей цифрового контента, включая загрузки, контент на диске, передаваемый потоком контент и контент, доступный через облако. Билль требует, чтобы такой контент соответствовал любому данному описанию и любой пробной или демонстрационной версии, а также был "удовлетворительного качества ... [отвечал] разумным ожиданиям пользователя с учетом всех соответствующих обстоятельств". Продавец, поставляющий цифровой контент, должен иметь право поставлять этот контент и не должен допускать по своей вине нарушения потребителем авторских прав.

**c) *Регулирование качества обслуживания***

В своих ответах в ходе обследования **Бразилия** отметила ряд трудностей при работе с конвергированными услугами, которые обусловлены отсутствием опыта координации/ взаимодействия соответствующих учреждений, а также отсутствием юридических процедур, учитывающих конвергенцию.

Министерство связи несет общую ответственность за формулирование национальной политики в области охвата цифровыми технологиями, радио и ТВ, почтовых услуг и электросвязи, Национальное управление электросвязи (Anatel)<sup>46</sup> несет конкретную ответственность за содействие развитию сектора электросвязи Бразилии. Его полномочия включают лицензирование, регулирование и надзор. Решения регуляторного органа могут быть обжалованы только в судебном порядке.

---

<sup>43</sup> Национальный закон 1480, дополненный в 2011 году, включает изменения, связанные с защитой здоровья и безопасности потребителей, защитой несовершеннолетних, доступом к информации, а также такими вопросами, как гарантии на продукты и услуги. Резолюция 3066 CRC о защите прав пользователей, обновленная также в 2011 году, внесла изменения, касающиеся использования технологий связи с компаниями, максимального времени ответа, доступа к информации, а также правил, связанных с предоставлением пакетов услуг.

<sup>44</sup> В цитируемой работе.

<sup>45</sup> [www.gov.uk/government/news/new-proposals-for-consumer-rights](http://www.gov.uk/government/news/new-proposals-for-consumer-rights).

<sup>46</sup> ANATEL – это специальное учреждение, созданное Общим законом об электросвязи (LGT). Оно является административно независимым и финансово автономным и не находится в иерархическом подчинении у какого-либо правительственного органа.

Защита потребителей регулируется Кодексом защиты потребителей (Código de Defesa do Consumidora)<sup>47</sup>, а его исполнение осуществляет ряд различных учреждений.

Доступ к Бразильской системе цифрового телевидения (SBTVD), введенной в действие в 2007 году, является открытым и бесплатным и позволяет осуществлять передачу высококачественного контента в виде изображений и звука как на стационарные, так и мобильные устройства. Потребители имеют доступ к цифровому ТВ через свои ТВ приемники и мобильные телефоны, а также доступ к услугам высокой четкости и интерактивным услугам через мобильные телефоны, минителевизоры и портативные компьютеры. Интерактивные услуги являются ключевой функциональной возможностью – пользователи могут с помощью устройств дистанционного управления отвечать на вопросы тестов, осуществлять поиск информации о программах, приобретать рекламируемые продукты, участвовать в обследованиях и выполнять банковские операции.

Одной из обязанностей ANATEL является регулирование и защита прав абонентов платного ТВ, включая "комбинированные услуги", которые связывают услуги платного ТВ, телефонные услуги и услуги широкополосного доступа в интернет. Согласно новому законодательству<sup>48</sup> в будущем оговоренное в лицензии разрешение на предоставление услуг платного ТВ позволит использовать для предоставления этих услуг любую имеющуюся технологию. Это обеспечит унификацию действующих в Бразилии правил в области платного ТВ. По прогнозам ANATEL, численность абонентов сектора услуг платного ТВ Бразилии в результате этого вырастет до 35 млн. человек к 2018 году<sup>49</sup>.

Открывая ранок для поставщиков услуг электросвязи, новая база расширит сферу ответственности регуляторного органа, включив в нее обеспечение в программах платного ТВ оговоренных квот для местного контента, что традиционно связывается с регулированием радиовещания<sup>50</sup>.

ANATEL имеет репутацию органа, осуществляющего жесткий контроль за соблюдением стандартов качества обслуживания. В 2012 году он наложил запрет на продажу контрактов на подвижную телефонную связь в связи с низким качеством обслуживания и растущим числом жалоб потребителей<sup>51</sup>. В настоящее время, как сообщается, ANATEL принимает жесткий подход к регулированию платного ТВ, что является следствием двукратного увеличения в период с 2010 по 2011 год числа жалоб потребителей, особенно в связи с качеством обслуживания. ANATEL запросил у операторов планы будущих инвестиций и контрольные показатели обслуживания потребителей.

---

<sup>47</sup> Закон № 8,078 от 11 сентября 1990 года.

<sup>48</sup> Регулирование защиты и охраны прав абонентов платного ТВ – резолюция ANATEL № 488/2007, с изменениями, внесенными ANATEL; новый закон 12.485/2011.

<sup>49</sup> Данные ANATEL показывают, что число абонентов платного ТВ в Бразилии достигло в августе 2012 года 15,1 млн. Индекс, позволяющий измерить проникновение в домашние хозяйства, вырос до 25,5 процента, что составляет рост на 19,4 процента по сравнению с данными за прошлый год. Компания America Movil владеет 37,2 процента рынка, вплотную за которой следует компания DirecTV со своей маркой Sky Brasil, имеющая 31,2 процента рынка.

<sup>50</sup> Надзор за квотами осуществляет Бразильское национальное агентство кино.

<sup>51</sup> Согласно докладу Криса Форрестера (Chris Forrester) на [advanced television.com](http://advanced-television.com/2012/09/19/brazil-wants-better-customer-service-from-pay-tv/) (<http://advanced-television.com/2012/09/19/brazil-wants-better-customer-service-from-pay-tv/>).

**d) Установление должного баланса конфиденциальности персональных данных и инноваций в продуктах и услугах ИКТ**

В среде конвергированных услуг регуляторные органы должны устанавливать точный баланс между обеспечением мер защиты конфиденциальности персональных данных и нормативной базой, стимулирующей коммерческие предприятия разрабатывать инновационные продукты и услуги ИКТ.

