|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| itu_logo | **Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT-16) Hammamet, 25 octobre - 3 novembre 2016** | CCITT/ITU-T 60th Anniversary logo |
|  |  |
|  |  |
| SÉANCE PLÉNIÈRE | **Addendum 13 auDocument 47-F** |
|  | **27 septembre 2016** |
|  | **Original: russe** |
|  |
| Etats Membres de l'UIT, membres de la Communauté régionale des communications (RCC) |
| projet de nouvelle résolution [rcc-3] - Etudes relatives à la protection des utilisateurs de services de télécommunication/tic |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| Résumé: | L'objet de la présente contribution est de soumettre un projet de nouvelle Résolution sur les études relatives à la protection des utilisateurs de services de télécommunication/TIC. |

Introduction

A l'heure actuelle, compte tenu du développement de nouveaux services basés sur les réseaux de données, entre autres, il devient de plus en plus important de concevoir des mesures visant à protéger les utilisateurs de services de télécommunication/TIC. Dans cette optique, il est important de continuer à élaborer des Recommandations UIT‑T pertinentes, en vue de faciliter la mise en place de solutions à un éventail de problèmes qui se posent pour garantir et protéger les droits des consommateurs et des utilisateurs de services de télécommunication/TIC.

Proposition

Il est proposé d'adopter une nouvelle Résolution de l'AMNT, intitulée "Etudes relatives à la protection des utilisateurs de services de télécommunication/TIC", dont le texte est présenté ci‑après.

ADD RCC/47A13/1

PROJET DE NOUVELLE RéSOLUTION [RCC-3]

Etudes relatives à la protection des utilisateurs de services
de télécommunication/TIC

(Hammamet, 2016)

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (Hammamet, 2016),

rappelant

*a)* la Résolution 21 (Rév. Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires sur les mesures à prendre en cas d'utilisation de procédures d'appel alternatives sur les réseaux de télécommunication internationaux;

*b)* la Résolution 188 (Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires visant à lutter contre la contrefaçon de dispositifs de télécommunication fondés sur les technologies de l'information et de la communication;

*c)* laRésolution 189 (Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires visant à aider les Etats Membres à lutter contre le vol de dispositifs mobiles et à prévenir ce phénomène;

*d)* la Résolution 20 (Dubaï, 2012) de l'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT) sur les procédures d'attribution et de gestion des ressources internationales de numérotage, de nommage, d'adressage et d'identification pour les télécommunications;

*e)* la Résolution 29 (Dubaï, 2012) de l'AMNT sur les procédures d'appel alternatives utilisées sur les réseaux de télécommunication internationaux;

*f)* la Résolution 22 (Rév. Dubaï, 2014) de la Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT) sur les procédures d'appel alternatives sur les réseaux de télécommunication internationaux, l'identification de leur origine et la répartition des recettes provenant des services internationaux de télécommunication;

*g)* la Résolution 64 (Rév. Dubaï, 2014) de la CMDT sur la protection et l'appui pour les utilisateurs/consommateurs de services issus des télécommunications/technologies de l'information et de la communication (TIC);

*h)* l'Article 4 du Règlement des télécommunications internationales (RTI),

reconnaissant

*a)* les principes Directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur;

*b)* qu'en vue d'atteindre ses propres objectifs, l'Union doit, entre autres, promouvoir la normalisation des télécommunications dans le monde entier, de manière à garantir une qualité de service satisfaisante;

*c)* l'alinéa *e)* du paragraphe 13 du Plan d'action de Genève du Sommet mondial sur la société de l'information, qui dispose que les pouvoirs publics devraient continuer d'actualiser leur législation sur la protection du consommateur, afin de tenir compte des nouveaux besoins de la société de l'information,

considérant

*a)* que le détournement et l'utilisation abusive de numéros de téléphone nationaux et d'indicatifs de pays sont préjudiciables et ont des incidences négatives sur les recettes, la qualité de service et la confiance des clients;

*b)* que certains types de procédures d'appel alternatives peuvent avoir des conséquences sur la qualité de service, la qualité d'expérience et la qualité de fonctionnement des réseaux de télécommunication;

*c)* que les dispositifs de télécommunication/TIC de contrefaçon risquent de nuire à la sécurité et à la qualité de service pour les utilisateurs;

*d)* que les législations, politiques et pratiques relatives aux consommateurs limitent les comportements commerciaux frauduleux, trompeurs et déloyaux, et que ces mesures de protection sont indispensables pour gagner la confiance des consommateurs et établir une relation plus équitable entre les entreprises de télécommunication/TIC et les consommateurs;

*e)* que l'Internet permet la mise en oeuvre de nouvelles applications supplémentaires dans les services de télécommunication/TIC, reposant sur sa technologie très évoluée, par exemple les progrès soutenus dans l'adoption de l'informatique en nuage, ainsi que le courrier électronique, la messagerie textuelle, la téléphonie IP, la vidéo et la télévision en temps réel (TVIP) sur l'Internet, qui continuent d'afficher des taux d'utilisation élevés, malgré des insuffisances en ce qui concerne la qualité de service, l'incertitude de l'origine et le coût élevé de la connectivité internationale;

