|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA-24)نيودلهي، 24-15 أكتوبر 2024 |  |
|  |  |
|  |  |
| الجلسة العامة | الإضافة 27للوثيقة 37-A |
|  | 22 سبتمبر 2024 |
|  | الأصل: بالإنكليزية |
|  |
| إدارات أعضاء جماعة آسيا والمحيط الهادئ للاتصالات |
| تعديل يقترح إدخاله على القرار 84 |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ملخص:** | ‏تتضمن هذه الوثيقة مقترح تعديل القرار ‎84 ‏للجمعية العالمية لتقييس الاتصالات بشأن "دراسات تتعلق بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ". وتدعو المراجعة المقترحة قطاع تقييس الاتصالات إلى مواصلة تعزيز الدراسات والمبادرات الرامية إلى حماية حقوق المستهلكين، كما تدعو الدول الأعضاء وأصحاب المصلحة إلى التعاون في تعزيز حماية المستعملين من خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الضارة والاحتيالية وذات الجودة الرديئة‎. |
| **للاتصال:** | السيد Masanori Kondoالأمين العامجماعة آسيا والمحيط الهادئ للاتصالات | البريد الإلكتروني: aptwtsa@apt.int |

مقدمة

يجب أن يوفر مقدمو خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فوائد مستدامة للمستهلكين، بما في ذلك سهولة النفاذ إلى مجموعة واسعة من السلع و/أو الخدمات. وتتزايد ثقة المستهلكين في الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال التطوير المستمر لآليات شفافة وفعّالة لحماية المستهلك، مما يحد من وجود ممارسات تجارية احتيالية أو مضللة أو غير عادلة.

وينبغي للجان دراسات قطاع تقييس الاتصالات 2 و3 و11 و12 و17 و20 أن تواصل عملها، حسب الاقتضاء في إطار ولاياتها، لدراسة المعايير المتعلقة بالحماية والاعتبارات التي تركز على المستعمل فيما يتعلق بمستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتوصية بها.

المُقترح

‏تقترح الإدارات الأعضاء في جماعة آسيا والمحيط الهادئ للاتصالات تعديل القرار ‎84 ‏للجمعية العالمية لتقييس الاتصالات بشأن "دراسات تتعلق بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "

‏ويتعين على قطاع تقييس الاتصالات تنسيق الجهود لمنع التهديدات الضارة لخدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقضاء عليها، وتسهيل تقييس حماية المستعملين في جميع أنحاء العالم، والاستفادة من التكنولوجيات القائمة والجديدة والناشئة‎.

MOD APT/37A27/1

القرار 84 (المراجَع في نيودلهي، 2024)

دراسات تتعلق بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

(الحمامات، 2016؛ جنيف، 2022؛ نيودلهي، 2024)

إن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (نيودلهي، 2024)،

إذ تذكّر

 *أ )* بالقرار 196 (المراجَع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات؛

*ب)* بالقرار 188 (المراجَع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن مكافحة أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المزيفة؛

*ج)* بالقرار 189 (المراجَع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن مساعدة الدول الأعضاء في مكافحة سرقة الأجهزة المتنقلة وردعها؛

*د )* بالقرار 174 (المراجَع في بوسان، 2024) لمؤتمر المندوبين المفوضين بشأن دور الاتحاد فيما يتعلق بقضايا السياسة العامة الدولية المتعلقة بمخاطر الاستعمال غير القانوني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

*هـ )* بالقرار 181 (غوادالاخارا، 2010) لمؤتمر المندوبين المفوضين بشأن التعاريف والمصطلحات المتعلقة ببناء الثقة والأمن في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

*و )* بالقرارين 63/55 و121/56 للجمعية العامة للأمم المتحدة (UNGA)، اللذين يضعان الإطار القانوني بشأن مكافحة إساءة استعمال تكنولوجيا المعلومات لأغراض إجرامية؛