В **Бурунди**, например, рост преступлений, связанных с использованием мобильных телефонов, результатом которого стало увеличение числа случаев анонимных угроз отдельным лицам, мошенничества, хищений с банковских счетов и ненадлежащего использования украденных SIM-карт, подорвало уверенность абонентов мобильных телефонов в защищенности своей связи. Операторы и регуляторный орган получали многочисленные жалобы. Сознвая важность доверия потребителей для роста рынка, правительство ввело ряд мер, направленных на борьбу с этой ситуацией. Эти меры включают обязательство операторов устанавливать следящее оборудование и обеспечивать запись вызовов по требованию полиции и/или регуляторного органа<sup>52</sup>.

Многие страны Латинской Америки, в том числе **Аргентина**<sup>53</sup>, **Бразилия**, **Коста-Рика** и **Мексика** ввели законодательство на основе прав для защиты конфиденциальности данных потребителей, ограничив их сбор и использование третьими сторонами. Общий подход на основе прав обеспечивает конституционную гарантию в отношении "использования изображений, неприкосновенности частной жизни, чести, самоопределения и свободы распространения информации".

В рамках такого подхода отдельные лица имеют право доступа к своим персональным данным и имеют право не разрешать их использование для рекламных, маркетинговых целей или для рыночных исследований. В **Бразилии** было разработано законодательство, в котором предусмотрено право на компенсацию в случае ненадлежащего использования персональных данных. В **Коста-Рике** создается отдельное управление защиты данных для надзора за исполнением законов и применения санкций за их нарушение. В **Мексике** нормативные положения, касающиеся использования персональных данных, включают конкретные правила сбора и использования данных в среде облачных вычислений, в том числе обязательство сообщать пользователям о том, каким образом используются и/или раскрываются их данные<sup>54</sup>.

В **Соединенных Штатах**, напротив, правительство придерживается подхода к защите данных на основе саморегулирования в сочетании с определенными для сектора адресными мерами. Например, в марте 2012 года Федеральная комиссия по связи (ФКС) опубликовала доклад относительно конфиденциальности данных потребителей<sup>55</sup>, в который был включен ряд необязывающих принципов передовой практики (см. Вставку 3).

---

<sup>52</sup> Документ RGQ18-2/1/16, 4 января 2012 года, Бурунди, "Борьба с преступностью, связанной с подвижной телефонной связью в Бурунди: инструкции операторам и обязанности регуляторного органа".

<sup>53</sup> Закон о защите персональных данных (2000 г.).

<sup>54</sup> Нормативные положения Федерального закона о защите персональных данных, находящихся у третьих сторон (2011 г.).

<sup>55</sup> "Защита конфиденциальности данных потребителей в эпоху стремительных изменений: рекомендации для коммерческих предприятий и директивных органов", FTC 2012.

### **Вставка 3: Руководящие принципы Федеральной комиссии по торговле США, касающиеся обеспечения конфиденциальности данных потребителей**

#### **Проектируемая конфиденциальность**

Защита конфиденциальности данных потребителей должна предусматриваться на самых ранних этапах процесса разработки услуги или продукта. Это включает обеспечение разумного уровня безопасности, ограничение сбора соответствующих данных, ограничение времени хранения данных и внедрение процедур обеспечения точности хранящихся данных.

#### **Упрощенный выбор для коммерческих предприятий и потребителей**

Для потребителей должна быть обеспечена возможность простого заявления своих предпочтений относительно типа коллективно используемой и касающейся их информации и принятия решения о том, кто именно пользуется этими данными, например с помощью средства "Do-Not-Track", которое дает пользователям возможность запрещать онлайн-отслеживание.

#### **Увеличение уровня прозрачности**

Компании должны предоставлять подробные данные о том, какой тип информации потребителей они собирают и как они эту информацию используют, а также обеспечивать доступ потребителей к своим данным.

*Источник:* "Защита конфиденциальности данных потребителей в эпоху стремительных изменений: рекомендации для коммерческих предприятий и директивных органов", 2012 год<sup>56</sup>.

#### **е) Структура для обмена и сотрудничества при решении связанных с потребителями вопросов**

В **Нигерии** достигнут значительный прогресс в обеспечении удовлетворенности и защиты потребителей, включая введение режима возмещения ущерба потребителям, проведение общенациональных обследований удовлетворенности потребителей для получения из первых рук информации об опыте пользователей и восприятии предоставления услуг электросвязи, создание контактных центров НСС для совершенствования каналов связи с потребителями и другими заинтересованными сторонами, а также механизм разрешения жалоб для содействия разрешению жалоб между потребителями и поставщиками услуг. Регуляторный орган располагает механизмом посредничества, который называется "Парламент потребителей" и который является системой защиты потребителей в форме организации ежегодного собрания операторов и потребителей для ведения диалога между участниками сектора и потребителями.

В **Бразилии** регуляторное управление ANATEL разработало механизмы, предназначенные для совершенствования и укрепления регуляторной системы с точки зрения потребителя и обеспечения механизмов поощрения потребителей к более тесному взаимодействию с Управлением. Потребители могут использовать это средство связи для подачи жалоб, внесения предложений или даже передачи положительных отзывов, а также для запроса информации. Помощь лицам с нарушением слуха окажет центр обработки вызовов. Потребители могут также пользоваться "залом для граждан" (Sala do Cidadão), который создан ANATEL в каждом бразильском городе для активизации взаимодействия с обществом, с тем чтобы получить информацию или документы, подать жалобу или проследить за ходом рассмотрения своего запроса.

<sup>56</sup> Как указано в исследовании, подготовленном для Встречи на высшем уровне "Соединим страны Северной и Южной Америки", 2012 год, которое озаглавлено "Регуляторное воздействие конвергенции и широкополосной связи в Латинской Америке" и составлено экспертом МСЭ Дженет Эрнандес.

ИСТА в **Турции** вменило операторам обязательство установить прозрачный, практический и простой механизм рассмотрения жалоб потребителей. Операторы должны с помощью простой и доступной процедуры, не дожидаясь поступления запроса, информировать потребителей о механизмах разрешения поступающих от них жалоб, а также о контрактах, которые заключили потребители. Операторы должны вести учет всех полученных через соответствующие системы жалоб, а также предоставленных на них ответов или принятых мер за период, составляющий не менее года. Потребители имеют законное право в первую очередь ставить в известность оператора, в том случае если причиной проблемы является услуга, предоставляемая оператором. Если оператор не может разрешить жалобу, потребитель имеет право для разрешения конфликта обратиться в ИСТА.

