|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| itu_logo | **الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA-16)**  **الحمامات، 25 أكتوبر - 3 نوفمبر 2016** | | CCITT/ITU-T 60th Anniversary logo |
|  |  | |  |
|  | |  | |
| الجلسة العامة | | الإضافة 13 للوثيقة 47-A | |
|  | | 27 سبتمبر 2016 | |
|  | | الأصل: بالروسية | |
|  | | | |
| الدول الأعضاء في الات‍حاد الدولي للاتصالات، الأعضاء في الكومنولث الإقليمي  في م‍جال الاتصالات (RCC) | | | |
| مشـروع القـرار الجديـد [RCC-3] | | | |
| دراسات تتعلق بحماية مستعملي  خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | | | |
|  | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| تقترح هذه المساهمة مشروع قرار جديد بشأن دراسات تتعلق بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. | **ملخص**: |

مقدمة

مع تطوير خدمات جديدة في الوقت الراهن تقوم على شبكات البيانات، ضمن أشياء أخرى، تتزايد أهمية وضع تدابير من أجل حماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن المهم في هذا الصدد مواصلة وضع توصيات قطاع تقييس الاتصالات ذات الصلة التي تسهل استنباط حلول من أجل طائفة من القضايا في مجال ضمان وحماية حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومستعمليها.

المقترح

يقترح اعتماد قرار جديد للجمعية العالمية لتقييس الاتصالات، "دراسات تتعلق بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، على النحو المحدد في النص أدناه.

ADD RCC/47A13/1

مشـروع القـرار الجديـد [RCC-3]

دراسات تتعلق بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

(الحمامات، 2016)

إن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (الحمامات، 2016)،

إذ تذكِّر

*أ )* بالقرار 21 (المراجَع في بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين (PP) بشأن التدابير الواجب اتخاذها عند استعمال إجراءات النداء البديلة على شبكات الاتصالات الدولية؛

*ب)* بالقرار 188 (بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين بشأن مكافحة أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الزائفة؛

*ج)* بالقرار 189 (بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين بشأن مساعدة الدول الأعضاء في مكافحة سرقة الأجهزة المتنقلة ومنعها؛

*د )* بالقرار 20 (دبي، 2012) للجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA) بشأن إجراءات تخصيص وإدارة الموارد الدولية للترقيم والتسمية والعنونة وتحديد الهوية (NNAI) في مجال الاتصالات؛

*ه )* بالقرار 29 (دبي، 2012) للجمعية العالمية لتقييس الاتصالات بشأن إجراءات النداء البديلة على شبكات الاتصالات الدولية؛

*و )* بالقرار 22 (المراجَع في دبي، 2014) للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (WTDC) بشأن إجراءات النداء البديلة على شبكات الاتصالات الدولية، وتحديد المنشأ، وتوزيع إيرادات خدمات الاتصالات الدولية؛

*ز )* بالقرار 64 (المراجَع في دبي، 2014) للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات بشأن حماية ودعم مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

*ح)* بالمادة 4 من لوائح الاتصالات الدولية (ITR)،

وإذ تدرك

*أ )* المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك؛

*ب)* بأنه من أجل أن يحقق الاتحاد الأهداف الخاصة به، يجب أن يقوم ضمن أمور أخرى بتشجيع تقييس الاتصالات في شتى أنحاء العالم مع ضمان مستوى مرضٍ من جودة الخدمة؛

*ج)* الفقرة 13 *ه)*؛ من خطة عمل جنيف للقمة العالمية لمجتمع المعلومات التي تنص على أنه ينبغي للحكومات مواصلة تحديث قوانينها المحلية المتعلقة بحماية المستهلكين للاستجابة للمتطلبات الجديدة لمجتمع المعلومات،

وإذ تضع في اعتبارها

*أ )* أن سوء استغلال وسوء استعمال أرقام الهاتف الوطنية والرموز الدليلية القُطرية من الأمور الضارة التي تؤثر على الإيرادات وجودة الخدمة وثقة المستهلك؛

*ب)* أنه قد يكون لبعض أشكال إجراءات النداء البديلة أثّر على جودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE) وأداء شبكات الاتصالات؛

*ج)* أن أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الزائفة يمكن أن تؤثر بالسلب على أمن الخدمات وجودتها بالنسبة للمستعملين؛

*د )* أن القوانين والسياسات والممارسات المتعلقة بالمستهلك تحد من الممارسات التجارية الاحتيالية والمضللة وغير النزيهة، وأن هذه الحماية لا مفر منها لبناء ثقة المستهلك وإقامة علاقة أكثر إنصافاً بين رواد الأعمال في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمستهلكين؛

*ه )* أن الإنترنت تتيح إدخال تطبيقات إضافية جديدة في خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استناداً إلى تكنولوجيتها بالغة التقدم، مثل التقدم المطرد في اعتماد الحوسبة السحابية وأن تطبيقات مثل البريد الإلكتروني والمراسلات النصية وتبادل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت والفيديو والتلفزيون في الوقت الفعلي (تلفزيون بروتوكول الإنترنت (IPTV)) عبر شبكة الإنترنت، تواصل تسجيل مستويات مرتفعة من الاستعمال حتى مع وجود تحديات بخصوص جودة الخدمة وعدم التيقن من المصدر وارتفاع تكلفة التوصيلة الدولية؛

