|  |  |
| --- | --- |
| **مؤتمر المندوبين المفوضين (PP-22) بوخارست، 26 سبتمبر - 14 أكتوبر 2022** |  |
|  |  |
|  |  |
| الجلسة العامة | **الإضافة 21 للوثيقة 44-A** |
|  | **9 أغسطس 2022** |
|  | **الأصل: بالإنكليزية** |
|  |  |
| الدول الأعضاء في المؤتمر الأوروبي لإدارات البريد والاتصالات (CEPT) | |
| المقترح الأوروبي المشترك 24 – مراجعة القرار 196: | |
| حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات | |
|  | |

MOD EUR/44A21/1

القرار 196 (المراجَع في بوخارست، 2022)

حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات

إن مؤتمر المندوبين المفوضين للاتحاد الدولي للاتصالات (بوخارست، 2022)،

إذ يذكِّر

*أ )* بالقرار 64 (المراجَع في كيغالي، 2022) للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (WTDC)، بشأن حماية ودعم مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)؛

*ب)* بالمادة 4 من لوائح الاتصالات الدولية؛

*ج)* بالقرار 84 (المراجَع في جنيف، 2022) للجمعية العالمية لتقييس الاتصالات، بشأن الدراسات المتعلقة بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

*د )* بالقرار 188 (المراجَع في دبي، 2018) لهذا المؤتمر، بشأن مكافحة أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المزيفة؛

*ﻫ )* بالقرار 189 (المراجَع في دبي، 2018) لهذا المؤتمر، بشأن مساعدة الدول الأعضاء في مكافحة سرقة الأجهزة المتنقلة وردعها،

وإذ يعترف

*أ )* بالمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك التي نقحتها واعتمدتها الجمعية العامة للأمم المتحدة في قرارها 70/186 لعام 2015، والتي تحدد الخصائص الرئيسية التي ينبغي أن تتسم بها قوانين حماية المستهلك، والمؤسسات المسؤولة عن تطبيقها وأنظمة التعويض من اجل أن تكون فعّالة؛

*ب)* بالفقرة 13 ﻫ) من خطة عمل جنيف للقمة العالمية لمجتمع المعلومات التي تنص على أن على الحكومات أن تواصل تحديث قوانينها المحلية الخاصة بحماية المستهلك بحيث تستجيب للمتطلبات الجديدة لمجتمع المعلومات،

وإذ يضع في اعتباره

*أ )* أن القوانين والسياسات والممارسات الجيدة والفضلى المتعلقة بحماية المستهلك تحد من السلوكيات التجارية الاحتيالية والمضللة وغير المنصفة، وأن هذه التدابير الوقائية لها أهمية قصوى في بناء ثقة المستهلك وإقامة علاقة أكثر إنصافاً بين مقدمي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمستعملين/المستهلكين؛

*ب)* أن النهوض بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يستلزم تحديث وإعادة تحديد احتياجات المستعملين والمستهلكين من الحماية؛

*ج)* أن التقدم والتطورات المحققة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجب أن تقترن بتعزيز حقوق المستعملين/المستهلكين، ولتحقيق ذلك هناك حاجة إلى تدابير سياساتية تنظيمية فضلاً عن آليات يمكن أن توفر معلومات أكثر وأفضل عن المنتجات والخدمات؛

*د )* أن بناء ثقة المستهلك في الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ينبغي أن يرافقه التطور المستمر لسياسات ترمي إلى ضمان وحفز تقديم خدمات ذات جودة، فضلاً عن سياسات وآليات توفر معلومات شفافة وحديثة ودقيقة وقابلة للنفاذ وسهلة القراءة والفهم من أجل اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الخدمات؛

*ه‍ )* أنه يجب تشجيع التوعية ونشر المعلومات واستعمال منتجات وخدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لأن المستعمل/المستهلك يتوقع الحصول على النفاذ القانوني إلى المحتوى وتطبيقات هذه الخدمات؛

*و )* أن يكون النفاذ إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مفتوحاً وميسور التكلفة وشاملاً للجميع، مع إيلاء اهتمام خاص إلى الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والفئات الضعيفة الأخرى؛