В **Бенине** существует закон о защите потребителей. На практике потребители представлены в регуляторном комитете.

В **Кении** регуляторный орган ввел отличную систему просвещения потребителей услуг электросвязи/ИКТ благодаря плодотворному партнерству, установленному между регуляторным органом и организацией потребителей услуг электросвязи/ИКТ.

В **Кот-д'Ивуаре** регуляторный орган установил в рамках своей политики сотрудничества с ассоциациями по защите потребителей постоянную структуру обмена информацией, которая служит платформой, где ассоциации потребителей могут осуществлять рассмотрение, внесение предложений и оценку планов действий, включающих программы подготовки, темы форумов по обмену и просвещение потребителей.

В 2010 году регуляторный орган **Италии** AGCOM провел обследование способов управления трафиком, связанным с VoIP и приложениями одноранговой (P2P) подвижной связи. На основании результатов обследования и выводов по итогам консультаций с участвовавшими в 2011 году заинтересованными сторонами, AGCOM предприняло шаги, для того чтобы выяснить, являются ли достаточными действующие требования прозрачности в отношении качества услуг доступа в интернет. Для этого проводилось тестирование с применением программы Misura Internet Speed Test, используемой потребителями для проверки реальной скорости фиксированных широкополосных соединений. Если результаты окажутся отрицательными, AGCOM определит, необходимы ли новые регуляторные меры для защиты сетевого нейтралитета.

## **5 Руководящие принципы**

В большинстве Государств – Членов МСЭ национальная политика и нормативно-правовые базы в области защиты прав потребителей в эпоху конвергенции по-прежнему находятся на разных уровнях. В развивающихся странах не отмечается активного развития широкополосной инфраструктуры и новых услуг, появлению которых она способствует. Кроме того, национальные, региональные и международные законы в области защиты прав потребителей услуг электросвязи и ИКТ в целом в эпоху конвергенции остаются неполными и обрывочными.

Настоящие руководящие принципы предназначены для того, чтобы помочь Государствам-Членам принять элементы, которые им необходимы для установления регуляторной политики или базы для защиты прав потребителей, и предложить эффективные методы и практические меры для решения связанных с конвергенцией задач.

## **5.1 Основные принципы нормативно-правовой базы по защите прав потребителей**

Нормативные тексты, которые необходимо разработать для защиты прав потребителей в конвергирующей среде, должны базироваться на Руководящих принципах Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей<sup>57</sup>. Эти восемь (8) принципов включают:

- a) право на удовлетворение основных потребностей;
- b) право на гарантию качества продукта;
- c) право получать информацию;
- d) право на выбор;
- e) право быть заслушанным;
- f) право на компенсацию;
- g) право на просвещение;
- h) право на безопасную среду.

## **5.2 Нормативные положения и обязательства регуляторных органов**

- 1 Пересмотр текстов, относящихся к электросвязи/ИКТ, для адаптации их к конвергирующей среде с указанием прав на подачу жалобы в целях обеспечения защиты прав потребителей, связанных с новой средой.
- 2 Разработка текстов о правах и обязанностях потребителей в конвергирующей среде.
- 3 Помощь в форме субсидий, выплачиваемых ассоциациям по защите прав потребителей для финансирования их деятельности при четко определенных регуляторных условиях и механизмах.
- 4 Определение постоянной структуры для диалога между ассоциациями пользователей и регуляторным органом в области электросвязи/ИКТ, с одной стороны, и между ассоциациями пользователей и операторами/поставщиками услуг ИКТ, с другой стороны.

## **5.3 Координация между структурами, участвующими в деятельности по защите прав потребителей**

- 5 Обеспечение координации между ассоциациями потребителей в секторе электросвязи/ИКТ.
- 6 Укрепление сотрудничества между отраслевыми регуляторными органами в целях лучшей защиты прав потребителей.

---

<sup>57</sup> Резолюция 39/248 ООН от 16 апреля 1985 года.

#### **5.4 Использование технологий**

7 В целях защиты пользователей регулирующие организации и регуляторные органы должны обеспечивать решение технологических задач, связанных с конвергенцией сетей и услуг, в частности таких, как качество обслуживания, функциональная совместимость, безопасность, конфиденциальность, универсальный доступ к услугам для всех слоев населения, включая лиц с особыми потребностями, снижение цен.

#### **5.5 Международное сотрудничество и обмен опытом**

8 Всемирная федерация потребителей (<http://www.consumersinternational.org>), объединяющая 240 организаций, которые представляют 120 стран, в рамках своей деятельности в области связи и доступа к знаниям ставит задачу расширения основных прав потребителей путем проведения кампаний за принятие более справедливых законов и практики. Таким образом, может потребоваться международное сотрудничество для обеспечения согласованности политики на национальном уровне. Важный фактор, влияющий на определение желательного уровня международного сотрудничества, связан с возможностью поиска согласованных решений общих проблем в случае неопределенных соглашений и неудовлетворительных компромиссов. Рекомендуется, чтобы каждое государство применяло разные варианты, разработанные ООН и ОЭСР<sup>58</sup>, и чтобы национальные организации могли присоединяться к общепризнанным всемирным организациям, которые представляют ассоциации потребителей.

#### **5.6 Просвещение, координация, информирование и создание потенциала ассоциаций потребителей**

9 Большинство стран, особенно развивающихся стран, отметили необходимость проведения на национальном и международном уровнях серии семинаров-практикумов и учебных курсов для организаций по защите прав потребителей, а также трудности, связанные с конвергенцией различных услуг.

---

<sup>58</sup> С 1995 года в ООН существуют специальные положения, касающиеся прав потребителей (Руководящие принципы для защиты интересов потребителей, пересмотренные в 1999 году, Резолюция A/RES/53/144). ОЭСР опубликовала Руководящие принципы ОЭСР о защите конфиденциальности и трансграничных потоках личных данных (1980 г.), Декларацию о трансграничных потоках данных (1985 г.) и Декларацию о защите конфиденциальности в сетях (1988 г.). Комитет ИСО по потребительской политике (КОПОЛКО) является органом, ответственным за продвижение интересов пользователей в стандартизации, и его мандат предусматривает поддержку участия потребителей в разработке стандартов.