*ز )* بالقرار167/68 للجمعية العامة للأمم المتحدة بشأن "الحق في الخصوصية في العصر الرقمي"، الذي يؤكد، في جملة أمور، "أن الحقوق نفسها التي يتمتع بها الأشخاص خارج الإنترنت يجب أن تحظى بالحماية أيضاً على الإنترنت، بما في ذلك الحق في الخصوصية"؛

*ح(* بالقرار 64 (المراجَع في بوينس آيرس، 2017) للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات، بشأن حماية ودعم مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

*ط)* بلوائح الاتصالات الدولية (ITR)،

وإذ تأخذ بعين الاعتبار

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

*ب)* أن الاتحاد، كي يحقق أهدافه، يجب أن يقوم ضمن جملة أمور بتشجيع تقييس الاتصالات في شتى أنحاء العالم مع ضمان مستوى مرضٍ من جودة الخدمة (QoS)؛

*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 أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المزيفة يمكن أن تؤثر بالسلب على أمن الخدمات وجودتها بالنسبة إلى المستعملين؛

*ب)* 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؛

*ج)* أن الإنترنت تتيح إدخال تطبيقات جديدة في خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استناداً إلى تكنولوجياتها الجديدة والناشئة بالغة التقدم، مثل اعتماد الحوسبة السحابية والبريد الإلكتروني والمراسلات النصية وتبادل الصوت باستعمال 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 (QoS) وعدم التيقن من المصدر؛

*د )* أنه ينبغي لجودة خدمة الشبكات أن تتفق مع توصيات قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد (ITU-T) والمعايير الدولية الأُخرى المعترف بها؛

*ﻫ )* 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؛

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

*ز )* أنه يجب تشجيع التثقيف ونشر المعلومات بشأن استهلاك واستعمال منتجات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها؛

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

*ط)* أن هناك عدداً من البلدان تقوم بإدخال برامج وإجراءات لتقييم المطابقة استناداً إلى توصيات قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد السارية، بما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة/جودة التجربة، مع إمكانية أكبر لقابلية التشغيل البيني للمعدات والخدمات والأنظمة؛

*ي)* ‏أن التحول الرقمي واعتماد شبكات المستقبل، بما في ذلك الاتصالات المتنقلة الدولية-‎2020 ‏وما بعدها،‎ سيؤثر على نقاط التوصيل البيني وجودة الخدمة والجوانب التشغيلية الأُخرى، وهو ما سيؤثر بدوره أيضاً على التكلفة بالنسبة إلى المستعمل النهائي؛

*ك)* أن هناك فرقاً واضحاً بين موردي التكنولوجيا ومستعمليها، مع وجود مجموعة مختلفة تماماً ومتميزة من المسؤوليات والحقوق؛

*ل)* أن مقدمي التكنولوجيا سيستفيدون من نهج أكثر تنظيماً لحل التحديات التي يواجهها المستعملون، مما سيحدد بوضوح مسؤولياتهم،

وإذ تلاحظ

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

*ب)* أن البلدان غير الساحلية تتحمل تكاليف إجمالية للنفاذ أعلى مما تحمله البلدان المجاورة في المناطق الساحلية؛

*ج)* أن مسألة قابلية النفاذ إلى خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد تكاليف عادلة تعتمد على عوامل مختلفة؛

*د )* أن المستعملين النهائيين يدركون على نحو متزايد الأهمية البالغة لبياناتهم وكيفية استخدامها وحمايتها،

تقرر

1 مواصلة وضع توصيات قطاع تقييس الاتصالات ذات الصلة بُغية توفير حلول لضمان حقوق مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحمايتها ولا سيما في مجالات الجودة، والأمن، وآليات تحديد التعريفات؛

2 أن يواصل قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد، من خلال لجان الدراسات التابعة له، التعاون الوثيق مع قطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد (ITU-D) ولجان الدراسات التابعة له بشأن القضايا المتعلقة بحماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حسب الاقتضاء؛

