|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| itu_logo | **Всемирная ассамблея по стандартизации электросвязи (ВАСЭ-16)Хаммамет, 25 октября – 3 ноября 2016 года** | C:\Users\gaspari\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\logos-02.png |
|  |  |
| **ПЛЕНАРНОЕ ЗАСЕДАНИЕ** | **Дополнительный документ 13к Документу 47-R** |
|  | **27 сентября 2016 года** |
|  | **Оригинал: русский** |
|  |
| Государства – Члены МСЭ, члены Регионального содружества в области связи (РСС) |
| ПРОЕКТ НОВОЙ РЕЗОЛЮЦИИ [RCC-3] - Исследования, касающиеся защиты пользователей услуг электросвязи/информационно-коммуникационных технологий |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Резюме**: | Данный вклад предлагает проект новой резолюции по исследованиям, касающимся защиты пользователей услуг электросвязи/ИКТ. |

Введение

В настоящее время с развитием новых услуг, базирующихся, в том числе, на сетях передачи данных, все большее значение приобретают меры, касающиеся защиты пользователей услуг электросвязи/ИКТ. В этой связи, важно продолжить разработку соответствующих Рекомендаций МСЭ-Т, способствующих решению круга вопросов в области обеспечения и защиты прав потребителей и пользователей услуг электросвязи/ИКТ.

Предложение

Предлагается принять новую Резолюцию ВАСЭ "Исследования, касающиеся защиты пользователей услуг электросвязи/информационно-коммуникационных технологий", как представлено ниже.

ADD RCC/47A13/1

ПРОЕКТ НОВОЙ РЕЗОЛЮЦИИ [RCC-3]

Исследования, касающиеся защиты пользователей услуг электросвязи/информационно-коммуникационных технологий

(Хаммамет, 2016 г.)

Всемирная ассамблея по стандартизации электросвязи (Хаммамет, 2016 г.),

напоминая,

*a)* Резолюцию 21 (Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции (ПК) о мерах, относящихся к альтернативным процедурам вызова в сетях международной электросвязи;

*b)* Резолюцию 188 (Пусан, 2014 г.) ПК о борьбе с контрафактными устройствами электросвязи/информационно-коммуникационных технологий;

*c)* Резолюцию 189 (Пусан, 2014 г.) ПК об оказании Государствам-Членам помощи в борьбе с хищениями мобильных устройств и в предотвращении этого явления;

*d)* Резолюцию 20 (Дубай, 2012 г.) Всемирной ассамблеи по стандартизации электросвязи (ВАСЭ) о процедурах для распределения и управления международными ресурсами нумерации, наименования, адресации и идентификации в области электросвязи;

*e)* Резолюцию 29 (Дубай, 2012 г.) ВАСЭ об альтернативных процедурах вызова в международных сетях электросвязи;

*f)* Резолюцию 22 (Пересм. Дубай, 2014 г.) Всемирной конференции по развитию электросвязи (ВКРЭ) об альтернативных процедурах вызова в сетях международной электросвязи, определении его происхождения и распределении доходов от предоставления услуг международной электросвязи;

*g)* Резолюцию 64 (Пересм. Дубай, 2014 г.) (ВКРЭ) о защите и поддержке пользователей/потребителей услуг электросвязи/информационно-коммуникационных технологий (ИКТ);

*h)* Статью 4 Регламента международной электросвязи,

признавая,

*a)* руководящие принципы Организации Объединенных Наций, касающиеся защиты потребителей;

*b)* что для выполнения своих целей Союз должен, помимо прочего, содействовать стандартизации электросвязи во всем мире, обеспечивая удовлетворительное качество обслуживания;

*c)* пункт 13 е) Женевского плана действий Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества, в котором сформулировано, что органам государственного управления следует продолжать обновлять национальные законы по защите прав потребителей, приводя их в соответствие с новыми требованиями информационного общества,

учитывая,

*a)* что неправомерное присвоение и использование национальных телефонных номеров и кодов страны имеет пагубные последствия, воздействуя на доходы, качество обслуживания и доверие клиентов;

*b)* что отдельные формы альтернативных процедур вызова могут ухудшать качество обслуживания (QoS), оценку пользователем качества услуги (QoЕ) и показатели работы сетей электросвязи;

*c)* что контрафактные устройства электросвязи/ИКТ могут негативно сказаться на безопасности и качестве обслуживания пользователей услуг;

*d)* что касающиеся потребителей законы, политика и практика ограничивают мошенническое, обманное и недобросовестное ведение дел, и такие защитные меры обязательны для укрепления доверия потребителей и установления равноправных отношений между предпринимателями и потребителями в сфере электросвязи ИКТ;

