

Union internationale des télécommunications

# UIT-T

SECTEUR DE LA NORMALISATION  
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS  
DE L'UIT

ASSEMBLÉE MONDIALE DE NORMALISATION DES  
TÉLÉCOMMUNICATIONS

Hammamet, 25 octobre – 3 novembre 2016

---

**Résolution 84 – Etudes relatives à la protection  
des utilisateurs de services  
de télécommunication/technologies  
de l'information et de la communication**

## AVANT-PROPOS

L'Union internationale des télécommunications (UIT) est une institution spécialisée des Nations Unies dans le domaine des télécommunications et des technologies de l'information et de la communication (ICT). Le Secteur de la normalisation des télécommunications (UIT-T) est un organe permanent de l'UIT. Il est chargé de l'étude des questions techniques, d'exploitation et de tarification, et émet à ce sujet des Recommandations en vue de la normalisation des télécommunications à l'échelle mondiale.

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT), qui se réunit tous les quatre ans, détermine les thèmes d'étude à traiter par les Commissions d'études de l'UIT-T, lesquelles élaborent en retour des Recommandations sur ces thèmes.

L'approbation des Recommandations par les Membres de l'UIT-T s'effectue selon la procédure définie dans la Résolution 1 de l'AMNT.

Dans certains secteurs des technologies de l'information qui correspondent à la sphère de compétence de l'UIT-T, les normes nécessaires se préparent en collaboration avec l'ISO et la CEI.

© UIT 2016

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, par quelque procédé que ce soit, sans l'accord écrit préalable de l'UIT.

## RÉSOLUTION 84 (Hammamet, 2016)

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

(Hammamet, 2016)

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

*rappelant*

- a) la Résolution 196 (Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires, relative à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication;
- b) la Résolution 188 (Busan, 2014) 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 (TIC)";
- c) la Résolution 189 (Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires, intitulée "Aider les Etats Membres à lutter contre le vol de dispositifs mobiles et à prévenir ce phénomène";
- d) la Résolution 64 (Rév.Dubaï, 2014) de la Conférence mondiale de développement des télécommunications sur la protection et l'appui pour les utilisateurs/consommateurs de services issus des télécommunications/TIC;
- e) 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 oeuvre de nouvelles applications dans les services de télécommunication/TIC, grâce à la technologie très évoluée qui le caractérise, 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 migration des réseaux existants vers les réseaux de prochaine génération 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 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,

*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 et des consommateurs de services de télécommunication/TIC notamment en ce qui concerne la qualité, la sécurité et les mécanismes de tarification;
- 2 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 oeuvre 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, dans le cadre de leur mandat respectif, devra mener des études portant notamment sur les normes relatives à la protection des consommateurs et des utilisateurs de services de télécommunication/TIC,

*invite le Directeur du Bureau de la normalisation des télécommunications*

- 1 à fournir une assistance au Directeur du Bureau de développement des télécommunications pour la mise en oeuvre de la Résolution 196 (Busan, 2014);
- 2 à renforcer les relations avec les autres organisations de normalisation qui s'efforcent de résoudre les problèmes de protection des utilisateurs de services de télécommunication/TIC,

*invite les Etats Membres*

à envisager de mettre en place un environnement propice, dans lequel les opérateurs de télécommunication pourront fournir à leurs utilisateurs des services de télécommunication/TIC présentant le niveau de qualité, de confiance et de sécurité voulu et de nature à favoriser des prix compétitifs, équitables et abordables, de façon à garantir en général la protection des utilisateurs de services de télécommunication/TIC,

*invite les Etats Membres, les Membres du Secteur, les Associés et les établissements universitaires*

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 oeuvre de la présente Résolution.