ПРИМЕЧАНИЕ. – ЕС, придавая запросам потребителей большое значение, принял решение № 1926/2006/ЕС Европейского парламента и Совета от 18 декабря 2006 года, в котором создается Программа действий Сообщества в области потребительской политики (2007–2013 гг.). Финансовое обеспечение реализации этой программы (с 31 декабря 2006 г. по 31 декабря 2013 г.) установлено в сумме 15,68 млн. евро. Задачами программы являются: обеспечение высокого уровня защиты потребителей, в частности путем расширения информирования, консультирования и лучшего представления интересов потребителей; обеспечение эффективного применения правил защиты потребителей, в частности путем контроля применения законодательства, информации, просвещения и компенсации. Европейская комиссия приняла 22 мая 2012 года обращение "Европейская программа защиты потребителей – укрепление доверия и активизация роста" (Док. 10420/12+Add.1), согласующееся со стратегией "Европа-2020". Предлагается новая программа защиты потребителей на 2014–2020 годы (Док. 16795/11), которая также будет финансироваться.

Кроме того, следует поддерживать и далее проводить по новым темам организованный МСЭ в 2012 году семинар-практикум<sup>59</sup> на тему "Цифровой разрыв: проблемы и интересы потребителей".

10 Просвещение и повышение уровня осведомленности населения о задачах сектора электросвязи/ИКТ в конвергирующей среде путем организации информационных форумов и обмена информацией между участниками (государствами, органами власти, ассоциациями потребителей и прессы, гражданским обществом и т. д.).

11 Нарращивание уровня компетенции ассоциаций потребителей с учетом новой среды в целях укрепления их потенциала для ведения пропагандисткой деятельности социальной и профессиональной направленности на национальных, субрегиональных и международных форумах, а также их эффективного участия в разработке политики и проектов текстов по ИКТ.

### **Действия на национальном уровне**

12 Организация конференций и собраний с участием компетентных органов, представление подписанных ходатайств в органы власти, а также распространение публикуемых в СМИ статей по вопросам интернета и т. д. по-прежнему являются средствами постоянного наблюдения за ходом деятельности.

13 Содействие регуляторным органам и операторам/поставщикам услуг к установлению рамок для диалога и сотрудничества с национальными ассоциациями потребителей.

### **На региональном, международном уровнях и на уровне МСЭ**

14 Содействие странам-членам (которые еще не осуществили этого), с тем чтобы они уделяли первоочередное внимание установлению четкой политики регулирования защиты прав потребителей.

15 Организация на уровне стран-членов и региональном уровне семинаров по руководящим принципам защиты прав потребителей услуг электросвязи.

16 Составление справочника ассоциаций потребителей, работающих в секторе электросвязи/ИКТ.

17 Учитывая, что расширение конкуренции и переход к конвергенции усиливает значение защиты и просвещения потребителей относительно возможностей и сложностей, связанных с интернет-соединениями<sup>60</sup>, регуляторные и директивные органы во взаимодействии с международными организациями должны разрабатывать инструменты или платформы, а также показатели, индексы или параметры, позволяющие потребителям или ассоциациям по защите прав потребителей измерять или оценивать предоставление услуг и приложений в конвергированной среде.

---

<sup>59</sup> Семинар-практикум "Цифровой дивиденд: проблемы и интересы потребителей", организованный совместно академией INA и ЕЕТТ (Греческая национальная комиссия по электросвязи и почтовой связи) при поддержке Сети центров профессионального мастерства МСЭ для Европы, был проведен с 14 по 16 марта 2012 года в помещении ЕЕТТ в Афинах (Греция).

<sup>60</sup> Руководящие принципы разработаны на основе руководящих принципов в § 5/GSR09 "Стимулирование роста инновационных услуг, приложений и устройств для соединения не имеющих соединения и в интересах потребителей".

## **5.7 Регуляторные меры по защите прав потребителей услуг подвижной телефонной связи**

Рекомендуется включить в законодательство по защите прав потребителей услуг подвижной телефонной связи следующие положения:

- Затраты и проблемы, связанные с разблокированием мобильных телефонов, делают потребителей зависимыми от своих операторов. Кроме того, существуют обязательные сроки действия контрактов. В связи с этим необходимо принять следующие две меры:
  - содействие потребителям, которые желают разблокировать свое оконечное устройство (бесплатное разблокирование после обязательного периода в три месяца после приобретения оконечного устройства);
  - запрещение контрактов продолжительностью более X месяцев (значение X зависит от социально-экономического положения в каждой стране). Эти меры будут стимулировать конкуренцию, расширяя рынок.
- Стимулировать операторов к тому, чтобы у них было по крайней мере одно предложение по подвижной связи без заключения контракта. Такая рекомендация включает простой принцип: каждый потребитель должен иметь возможность доступа у своего оператора к одному предложению без заключения контракта. Это позволит потребителям, которые не потребляют услугу на постоянной основе, продолжать пользоваться предложениями только в течение кратких периодов.
- Вводить положения о предупреждении и блокировке, чтобы не допускать шока от выставленных счетов и расширить предоставление потребителям персонализированных рекомендаций на основе профилей их потребления, а именно:
  - обязать операторов вводить положения о предупреждении и блокировке потребляемой услуги во всех обстоятельствах и в отношении всех услуг, с тем чтобы оградить пользователей от шока от выставленных счетов.
- Гарантировать потребителю, чтобы его оператор по крайней мере один раз в год информировал его о существовании предложений, которые более подходят к его профилю потребления.