3 أن لجان الدراسات المعنية ينبغي لها تسريع العمل بشأن التوصيات التي ستوفر تفاصيل وتوجيهات إضافية بشأن تنفيذ هذا القرار؛

4 أن تجري لجنة الدراسات 3 لقطاع تقييس الاتصالات، في إطار اختصاصاتها، إلى جانب لجان الدراسات 2 و11 و12 و17 و20 بالقطاع، دراسات عن معايير الحماية والاعتبارات المتمحورة حول المستعمل لبناء ثقة المستهلك وحمايتها، وتحسين الراحة والنفاذ إلى منتجات وخدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

5 أن تقوم لجنة الدراسات 3 لقطاع تقييس الاتصالات بالتواصل مع لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات بشأن القضايا المتعلقة بأفضل الممارسات في مجال حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

6 أن يدعم قطاع تقييس الاتصالات، تماشياً مع رسالته المتمثلة في حماية حقوق المستهلكين، المبادرات الرامية إلى تعزيز الشفافية والمساءلة والمنافسة العادلة في قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي تعزيز تهيئة بيئة مؤاتية لرفاه المستهلك ونمو السوق المستدام،

تكلف مدير مكتب تقييس الاتصالات بالتعاون مع مدير مكتب تنمية الاتصالات

1 ببذل الجهود لتنفيذ القرار 196 (المراجَع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين؛

2 بتشجيع المشاركة الفعالة للبلدان النامية[[1]](#footnote-1)1 في لجان دراسات قطاع تقييس الاتصالات ذات الصلة وتعزيز العلاقات مع المنظمات الأُخرى المعنية بوضع المعايير (SDO) المشاركة في حل القضايا المتعلقة بحماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

3 بتقديم كل المساعدة اللازمة والعمل بشكل تعاوني مع الأطراف المعنية بهدف تحديد الفرص المتاحة وزيادة الوعي بهذه الأنشطة والتعاون المحتمل، حسب الاقتضاء؛‎

4 ‏بتعزيز المبادرات ذات الصلة بشأن حماية المستعملين/المستهلكين، شريطة ألا يتداخل ذلك مع أنشطة القطاعين الآخرين أو يكررها، بما في ذلك استعمال خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتنسيق مع الشراكات بين الحكومات ودوائر الصناعة، والتواصل مع المجتمع المدني والمستهلكين؛

5 بمواصلة التعاون مع مكتب تنمية الاتصالات، بالتعاون والشراكة مع المنظمات الأخرى، لمعالجة مسألة حماية المستعملين وتمكين النفاذ الشامل إلى خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ميسورة التكلفة وعالية الجودة والآمنة والمأمونة،

تدعو الدول الأعضاء

إلى ‏تعزيز مصالح المستهلكين واحتياجاتهم وتحديد أولوياتهم مثل ضمان إمكانية النفاذ والقدرة على تحمل التكاليف والجودة والأمن وبالتالي بناء الثقة والاطمئنان في خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالتالي تعزيز نظام إيكولوجي للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يركز على المستهلك ويحمي مستعمليه بشكل استباقي‎،

تدعو الدول الأعضاء وأعضاء القطاع والمنتسبين والهيئات الأكاديمية إلى

1 المساهمة في هذا العمل بتقديم مساهمات إلى لجان دراسات قطاع تقييس الاتصالات ذات الصلة بشأن المسائل المتعلقة بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعاون من أجل تنفيذ هذا القرار؛

2 التعاون معاً وتعزيز التعاون مع أصحاب المصلحة المعنيين، على الصعيدين الإقليمي والدولي، وفي الوقت نفسه تعزيز الاعتبارات المتمحورة حول المستعمل بشأن المسائل المتعلقة بحماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

1. 1 تشمل أقل البلدان نمواً والدول الجزرية الصغيرة النامية والبلدان النامية غير الساحلية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية. [↑](#footnote-ref-1)