*f)* que la qualité de service des réseaux IP devrait être conforme aux Recommandations UIT-T et aux autres normes internationales reconnues;

*g)* que les télécommunications/TIC peuvent apporter de nouveaux avantages non négligeables aux consommateurs, notamment une certaine commodité et l'accès à un large éventail de biens ou de services ainsi que la possibilité de recueillir et de comparer des informations sur ces biens ou services;

*h)* que les consommateurs auront d'autant plus confiance dans les télécommunications/TIC que des mécanismes de protection du consommateur transparents, efficaces et susceptibles de limiter les comportements commerciaux frauduleux, trompeurs ou déloyaux seront constamment mis en place;

*i)* qu'il faut encourager la sensibilisation et la diffusion d'informations sur la consommation et l'utilisation adaptée des produits et services de télécommunication/TIC, essentiellement en ce qui concerne les apports de l'économie numérique, étant donné que les consommateurs s'attendent à avoir accès à la fois aux applications et aux contenus légaux de ces services;

*j)* que l'accès aux télécommunications/TIC doit être ouvert et financièrement accessible;

*k)* qu'un certain nombre de pays adoptent des systèmes et des procédures d'évaluation de la conformité fondés sur les Recommandations UIT‑T applicables et susceptibles de se traduire par une amélioration de la qualité de service et de la qualité d'expérience ainsi que de la probabilité d'interopérabilité des équipements, des services et des systèmes;

*l)* que la migration des réseaux existants vers les réseaux NGN aura des conséquences sur les points d'interconnexion, la qualité de service et d'autres aspects opérationnels, ce qui influera également sur les coûts pour l'utilisateur final,

notant

*a)* le fait qu'il est important de tenir les utilisateurs et les consommateurs informés des caractéristiques de base, de la qualité, de la sécurité et des tarifs des différents services offerts par les opérateurs, ainsi que l'importance d'autres mécanismes de protection visant à promouvoir les droits des consommateurs et des utilisateurs;

*b)* le coût élevé des services de télécommunication/TIC dans de nombreux pays, y compris dans des environnements de marché concurrentiels, ce qui souligne une fois encore que la concurrence à elle seule ne résout pas le problème de l'accessibilité des services de télécommunication/TIC et de l'équité des coûts,

décide

1 de continuer à élaborer des Recommandations UIT‑T pertinentes afin de résoudre les problèmes concernant la qualité, la sécurité et les tarifs, et à mettre en place d'autres mécanismes de politique générale destinés à garantir et à protéger les droits des consommateurs et des utilisateurs de services de télécommunication/TIC;

2 que les commissions d'études concernées doivent accélérer l'élaboration de Recommandations qui contiendraient des détails et indications supplémentaires pour la mise en œuvre de la présente Résolution;

3 que la Commission d'études 3 de l'UIT‑T, en collaboration, s'il y a lieu, avec les Commissions d'études 2, 12 et 17 de l'UIT‑T, doit mener des études supplémentaires sur les questions liées aux politiques visant à protéger les consommateurs et les utilisateurs de services de télécommunication/TIC, y compris les questions de la concurrence loyale, des tarifs, des modèles économiques, de l'assurance qualité, et de l'instauration de la confiance et de la sécurité dans la fourniture de ces services, aussi bien sur les réseaux existants que sur les réseaux de données,

charge le Directeur du Bureau de la normalisation des télécommunications, en collaboration avec le Directeur du Bureau de développement des télécommunications

1 de collaborer étroitement avec les Etats Membres, afin de déterminer les éléments indispensables à l'établissement de politiques générales et de cadres réglementaires pour la protection des consommateurs et des utilisateurs de services de télécommunication/TIC;

2 de renforcer les relations avec d'autres organisations de normalisation qui s'efforcent de résoudre les problèmes liés à la protection des utilisateurs de services de télécommunication/TIC,

invite les Etats Membres

à étudier la possibilité d'appliquer, dans les limites de leurs cadres juridiques et réglementaires nationaux, les dispositions pertinentes des textes fondamentaux de l'Union et des Recommandations UIT‑T, afin de créer un environnement propice dans lequel les opérateurs de télécommunication puissent fournir à leurs utilisateurs des services de télécommunication/TIC avec un niveau de qualité, de confiance et de sécurité approprié, qui favorise des prix compétitifs, équitables et abordables, et aussi, d'une manière générale, qui garantisse la protection des utilisateurs de services de télécommunication/TIC,

invite les Etats Membres, les Membres du Secteur et les Associés

à contribuer à ces travaux en soumettant aux commissions d'études concernées de l'UIT‑T des contributions sur les questions de politique générale dans les domaines de la protection des utilisateurs de services de télécommunication/TIC, de la qualité et des tarifs, et à collaborer à la mise en oeuvre de la présente Résolution.

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