Меры, позволяющие увеличить прозрачность и усилить доверие потребителей в секторе подвижной телефонной связи, состоят в следующем:

- Обязать операторов включать в свои рекламные предложения ограничения в отношении предложений услуг, доступных "в неограниченном объеме" или "круглосуточно", или других аналогичных явных условий, которые печатаются достаточно крупным шрифтом, чтобы потребители могли их легко прочитать.
- Предписать, чтобы контракт включал минимальный перечень правомерных причин расторжения контракта; этот перечень должен пополняться для учета изменений на рынке.
  - a) Чтобы не допустить любого непонимания потребителем применяемых операторами политики привлечения клиентов и тарифных сеток, в том числе без пакетов услуг, внедрение следующих мер:
    - Обеспечение того, чтобы у потребителя на сайте его оператора имелся личный кабинет, содержащий информацию и документы, которые необходимы для управления этими контрактами на электросвязь.
    - Предоставление потребителю, по крайней мере на его сайте в интернете, инструмента для расчета сумм, подлежащих уплате в случае расторжения контракта (расходы и штрафы).

- b) В целом, потребители с самыми невысокими доходами могут воспользоваться социальными тарифами на классическую фиксированную телефонную связь (универсальное обслуживание). Обеспечивая доступность основных средств связи в информационном обществе, таких как подвижная телефонная связь и интернет, для лиц с наименьшими доходами, правительство демонстрирует свою твердую решимость решать все задачи цифровой революции, как технологические, так и связанные со сплоченностью общества и территориальной целостностью.
- Ввести "социальный тариф на подвижную связь" (недорогой) – минимум X минут телефонной связи и N SMS в месяц, с помощью соглашений между государством и операторами.
  - Предусмотреть, в отношении модели соглашения, заключаемого на подвижную телефонную связь, подписание соглашений между государством и операторами о стимулировании недорогих предложений по доступу к высокоскоростному интернету для тех, кто находится в самом неблагоприятном положении.
- c) Обязательство операторов делать предложения по подвижной связи, адаптированные для лиц с нарушениями слуха:
- Все операторы, действующие на местном рынке, должны систематически делать предложения, включающие услуги по передаче SMS и услуги мобильного интернета, но не включающие услуги телефонной связи. Недопустимо обязывать глухих, слабослышащих или немых платить за услугу, которой они явно не могут пользоваться.

## **5.8 Меры и золотые правила защиты потребителей в конвергирующей среде<sup>61</sup>**

### ***а) Обновление существующего законодательства и/или нормативных положений для обеспечения их эффективности в конвергированной нормативной базе***

- Устранение любых технических или связанных с инфраструктурой барьеров, препятствующих заключению потребителями контрактов на новые продукты и услуги (например, отсутствие или прерывание доступа к услугам широкополосной связи)<sup>62</sup>. Например, можно было бы принять меры, направленные на внедрение методов управления трафиком в целях недопущения дискриминации в отношении участников рынка, и сочетать эти меры с требованиями к минимальному качеству обслуживания в целях обеспечения устойчивого доступа потребителей к новым услугам, таким как облачные услуги.
- Попытаться в полной мере использовать статистические данные, связанные с претензиями, при выработке политики, с тем чтобы устранять любые пробелы в законодательстве или нормативной базе.
- Пересмотр основы регулирования контента, в частности в отношении использования передаваемого контента службами электросвязи/ИКТ. Стабильная правовая база является важнейшим фактором для принятия решений по эксплуатационным вопросам, которые могут способствовать развитию и росту конвергированных услуг.

---

<sup>61</sup> Выдержка из отчета о ходе исследования, проводимого назначенным БРЭ экспертом в рамках Вопросы 18-2/1.

<sup>62</sup> Одним из контрольных показателей Комиссии ООН по широкополосной связи в интересах цифрового развития на 2015 год является ценовая доступность базовых широкополосных услуг в развивающихся странах – менее 5% месячного ВНД на душу населения, с тем чтобы обеспечить возможность полноценного участия населения этих стран в обществе, основанном на знаниях.

- Систематическое проведение оценки воздействия, с тем чтобы содействовать выработке политики на основе фактических данных. Сбор информации от потребителей об их опыте использования и постоянная информированность о моделях поведения потребителей. Наблюдение за изменением тенденций по всем платформам и всем типам услуг (т.е. отдельные и связанные). Определение реальных ожиданий и потребностей потребителей, а не собственные оценки их потребностей на основе материалов исследований потребления и обследований по вопросам использования, а также данных о жалобах потребителей в связи с конвергенцией<sup>63</sup>.
- Определение областей, в которых пересекаются использование данных и извлечение данных (например, регулирование в области рекламы и регулирование в области конфиденциальности), которые могут не попадать в сферу внимания традиционных сетей регулирования в области связи, а также более тесная совместная и более эффективная работа с другими органами, направленная на обеспечение защиты прав потребителей и процветание рынка ИКТ.
- Принятие новых регуляторных положений, соответствующих требованиям завтрашнего дня, которые будут соответствовать стремительному развитию технологий.

**b) *Просвещение и информирование потребителей***

- Обеспечение того, чтобы нормативная база способствовала удовлетворительному уровню конкуренции и наличию достаточно широкого выбора у потребителей, а также возможности беспрепятственного перехода от одного поставщика к другому при желании потребителя. Приобретение связанных услуг безусловно выгодно для потребителей в аспекте цены и удобства, однако это может осложнить сравнение различных предложений и переход между ними.
- Обеспечение быстрого доступа потребителей к точной информации, в том числе о скорости передачи данных и управлении трафиком данных. В случае дискриминации между услугами и/или применения таких методов, как блокирование веб-сайтов, потребители должны оповещаться об этом, а услуги должны тарифицироваться соответствующим образом.
- Обеспечение того, чтобы потребители были информированы о проблемах безопасности и конфиденциальности, с которыми они могут столкнуться при использовании услуг электронной коммерции и коммерции с использованием мобильных средств, а также чтобы они были в курсе тех мер, которые могут быть использованы для ограничения этих рисков.

---

<sup>63</sup> Применение Директивы 2010/13/EU (AVMSD) об услугах аудиовизуальных СМИ, как сообщается, способствовало росту рынка медиауслуг от небольшого числа поставщиков услуг до более чем 7500 радиовещательных организаций, а также росту услуг видео по запросу.

