|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT-24) New Delhi, 15-24 octobre 2024 | |  |
|  | | | |
|  | |  | |
| SÉANCE PLÉNIÈRE | | Addendum 27 au Document 37-F | |
|  | | 22 septembre 2024 | |
|  | | Original: anglais | |
|  | | | |
| Administrations des pays membres de la Télécommunauté Asie-Pacifique | | | |
| PROPOSition de MODIFICATION de la RéSOLUTION 84 | | | |
|  | | | |
|  | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Résumé:** | Le présent document contient une proposition de modification de la Résolution 84 de l'AMNT, intitulée "Études relatives à la protection des utilisateurs de services de télécommunication/technologies de l'information et de la communication". Dans la révision proposée, il est demandé à l'UIT-T de renforcer encore les études et initiatives visant à protéger les droits des consommateurs, et aux États Membres et aux parties prenantes de promouvoir en collaboration la protection des utilisateurs contre les services de télécommunication/TIC préjudiciables, frauduleux et de mauvaise qualité. | |
| **Contact:** | M. Masanori Kondo Secrétaire général Télécommunauté Asie-Pacifique | Courriel: [aptwtsa@apt.int](mailto:aptwtsa@apt.int) |

Introduction

Les fournisseurs de services de télécommunication/TIC doivent offrir aux consommateurs des avantages durables, notamment une certaine commodité et l'accès à un large éventail de biens ou de services, et 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 pratiques commerciales frauduleuses, trompeuses ou déloyales seront constamment mis en place.

Les Commissions d'études 2, 3, 11, 12, 17 et 20 de l'UIT-T devraient poursuivre leurs travaux, le cas échéant, dans le cadre de leur mandat respectif, visant à mener des études sur les normes relatives à la protection et les considérations centrées sur l'utilisateur concernant les utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC et à formuler des recommandations sur ces normes.

Proposition

Les Administrations des pays membres de l'APT proposent de modifier la Résolution 84 de l'AMNT, intitulée "Études relatives à la protection des utilisateurs de services de télécommunication/technologies de l'information et de la communication".

L'UIT-T doit coordonner les efforts en vue de prévenir et d'éliminer les menaces préjudiciables qui pèsent sur les services de télécommunication/TIC, de faciliter la normalisation à l'échelle mondiale de la protection des utilisateurs et de tirer parti des technologies existantes, nouvelles ou émergentes.

MOD APT/37A27/1

RÉSOLUTION 84 (Rév. New Delhi, 2024)

Études relatives à la protection des utilisateurs de services   
de télécommunication/technologies de l'information   
et de la communication

(Hammamet, 2016; Genève, 2022; New Delhi, 2024)

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (New Delhi, 2024),

rappelant

*a)* la Résolution 196 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires, relative à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication;

*b)* la Résolution 188 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires, intitulée "Lutter contre la contrefaçon de dispositifs de télécommunication fondés sur les technologies de l'information et de la communication";

*c)* laRésolution 189 (Rév. Dubaï, 2018) de la Conférence de plénipotentiaires, intitulée "Aider les États Membres à lutter contre le vol de dispositifs mobiles et à prévenir ce phénomène";

*d)* la Résolution 174 (Rév. Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires, sur le rôle de l'UIT concernant les questions de politiques publiques internationales ayant trait aux risques d'utilisation des TIC à des fins illicites;

*e)* la Résolution 181 (Guadalajara, 2010) de la Conférence de plénipotentiaires, sur les définitions et termes relatifs à l'instauration de la confiance et de la sécurité dans l'utilisation des TIC;

*f)* les Résolutions 55/63 et 56/121 de l'Assemblée générale des Nations Unies, par lesquelles a été établi le cadre juridique pour la lutte contre l'exploitation des technologies de l'information à des fins criminelles;

*g)* la Résolution 68/167 de l'Assemblée générale des Nations Unies, sur le droit à la vie privée à l'ère du numérique, qui affirme entre autres que "les droits dont les personnes jouissent hors ligne doivent également être protégés en ligne, y compris le droit à la vie privée";

*h)* la Résolution 64 (Rév. Buenos Aires, 2017) de la Conférence mondiale de développement des télécommunications sur la protection et l'appui pour les utilisateurs/consommateurs de services issus des télécommunications/technologies de l'information et de la communication (TIC);

*i)* le Règlement des télécommunications internationales,

reconnaissant

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

*b)* que, pour atteindre ses propres objectifs, l'Union doit notamment promouvoir la normalisation des télécommunications dans le monde, afin de garantir une qualité de service satisfaisante;

*c)* l'alinéa *e)* du paragraphe 13 du Plan d'action de Genève adopté par le 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 les dispositifs de télécommunication/TIC de contrefaçon risquent de nuire à la sécurité et à la qualité de service pour les utilisateurs;

*b)* 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;

*c)* que l'Internet permet la mise en œuvre de nouvelles applications dans les services de télécommunication/TIC, grâce aux technologies nouvelles et émergentes très évoluées qui le caractérisent, par exemple l'adoption de l'informatique en nuage, 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, même si des problèmes se posent concernant la qualité de service et l'incertitude de l'origine;

*d)* que la qualité de service des réseaux devrait être conforme aux Recommandations du Secteur de la normalisation des télécommunications de l'UIT (UIT‑T) et aux autres normes internationales reconnues;