*e)* что интернет дает возможность внедрять новые дополнительные приложения в услуги электросвязи/ИКТ, основанные на свойственной ему весьма усовершенствованной технологии, например наблюдается устойчивый прогресс во внедрении облачных вычислений, электронной почты и текстовых сообщений, передачи голоса по IP, видео, ТВ в реальном времени (IPTV) на основе интернета, по которым продолжает отмечаться высокий уровень использования, несмотря на проблемы, связанные с качеством обслуживания, неопределенностью происхождения вызова и высокой стоимостью установления международных соединений;

*f)* что качество обслуживания, предоставляемых сетями на основе IP, должно соответствовать Рекомендациям МСЭ-Т и другим признанным международным стандартам;

*g)* что электросвязь/ИКТ могут обеспечить для потребителей новые существенные преимущества, включая удобство и доступ к широкому диапазону товаров и/или услуг, а также возможность сбора и сравнения информации об этих товарах и/или услугах;

*h)* что доверие потребителей в сфере электросвязи/ИКТ поддерживается непрерывным развитием прозрачных и эффективных механизмов защиты потребителей, которые ограничивают мошенническое, обманное и недобросовестное ведение дел;

*i)* что следует поощрять просвещение и распространение информации относительно соответствующего потребления и использования продуктов и услуг электросвязи/ИКТ, в основном ресурсов цифровой экономики, так как потребители рассчитывают иметь легальный доступ к контенту и приложениям этих услуг;

*j)* что доступ к электросвязи/ИКТ должен быть открытым и приемлемым по цене;

*k)* что некоторые страны вводят режимы и процедуры по оценке на соответствие на основе Рекомендаций МСЭ, которые приводят к повышению качества обслуживания/оценки пользователем качества услуги и к обеспечению более высокой вероятности функциональной совместимости оборудования, услуг и систем;

*l)* что переход от традиционных сетей к СПП повлияет на пункты присоединения, качество обслуживания и другие эксплуатационные вопросы, которые окажут воздействие на стоимость для конечного пользователя,

отмечая

*a)* важность постоянного информирования пользователей и потребителей об основных характеристиках, качестве, безопасности различных предлагаемых операторами услуг и тарифах на них, и о других механизмах защиты, способствующих правам потребителей и пользователей;

*b)* высокую стоимость услуг электросвязи/ИКТ во многих странах мира даже в условиях конкурентных рынков, что еще раз подчеркивает тот факт, что конкуренция сама по себе не решает вопрос доступности услуг электросвязи/ИКТ и формирования их справедливой стоимости,

решает

1 продолжить разработку соответствующих Рекомендаций МСЭ-Т, направленных на решение вопросов качества, безопасности, тарификации, и других регулятивных (Примечание. – В значении англ. слова *policy*) механизмов, способствующих обеспечению и защите прав потребителей и пользователей услуг электросвязи/ИКТ;

2 заинтересованным исследовательским комиссиям МСЭ-Т ускорить работу над Рекомендациями, которые будут содержать дополнительные подробности и руководящие указания для выполнения настоящей Резолюции;

3 3-й Исследовательской комиссии МСЭ-Т при необходимости совместно со 2-й, 12-й и 17‑й Исследовательскими комиссиями МСЭ-Т провести дальнейшие исследования вопросов, касающихся политики защиты потребителей и пользователей услуг электросвязи/ИКТ, включая вопросы справедливой конкуренции, тарификации, экономических моделей, обеспечения качества, формирования доверия и обеспечения безопасности оказания таких услуг как в традиционных, так и в сетях передачи данных,

поручает Директору Бюро стандартизации электросвязи совместно с Директором Бюро развития электросвязи

1 тесно сотрудничать с Государствами-Членами в целях определения важнейших областей, которые требуют разработки политики, либо нормативно-правовой базы для защиты пользователей услуг электросвязи/ИКТ;

2 укреплять отношения с другими стандартизирующими организациями (SDO), участвующими в решении вопросов защиты пользователей услуг электросвязи /ИКТ,

предлагает Государствам-Членам

рассмотреть возможность применения в рамках своей национальной нормативно-правовой базы соответствующих положений основных документов Союза и Рекомендаций МСЭ-Т с целью создания благоприятных условий оказания операторами электросвязи услуг электросвязи/ИКТ своим пользователям с должным качеством, уровнем доверия и безопасности, стимулирующих конкурентные, справедливые и доступные цены, а также в целом обеспечивающих защиту пользователей услуг электросвязи/ИКТ,

предлагает Государствам-Членам, Членам Секторов и Ассоциированным членам

вносить вклад в эту работу путем направления вкладов в соответствующие исследовательские комиссии МСЭ-Т по вопросам политики в области защиты пользователей услуг электросвязи/ИКТ, качества, тарификации и сотрудничать в выполнении настоящей Резолюции.

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