**c) Формирование доверия потребителей в среде конвергированных услуг**

- Содействие электронной коммерции и коммерции с использованием мобильных средств и ее защита путем введения мер, направленных на формирование доверия потребителей<sup>64</sup>.
- Содействие операторам, с тем чтобы они принимали меры безопасности, в том числе предусматривали встроенные функции безопасности для предотвращения несанкционированных транзакций и утечки данных<sup>65</sup>.
- Обеспечение того, чтобы потребители чувствовали себя в безопасности при использовании онлайн-услуг. Потребители вправе рассчитывать на разумный уровень безопасности своих данных. Кроме того, такие данные должны касаться исключительно необходимой информации, храниться в течение установленного срока и к ним должны применяться рациональные процедуры, направленные на обеспечение точности данных. Потребителям должно быть понятно, какая информация используется совместно, каким образом и кем, а также они должны иметь возможность блокировать сетевое отслеживание.
- Признание необходимости защиты и просвещения потребителей, имеющих разные потребности в доступе, которые могут быть особенно уязвимы к вводящей в заблуждение коммерческой практике или испытывать трудности в понимании механизмов оплаты.

**d) Применение**

- Предусмотреть наличие службы или отдельного органа, занимающегося вопросами регулирования в аспекте защиты прав потребителей и обладающего необходимыми компетенцией и ресурсами, а также особыми навыками взаимодействия.
- Введение четкого разделения ответственности между разными соответствующими регуляторными органами, в частности путем подписания меморандума о взаимопонимании (MoU), в котором предусматриваются механизмы обмена информацией и ресурсами в надлежащих случаях.
- Поведение различий между нарушениями/недостатками/препятствиями, связанными с реализацией, и проблемами, связанными с действующим законодательством/регулированием.
- Разработка различных способов выявления потенциальных и реальных нарушений нормативных положений. Для этого могут использоваться такие методы, как мониторинг, добровольная отчетность (например, поставщиков услуг, выявивших нарушение безопасности), создание механизмов рассмотрения жалоб и разрешения споров, охватывающих все аспекты конвергированных услуг, и обеспечение трансграничного взаимодействия и координации регуляторных принципов в тех случаях, когда это возможно.

---

<sup>64</sup> См. предложение ЕС об аннулировании действующей Директивы об электронных подписях и замене ее широкой структурой, которая позволит осуществлять взаимное признание и принятие электронной идентификации. Документ 10977/12 Совета Европейского союза об аутентификации, подписях и соответствующих вспомогательных доверительных услугах.

<sup>65</sup> Доклад ОЭСР о защите потребителей при выполнении онлайн-овых и мобильных платежей, 17 августа 2012 года (DSTI/CP (2010)22/FINAL).

## **6 Заключение**

Обеспечение того, чтобы потребитель находился в центре процесса принятия решений регуляторным органом, позволяет поддерживать высокий уровень конкуренции в интересах потребителя и позволяет вносить усовершенствования в тех областях, где рынок не выполняет в полной мере свою роль.

Большинство стран, участвовавших в обследовании, проводят политику защиты прав потребителей, играют непосредственную роль в рассмотрении жалоб потребителей или же создали отдельное учреждение по защите прав потребителей, которое занимается защитой прав в секторе электросвязи. Вместе с тем многие из опрошенных стран испытывают трудности при реализации и/или стимулировании мер по защите прав потребителей, часто по причине нехватки ресурсов и компетенции. Очень небольшое число респондентов обновили свои нормативные положения/законодательство для решения вопросов, связанных с конвергенцией, хотя конвергированные услуги получили широкое распространение. В большинстве стран по-прежнему существуют отдельные регуляторные органы для услуг электросвязи и услуг радиовещания.

Итак, какие меры могут быть приняты для разработки и/или поддержания структуры защиты прав потребителей, эффективно действующей в эпоху конвергенции? Хорошей отправной точкой являются "Золотые правила в области конвергенции", хотя они и не являются панацеей.

Учитывая скорость изменений и время, необходимое для введения и реализации нового законодательства и нормативных положений, трудно (но, тем не менее, важно) обеспечить регулирование, "соответствующее требованиям завтрашнего дня". Идеальный подход заключается не в коренных преобразованиях основы, а в постепенных изменениях, направленных на устранение основных угроз (например, ненадлежащее использование персональных данных), сохраняя при этом преимущества (например, адаптированный контент).

Необходимо ввести нормативную базу, которая основана на равновесии интересов поставщиков и пользователей в таких областях, как защита прав интеллектуальной собственности, управление цифровыми правами, не нанося при этом ущерба инновационным моделям электронной коммерции. Например, электронная коммерция и коммерция с использованием мобильных средств открывают широкие возможности для трансграничной торговли, обеспечивая доступ к товарам и услугам для тех сообществ, которые до настоящего времени обслуживались в недостаточной степени.

Одна из ключевых задач, стоящих перед регуляторными органами, заключается в формировании культуры безопасности, которая способствует достижению доверия к приложениям ИКТ и в которой обеспечивается эффективная защита конфиденциальности и потребителей. Учитывая глобальный характер конвергированных услуг, потребность в усилении трансграничного сотрудничества возрастает.

## **Annexs**

**Annex 1: Survey results**

**Annex 2: Other sources and useful links**



## ANNEXE 1: Résultats du Questionnaire

Liste des pays ayant répondu au questionnaire, Liste des contributions/études de cas soumis pour la Question 18-2/1, Liste des rapports de réunions du Groupe de rapporteur.

Liste des pays ayant répondu au questionnaire (<http://www.itu.int/ITU-D/CDS/gg/generic/questionnaire.asp?ProjectID=211>).

