

Международный союз электросвязи

МСЭ-Т

СЕКТОР СТАНДАРТИЗАЦИИ
ЭЛЕКТРОСВЯЗИ МСЭ

ВСЕМИРНАЯ АССАМБЛЕЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ
ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Женева, 1–9 марта 2022 года

**Резолюция 84 – Исследования, касающиеся
защиты пользователей услуг
электросвязи/информационно-
коммуникационных технологий**

ПРЕДИСЛОВИЕ

Международный союз электросвязи (МСЭ) является специализированным учреждением Организации Объединенных Наций в области электросвязи и информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Сектор стандартизации электросвязи МСЭ (МСЭ-Т) – постоянный орган МСЭ. МСЭ-Т отвечает за изучение технических, эксплуатационных и тарифных вопросов и за выпуск Рекомендаций по ним с целью стандартизации электросвязи на всемирной основе.

На Всемирной ассамблее по стандартизации электросвязи (ВАСЭ), которая проводится каждые четыре года, определяются темы для изучения исследовательскими комиссиями МСЭ-Т, которые, в свою очередь, вырабатывают Рекомендации по этим темам.

Утверждение Рекомендаций МСЭ-Т осуществляется в соответствии с процедурой, изложенной в Резолюции 1 ВАСЭ.

В некоторых областях информационных технологий, которые входят в компетенцию МСЭ-Т, необходимые стандарты разрабатываются на основе сотрудничества с ИСО и МЭК.

РЕЗОЛЮЦИЯ 84 (Пересм. Женева, 2022 г.)

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

(Хаммамат, 2016 г.; Женева, 2022 г.)

Всемирная ассамблея по стандартизации электросвязи (Женева, 2022 г.),

напоминая

- a)* о Резолюции 196 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции о защите пользователей/потребителей услуг электросвязи;
- b)* о Резолюции 188 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции о борьбе с контрафактными устройствами электросвязи/информационно-коммуникационных технологий (ИКТ);
- c)* о Резолюции 189 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции об оказании Государствам-Членам помощи в борьбе с хищениями мобильных устройств и в предотвращении этого явления;
- d)* о Резолюции 64 (Пересм. Буэнос-Айрес, 2017 г.) Всемирной конференции по развитию электросвязи о защите и поддержке пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ;
- e)* о Регламенте 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 (QoS);
- 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 контрафактные устройства электросвязи/ИКТ могут негативно сказаться на безопасности и качестве обслуживания пользователей;
- b)* 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;
- c)* что интернет дает возможность внедрять новые приложения в услуги электросвязи/ИКТ, основанные на свойственной ему весьма усовершенствованной технологии, например внедрение 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 QoS и неопределенностью происхождения вызова;
- d)* что качество обслуживания, предоставляемого сетями, должно соответствовать Рекомендациям Сектора стандартизации электросвязи МСЭ (МСЭ-T) и другим признанным международным стандартам;

- e) 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;
- f) что доверие потребителей в сфере электросвязи/ИКТ поддерживается непрерывным развитием прозрачных и эффективных механизмов защиты потребителей, которые ограничивают мошенническую, обманную и недобросовестную деловую практику;
- g) что следует поощрять просвещение и распространение информации относительно потребления и использования продуктов и услуг электросвязи/ИКТ;
- h) что доступ к электросвязи/ИКТ должен быть открытым и приемлемым по цене;
- i) что некоторые страны вводят режимы и процедуры по оценке соответствия на основе Рекомендаций МСЭ-Т, которые приводят к повышению качества обслуживания/оценки пользователем качества услуги и к обеспечению более высокой вероятности функциональной совместимости оборудования, услуг и систем;
- j) что переход от традиционных сетей к сетям последующих поколений 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) что страны, не имеющие выхода к морю, в целом несут более высокие расходы на обеспечение доступа, чем соседние страны в прибрежных районах;
- c) что вопрос доступности услуг электросвязи/ИКТ и формирование их справедливой стоимости зависят от различных факторов,

решает,

- 1 что будет продолжена разработка соответствующих Рекомендаций МСЭ-Т с целью предоставления решений, обеспечивающих и защищающих права пользователей и потребителей услуг электросвязи/ИКТ, а именно: в области механизмов обеспечения качества, безопасности, тарифов;
- 2 что МСЭ-Т через свои исследовательские комиссии продолжит в надлежащих случаях тесное сотрудничество с Сектором развития электросвязи МСЭ (МСЭ-D) и его исследовательскими комиссиями по вопросам, связанным с защитой пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ;
- 3 что заинтересованным исследовательским комиссиям следует ускорить работу над Рекомендациями, которые будут содержать дополнительные подробности и руководящие указания для выполнения настоящей Резолюции;
- 4 что 3-й Исследовательской комиссии МСЭ-Т при необходимости совместно со 2-й, 11-й, 12-й, 17-й и 20-й Исследовательскими комиссиями МСЭ-Т в рамках их мандатов следует провести исследования, в том числе по стандартам, для защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ и учета их интересов;
- 5 что 3-й Исследовательской комиссии следует взаимодействовать с 1-й Исследовательской комиссией МСЭ-D по вопросам, связанным с передовым опытом в области защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ,

предлагает Директору Бюро стандартизации электросвязи в сотрудничестве с Директором Бюро развития электросвязи

- 1 предпринимать усилия по выполнению Резолюции 196 (Пересм. Дубай, 2018 г.);
- 2 способствовать активному участию развивающихся стран¹ в работе соответствующих исследовательских комиссий МСЭ-Т и укреплять отношения с другими организациями по разработке стандартов, участвующими в решении вопросов, связанных с защитой пользователей/потребителей услуг электросвязи /ИКТ;
- 3 вносить вклад в соответствующие инициативы по защите пользователей/потребителей, если они не совпадают частично с деятельностью других Секторов или не дублируют ее,

предлагает Государствам-Членам

рассмотреть вопрос о создании благоприятных условий для оказания операторами электросвязи услуг электросвязи/ИКТ своим пользователям с должным уровнем качества, доверия и безопасности, стимулирующих конкурентные, справедливые и доступные цены, а также в целом обеспечивающих защиту пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ,

предлагает Государствам-Членам, Членам Сектора, Ассоциированным членам и Академическим организациям

- 1 вносить вклад в эту работу путем направления вкладов в соответствующие исследовательские комиссии МСЭ-Т по вопросам, касающимся защиты пользователей услуг электросвязи/ИКТ, и сотрудничать в выполнении настоящей Резолюции;
- 2 взаимодействовать и содействовать сотрудничеству с соответствующими заинтересованными сторонами на региональном и международном уровнях при продвижении ориентированных на интересы пользователей соображений по вопросам, связанным с защитой пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ.

¹ К таковым относятся наименее развитые страны, малые островные развивающиеся государства, развивающиеся страны, не имеющие выхода к морю, а также страны с переходной экономикой.