*و )* أنه ينبغي لجودة خدمة الشبكات القائمة على بروتوكول الإنترنت أن تتفق مع توصيات قطاع تقييس الاتصالات والمعايير الدولية الأخرى المعترف بها؛

*ز )* أن بإمكان الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفير فوائد جديدة وكبيرة للمستهلكين، بما في ذلك سهولة النفاذ إلى طائفة واسعة من السلع و/أو الخدمات، والقدرة على جمع المعلومات بشأن هذه السلع و/أو الخدمات ومقارنتها؛

*ح)* أن ثقة المستهلك في الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتعزز من خلال التطوير المستمر لآليات شفافة وفعالة لحماية المستهلك تحد من وجود الممارسات التجارية الاحتيالية أو المضللة أو غير النزيهة؛

*ط)* أنه يجب تشجيع التثقيف ونشر المعلومات بشأن الاستهلاك والاستعمال المناسبين لمنتجات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها، خاصة فيما يتعلق بمدخلات الاقتصاد الرقمي، طالما يتوقع نفاذ المستهلكين إلى المحتويات والتطبيقات المشروعة لهذه الخدمات؛

*ي)* أنه يجب أن يكون النفاذ إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مفتوحاً وميسور التكلفة؛

*ك)* أن هناك عدداً من البلدان تقوم بإدخال برامج وإجراءات لتقييم المطابقة استناداً إلى توصيات قطاع تقييس الاتصالات السارية، بما يؤدي إلى جودة خدمة/تجربة أفضل، مع إمكانية أكبر لقابلية التشغيل البيني للمعدات؛

*ل)* أن الانتقال من الشبكات التقليدية إلى شبكات الجيل التالي سيؤثر على نقاط التوصيل البيني وجودة الخدمة والجوانب التشغيلية الأخرى، وهو ما سيؤثر بدوره أيضاً على التكلفة بالنسبة للمستعمل النهائي،

وإذ تلاحظ

*أ )* أهمية إعلام المستعملين والمستهلكين باستمرار بالخصائص الأساسية للخدمات المختلفة التي يوفرها المشغلون وجودتها وأمنها وأسعارها وبآليات الحماية الأخرى التي تحفظ حقوق المستهلكين والمستعملين؛

*ب)* التكلفة العالية لخدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كثير من البلدان، حتى في ظل ظروف السوق التنافسية، وهو ما يؤكد ثانية أن التنافسية وحدها لا تحل مشكلة قابلية النفاذ إلى خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكاليف العادلة،

تقرر

1 مواصلة وضع توصيات قطاع تقييس الاتصالات ذات الصلة لحل قضايا الجودة والأمن والتعريفات والآليات السياساتية الأخرى لضمان حقوق مستهلكي ومستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحمايتها؛

2 أن تعمل بجان الدراسات المعنية على تسريع العمل بشأن التوصيات التي ستوفر تفاصيل وتوجيهات إضافية بشأن تنفيذ هذا القرار؛

3 أن تجري لجنة الدراسات 3 لقطاع تقييس الاتصالات مع لجان الدراسات 2 و12 و17 بالقطاع، حسب الاقتضاء، مزيد من الدراسات بشأن المسائل المتعلقة بسياسات توفير الحماية لمستهلكي ومستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك مسائل المنافسة النزيهة والتعريفات ونماذج الأعمال وضمان الجودة وبناء الثقة وضمان الأمن في توفير هذه الخدمات في الشبكات التقليدية وشبكات البيانات، على السواء،

تكلف مدير مكتب تقييس الاتصالات بالتعاون مع مدير مكتب تنمية الاتصالات

1 بالتعاون الوثيق مع الدول الأعضاء من أجل تحديد المجالات البالغة الأهمية لوضع السياسات أو الأطر التنظيمية لحماية مستهلكي ومستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

2 بتعزيز العلاقات مع المنظمات الأخرى المعنية بوضع المعايير المشاركة (SDO) في حل قضايا حماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،

تدعو الدول الأعضاء

إلى النظر في إمكانية تطبيق الأحكام ذات الصلة من النصوص الأساسية للاتحاد وتوصيات قطاع تقييس الاتصالات من أجل تهيئة بيئة تمكينية يمكن لمشغلي الاتصالات أن يوفروا فيها لمستعمليهم خدمات اتصالات/تكنولوجيا معلومات واتصالات بجودة مناسبة مع مستوى ملائم من الثقة والأمن وتحفز توفير أسعار تنافسية وعادلة وميسورة من أجل حماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوجه عام،

تدعو الدول الأعضاء وأعضاء القطاعات والمنتسبين

إلى المساهمة في هذا العمل بتقديم مساهمات إلى لجان دراسات قطاع تقييس الاتصالات ذات الصلة بشأن السياسات في مجال حماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والجودة والتعريفات والتعاون من أجل تنفيذ هذا القرار.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_