COUNTRY	ADMINISTRATION/ORGANISATION
Bhutan	Ministry of Information and Communications (Bhutan)
Rwanda (Republic of)	Rwanda Utilities Regulatory Agency (RURA)
Turkey	Türk Telekom Group
Mexico	Secretaría de Comunicaciones y Transportes
Venezuela	Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)
Swaziland	Swaziland Posts and Telecommunications Corporation (SPTC)
Italy	Ministry of Economic Development
Senegal	Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (Senegal)
Portugal	Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)
Azerbaijan	Ministry of Communications and Information Technologies (MC&IT)
Brazil	Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL
Thailand	National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC)
Bolivia (Plurinational State of)	Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda
Cyprus	Office of the Commissioner of Electronic Communications & Po (Cyprus)
Lithuania	Ministry of Transport and Communications
South Africa	Department of Communications
Mongolia	Communications Regulatory Commission of Mongolia
Vanuatu	Telecommunication & Radiocommunication Regulator (TRR)
El Salvador	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)
Tunisia	Instance Nationale des Télécommunications (INTT)
Bahrain	Telecommunications Regulatory Authority
Benin	African Ict Consumers Network (AICN)
Syria	SYRIAN TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY
Honduras	Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)
Mali	Comité de Régulation des Télécommunications (CRT)
Qatar	Supreme Council of Information and Communication Technology (Qatar)
Belgium	Institut belge des services postaux et des télécommunications
Côte d'Ivoire	Agence des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ATCI)
Bulgaria	Ministry of Transport, Information Technology and Communications (Bulgaria)
Burundi	U-COM Burundi (Burundi)
Oman	Oman Telecommunications Regulatory Authority (TRA)
Sudan	sudanese consumer protection society
Portugal	Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações (International)

*B18-2/1: Обеспечение выполнения национальной политики и нормативных положений в области защиты потребителей, особенно в конвергирующей среде*

COUNTRY	ADMINISTRATION/ORGANISATION
Uruguay	Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC) (Uruguay)
Switzerland	Office fédéral de la communication (OFCOM) (Switzerland)
Uganda	Uganda Communications Commission (UCC) (Uganda)
Colombia	Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)

Liste des contributions/études de cas soumis pour la Question 18-2/1 ([RGQ Q18-2/1 contributions](#) and [SG1 contributions relating to Q18-2/1](#)).

PAYS/ORGANISATION
Bénin
Brésil
Burkina Faso
Burundi
Côte d'Ivoire
Chine
Madagascar
Mali
Nigéria
Oman
République Démocratique du Congo
Rwanda
Tanzanie
Tchad
Turquie
RECATIC (Bénin)
THALES Communications (France)
BDT Focal point Question 18-2/1

Liste des rapports de réunions du Groupe de rapporteur ([RGQ Q18-2/1 reports](#) and [SG1 reports relating to Q18-2/1](#)).

Number	Received	Source	Title
<b>[1/REP/4]</b>	2010-09-22	Rapporteur for Question 18-2/1	Report of the Meeting of the Rapporteur's Group on Question 18-2/1 (Geneva, Tuesday 21 September 2010, 11:15 – 12:30)
<b>[RGQ/18-2/1/1]</b>	2011-05-06	Vice-Rapporteur for Question 18-2/1	Report of the Rapporteur's Group Meeting on Question 18-2/1, Geneva, 4 May 2011
<b>[1/REP/15]</b> (Rev.1)	2011-08-29	Rapporteur for Question 18-2/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 18-2/1 (Geneva, 7 September 2011)
<b>[RGQ/18-2/1/2]</b>	2012-05-08	Rapporteur and Vice-Rapporteur for Question 18-2/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 18-2/1, Geneva, 23 April 2012
<b>[1/REP/25]</b> (Rev.1)	2012-09-12	Rapporteur for Question 18-2/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 18-2/1 (Geneva, 12 September 2012)
<b>[RGQ/18-2/1/3]</b>	2013-04-26	Rapporteur for Question 18-2/1	Report of the Rapporteur Group meeting for Question 18-2/1, Geneva, 26 April 2013
<b>[1/REP/34]</b>	2013-09-12	Rapporteur for Question 18-2/1	Report of the Rapporteur Group meeting for Question 18-2/1 (Geneva, Thursday, 12 September 2013, 09:30 – 10:45 hours)

## ANNEXE 2: Autres sources et liens utiles

Source	Objet	Liens/Références
I. Statistiques tirées des enquêtes annuelles du BDT sur la réglementation des télécommunications au niveau des pays membres.	Aperçu des législations/Réglementations spécifiques à la protection des consommateurs incluant l'environnement convergent	<a href="http://www.itu.int/ITU-D/icteye/">http://www.itu.int/ITU-D/icteye/</a> <a href="http://www.itu.int/ITU-D/treg/">http://www.itu.int/ITU-D/treg/</a>
II. Rapport Question 10-3/1 CE1	–	Document <a href="#">1/247-F</a>
III. Rapport Question 7-3/1 CE1	–	Document <a href="#">1/246-F</a>
IV. Rapport Question 20/1 CE1	–	
V. Rapport Question 22/1 CE1	–	Document <a href="#">1/252-E</a>
VI. Rapport Question 12-3/1 CE1	Chapitre 3.1.3 – Effets économiques des NGN pour les consommateurs	Document <a href="#">1/248-F</a>
VII. Rapport Question 10-3/2 CE2	Chapitre 3.2.3 – Consumers' perspectives	Document <a href="#">2/271-E</a>
VIII. Rapport + Annexe Question 19-2/1		Document <a href="#">1/250</a>
IX. Programme 4 BDT	Atelier sur le thème "Le dividende numérique: enjeux et intérêts des consommateurs", organisé conjointement par l'INA Academy et l'EETT (Commission nationale des postes et des télécommunications de la Grèce), avec l'appui du réseau des Centres d'excellence de l'UIT pour l'Europe, du 14 au 16 mars 2012, dans les locaux de l'EETT à Athènes (Grèce).	
X. BDT Focal Point for Question 7-3/1, BDT Focal Point for Question 18-2/1	The World in 2013: ICT Facts and Figures	<a href="http://www.itu.int/ITU-D/ict/facts/index.html">http://www.itu.int/ITU-D/ict/facts/index.html</a>

## Международный союз электросвязи (МСЭ)

### Бюро развития электросвязи (БРЭ)

#### Канцелярия Директора

Place des Nations

CH-1211 Geneva 20 - Switzerland

Эл. почта: [bdtdirector@itu.int](mailto:bdtdirector@itu.int)

Тел.: +41 22 730 5035/5435

Факс: +41 22 730 5484

#### Заместитель Директора и руководитель Департамента администрирования и координации основной деятельности (DDR)

Эл. почта: [bdtdeputydir@itu.int](mailto:bdtdeputydir@itu.int)

Тел.: +41 22 730 5784

Факс: +41 22 730 5484

#### Департамент инфраструктуры, благоприятной среды и электронных приложений (IEE)

Эл. почта: [bdtiee@itu.int](mailto:bdtiee@itu.int)