*ز )* أن أنشطة لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات (ITU-D) التي تحدد المبادئ التوجيهية والممارسات الجيدة والفضلى في حماية المستعملين/المستهلكين جارية حالياً،

يقرر

1 مواصلة العمل الرامي إلى حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإلى دعم الدول الأعضاء في وضع السياسات و/أو اللوائح التنظيمية في هذا المجال؛

2 تحديد الممارسات الجيدة والفضلى المحدّثة وتحديثها باستمرار فيما يتعلق بحماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

3 أن يواصل قطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد قيادة العمل بشأن هذا الموضوع من خلال لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات بالتعاون الوثيق مع قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد (ITU-T) ولجان دراساته، حسب الاقتضاء،

يكلف مدير مكتب تنمية الاتصالات

1 بتوجيه عناية صانعي القرار والسلطات التنظيمية على الصعيد الوطني إلى أهمية الاستمرار في إطلاع المستعملين/المستهلكين على الخصائص الأساسية والجودة والأمن والأسعار المتعلقة بمختلف الخدمات التي يقدمها مقدمو خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وآليات الحماية المعززة لحقوق المستعملين/المستهلكين؛

2 بالتعاون الوثيق مع الدول الأعضاء من أجل تحديد الاحتياجات غير الملبّاة لوضع التوصيات والمبادئ التوجيهية والسياسات و/أو الأطر التنظيمية لحماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

3 بتعزيز العلاقات مع المنظمات الدولية الأخرى بما في ذلك المنظمات المعنية بوضع المعايير والكيانات الضالعة في مجال حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

4 بدعم تنظيم المنتديات الدولية والإقليمية لنشر المعلومات عن حقوق مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبادل الخبرات بشأن الممارسات الجيدة والفضلى بين الدول الأعضاء، وتنفيذ القرارات التقنية استناداً إلى توصيات قطاع تقييس الاتصالات، حسب الاقتضاء،

يدعو الدول الأعضاء

1 إلى تشجيع استحداث وتطوير سياسات و/أو لوائح تنظيمية تضمن تزويد المستعملين النهائيين/المستهلكين بمعلومات مجانية وشفافة ومحدّثة ودقيقة في الوقت المناسب عن خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعريفاتها وأسعارها بما في ذلك التجوال الدولي وكذلك الشروط المطبقة ذات الصلة، بما في ذلك بالاستناد إلى نواتج الاتحاد ذات الصلة؛

2 إلى تقديم مدخلات إلى لجان دراسات قطاعي تنمية الاتصالات وتقييس الاتصالات التي تتمتع بالولايات ذات الصلة بشأن القضايا المتصلة بحماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تسمح بنشر الممارسات الجيدة والفضلى والسياسات التي نُفّذت من أجل زيادة القدرة على وضع السياسات العامة المتصلة بالتدابير القانونية والتنظيمية والتقنية لمعالجة حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك بيانات المستعمل/المستهلك؛

3 إلى تقاسم الممارسات الجيدة والفضلى والسياسات العامة التي أدت إلى نتائج مفيدة لصالح مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل تكرار تلك التدابير وتكييفها مع خصائص كل بلد؛

4 إلى تشجيع السياسات التي تحبذ توفير خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحوٍ يوفر جودة كافية لمستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استناداً إلى *أمور منها* توصيات قطاع تقييس الاتصالات؛

5 إلى تشجيع المنافسة في توفير خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يشجعها على صياغة سياسات أو استراتيجيات أو لوائح تنظيمية تحفز أسعاراً تنافسية؛

6 إلى أن تأخذ في الحسبان الممارسات الجيدة والفضلى والآليات والتوصيات لكي يوفر مقدمو خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات معلومات كاملة ودقيقة للمستعملين/المستهلكين،

يدعو الدول الأعضاء وأعضاء القطاعات والمنتسبين

1 إلى المشاركة بنشاط في أعمال لجان الدراسات ذات الصلة في قطاعي تنمية الاتصالات وتقييس الاتصالات للسماح بنشر الممارسات الجيدة والفضلى والسياسات المتصلة بحماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

2 إلى تعزيز وتهيئة بيئة مؤاتية لحماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

3 إلى دعم الأنشطة التي تعزز ثقة المستعملين/المستهلكين في استعمال خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشغيلها.

ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