*e)* 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;

*f)* 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 pratiques commerciales frauduleuses, trompeuses ou déloyales seront constamment mis en place;

*g)* qu'il faut encourager la sensibilisation et la diffusion d'informations sur la consommation et l'utilisation des produits et services de télécommunication/TIC;

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

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

*j)* que la transformation numérique et l'adoption des réseaux futurs, y compris les IMT-2020 et au-delà, auront 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;

*k)* qu'il existe une distinction claire entre les fournisseurs de technologies et les utilisateurs, et que leurs responsabilités et leurs droits sont distincts et très différents;

*l)* que les fournisseurs de technologies tireraient profit d'une approche plus structurée pour la résolution des problèmes des utilisateurs, qui délimiterait clairement leurs responsabilités,

notant

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

*b)* que les coûts globaux de l'accès sont plus élevés pour les pays sans littoral que pour les pays voisins des zones côtières;

*c)* que la question de l'accessibilité des services de télécommunication/TIC et l'établissement de coûts équitables dépendent de différents facteurs;

*d)* que les utilisateurs finals sont de plus en plus conscients de l'importance cruciale de leurs données et de la manière dont elles sont utilisées et protégées,

décide

1 de continuer d'élaborer des Recommandations UIT‑T pertinentes, afin de trouver des solutions permettant de garantir et de protéger les droits des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC notamment en ce qui concerne la qualité, la sécurité et les mécanismes de tarification;

2 que l'UIT-T, par l'intermédiaire de ses commissions d'études, continuera de collaborer étroitement avec le Secteur du développement des télécommunications de l'UIT (UIT-D) et ses commissions d'études concernant les questions associées à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC, selon qu'il conviendra;

3 qu'il convient que les commissions d'études concernées accélèrent les travaux sur les Recommandations qui fourniront des renseignements et des indications supplémentaires pour la mise en œuvre de la présente Résolution;

4 que la Commission d'études 3 de l'UIT‑T, dans le cadre de son mandat, en collaboration avec les Commissions d'études 2, 11, 12, 17 et 20 de l'UIT‑T devra mener des études portant sur les normes relatives à la protection et les considérations centrées sur l'utilisateur, afin d'instaurer et de protéger la confiance des consommateurs et d'améliorer la commodité des produits et services de télécommunication/TIC ainsi que l'accès à ces produits et services;

5 que la Commission d'études 3 devra assurer la liaison avec la Commission d'études 1 de l'UIT-D sur les questions relatives aux bonnes pratiques en matière de protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC;

6 que l'UIT-T, conformément à sa mission de protection des droits des consommateurs, devrait appuyer les initiatives visant à encourager la transparence, la responsabilité et une concurrence loyale dans le secteur des télécommunications/TIC, favorisant ainsi un environnement propice au bien-être des consommateurs et une croissance durable du marché,

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

1 de s'efforcer de mettre en œuvre la Résolution 196 (Rév. Dubaï 2018);

2 d'encourager la participation active des pays en développement[[1]](#footnote-1)1 aux travaux des commissions d'études concernées de l'UIT-T et de renforcer les relations avec les autres organisations de normalisation qui s'efforcent de résoudre les problèmes associés à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC;

3 d'apporter toute l'assistance nécessaire et de collaborer avec les parties concernées, en vue d'identifier les possibilités, mener des activités de sensibilisation et de déterminer des possibilités de collaboration, selon qu'il conviendra;

4 de promouvoir les initiatives pertinentes relatives à la protection des utilisateurs/consommateurs, à condition que ces initiatives ne se chevauchent pas et ne fassent pas double emploi avec les activités des autres Secteurs, y compris l'utilisation des services de télécommunication/TIC en coordination avec des partenariats secteur public/secteur privé, ainsi que l'inclusion de la société civile et des consommateurs;

5 de poursuivre la collaboration avec le Bureau de développement des télécommunications, en coopération et en partenariat avec d'autres organisations, en ce qui concerne la protection des utilisateurs, et de permettre l'accès universel à des services de télécommunication/TIC financièrement abordables, de qualité, sûrs et sécurisés,

invite les États Membres

à promouvoir et à prioriser les intérêts et les besoins des consommateurs, notamment en garantissant l'accessibilité, y compris économique, la qualité et la sécurité, de façon à instaurer la confiance dans les services de télécommunication/TIC et, partant, à promouvoir un écosystème des télécommunications/TIC centré sur les consommateurs, qui protège ses utilisateurs de manière proactive,

invite les États Membres, les Membres du Secteur, les Associés et les établissements universitaires

1 à contribuer à ces travaux en soumettant aux commissions d'études concernées de l'UIT‑T des contributions sur les questions liées à la protection des utilisateurs de services de télécommunication/TIC et à collaborer à la mise en œuvre de la présente Résolution;

2 à collaborer et à promouvoir la coopération avec les parties prenantes concernées, tant au niveau régional qu'au niveau international, tout en mettant en avant les considérations axées sur l'utilisateur dans les questions liées à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC.

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

1. 1 Les pays en développement comprennent aussi les pays les moins avancés, les petits États insulaires en développement, les pays en développement sans littoral et les pays dont l'économie est en transition. [↑](#footnote-ref-1)