Тел.: +41 22 730 5421

Факс: +41 22 730 5484

#### Департамент инноваций и партнерских отношений (IP)

Эл. почта: [bdtip@itu.int](mailto:bdtip@itu.int)

Тел.: +41 22 730 5900

Факс: +41 22 730 5484

#### Департамент поддержки проектов и управления знаниями (PKM)

Эл. почта: [bdtpkm@itu.int](mailto:bdtpkm@itu.int)

Тел.: +41 22 730 5447

Факс: +41 22 730 5484

## Африка

### Эфиопия

#### Региональное отделение МСЭ

P.O. Box 60 005

Gambia Rd., Leghar ETC Bldg 3rd Floor

Addis Ababa - Ethiopia

Эл. почта: [itu-addis@itu.int](mailto:itu-addis@itu.int)

Тел.: (+251 11) 551 49 77

Тел.: (+251 11) 551 48 55

Тел.: (+251 11) 551 83 28

Факс: (+251 11) 551 72 99

### Камерун

#### Зональное отделение МСЭ

Immeuble CAMPOST, 3<sup>e</sup> étage

Boulevard du 20 mai

Boîte postale 11017

Yaoundé - Cameroun

Эл. почта: [itu-yaounde@itu.int](mailto:itu-yaounde@itu.int)

Тел.: (+237) 22 22 92 92

Тел.: (+237) 22 22 92 91

Факс: (+237) 22 22 92 97

### Сенегал

#### Зональное отделение МСЭ

Immeuble Fayçal, 4<sup>e</sup> étage

19, Rue Parchappe x Amadou Assane Ndoye

Boîte postale 50202 Dakar RP

Dakar - Sénégal

Эл. почта: [itu-dakar@itu.int](mailto:itu-dakar@itu.int)

Тел.: (+221) 33 849 77 20

Факс: (+221) 33 822 80 13

### Зимбабве

#### Зональное отделение МСЭ

TelOne Centre for Learning

Corner Samora Machel

and Hampton Road

P.O. Box BE 792

Belvédère Hararé - Zimbabwe

Эл. почта: [itu-harare@itu.int](mailto:itu-harare@itu.int)

Тел.: (+263 4) 77 59 41

Тел.: (+263 4) 77 59 39

Факс: (+263 4) 77 12 57

## Северная и Южная Америка

### Бразилия

#### Региональное отделение МСЭ

SAUS Quadra 06 Bloco "E"

11<sup>o</sup> andar - Ala Sul

Ed. Luis Eduardo Magalhães (Anatel)

CEP 70070-940 Brasília, DF - Brasil

Эл. почта: [itubrasilia@itu.int](mailto:itubrasilia@itu.int)

Тел.: (+55 61) 2312 2730-1

Тел.: (+55 61) 2312 2733-5

Факс: (+55 61) 2312 2738

### Барбадос

#### Зональное отделение МСЭ

United Nations House

Marine Gardens

Hastings - Christ Church

P.O. Box 1047

Bridgetown - Barbados

Эл. почта: [itubridgetown@itu.int](mailto:itubridgetown@itu.int)

Тел.: (+1 246) 431 0343/4

Факс: (+1 246) 437 7403

### Чили

#### Зональное отделение МСЭ

Merced 753, Piso 4

Casilla 50484 - Plaza de Armas

Santiago de Chile - Chile

Эл. почта: [itusantiago@itu.int](mailto:itusantiago@itu.int)

Тел.: (+56 2) 632 6134/6147

Факс: (+56 2) 632 6154

### Гондурас

#### Зональное отделение МСЭ

Colonia Palmira, Avenida Brasil

Edificio COMTELCA/UIT 4<sup>o</sup> Piso

P.O. Box 976

Tegucigalpa - Honduras

Эл. почта: [itutegucigalpa@itu.int](mailto:itutegucigalpa@itu.int)

Тел.: (+504) 22 201 074

Факс: (+504) 22 201 075

## Арабские государства

### Египет

#### Региональное отделение МСЭ

Smart Village, Building B 147, 3rd floor

Km 28 Cairo - Alexandria Desert Road

Giza Governorate

Cairo - Egypt

Эл. почта: [itucairo@itu.int](mailto:itucairo@itu.int)

Тел.: (+202) 3537 1777

Факс: (+202) 3537 1888

## Азиатско-Тихоокеанский регион

### Таиланд

#### Региональное отделение МСЭ

Thailand Post Training Center,

5th floor,

111 Chaengwattana Road, Laksi

Bangkok 10210 - Thailand

Mailing address:

P.O. Box 178, Laksi Post Office

Laksi, Bangkok 10210, Thailand

Эл. почта: [itubangkok@itu.int](mailto:itubangkok@itu.int)

Тел.: (+66 2) 575 0055

Факс: (+66 2) 575 3507

### Индонезия

#### Зональное отделение МСЭ

Sapta Pesona Building, 13th floor

Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17

Jakarta 10001 - Indonesia

Mailing address:

c/o UNDP - P.O. Box 2338

Jakarta 10001 - Indonesia

Эл. почта: [itujakarta@itu.int](mailto:itujakarta@itu.int)

Тел.: (+62 21) 381 35 72

Тел.: (+62 21) 380 23 22

Тел.: (+62 21) 380 23 24

Факс: (+62 21) 389 05 521

## СНГ

### Российская Федерация

#### Зональное отделение МСЭ

4, building 1

Sergiy Radonezhsky Str.

Moscow 105120

Russian Federation

Mailing address:

P.O. Box 25 - Moscow 105120

Russian Federation

Эл. почта: [itumoskow@itu.int](mailto:itumoskow@itu.int)

Тел.: (+7 495) 926 60 70

Факс: (+7 495) 926 60 73

## Европа

### Швейцария

#### Международный союз электросвязи (МСЭ)

#### Бюро развития электросвязи (БРЭ)

#### Европейское подразделение (ЕВР)

Place des Nations

CH-1211 Geneva 20 - Switzerland

Эл. почта: [euregion@itu.int](mailto:euregion@itu.int)

Тел.: +41 22 730 5111



Международный союз электросвязи

Бюро развития электросвязи

Place des Nations

CH-1211 Geneva 20

Switzerland

[www.itu.int](http://www.itu.int)