الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات

نيودلهي، 15-24 أكتوبر 2024

القرار 84 – دراسات تتعلق بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تمهيد

الاتحاد الدولي للاتصالات وكالة متخصصة للأمم المتحدة في ميدان الاتصالات. وقطاع تقييس الاتصالات (ITU-T) هو هيئة دائمة في الاتحاد الدولي للاتصالات. وهو مسؤول عن دراسة المسائل التقنية والمسائل المتعلقة بالتشغيل والتعريفة، وإصدار التوصيات بشأنها بغرض تقييس الاتصالات على الصعيد العالمي.

وتحدد الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA) التي تجتمع مرة كل أربع سنوات المواضيع التي يجب أن تدرسها لجان الدراسات التابعة لقطاع تقييس الاتصالات وأن تُصدر توصيات بشأنها.

وتتم الموافقة على هذه التوصيات وفقاً للإجراء الموضح في القرار رقم 1 الصادر عن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات.

وفي بعض مجالات تكنولوجيا المعلومات التي تقع ضمن اختصاص قطاع تقييس الاتصالات، تعد المعايير اللازمة على أساس التعاون مع المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) واللجنة الكهرتقنية الدولية (IEC).

© ITU 2024

جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذه المنشورة بأي وسيلة كانت إلا بإذن خطي مسبق من الاتحاد الدولي للاتصالات.

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 تذكِّر

أ) بالقرار 196 (المراجَع في بوخارست، 2022) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات؛

ب) بالقرار 188 (المراجَع في بوخارست، 2022) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن مكافحة أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) الزائفة والمتلاعب بها؛

ج) بالقرار 189 (المراجَع في بوخارست، 2022) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن مساعدة الدول الأعضاء في مكافحة سرقة الأجهزة المتنقلة وردعها؛

د) بالقرار 174 (المراجَع في بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن دور الاتحاد الدولي للاتصالات في قضايا 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 55/63 و56/121 الصادرين عن الجمعية العامة للأمم المتحدة (UNGA)، اللذين يضعان الإطار القانوني بشأن مكافحة إساءة استعمال تكنولوجيا المعلومات لأغراض إجرامية؛

ز) بالقرار 64 (المراجَع في كيغالي، 2022) للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات، بشأن حماية ودعم مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

ح) 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 *هـ)* من خطة عمل جنيف للقمة العالمية لمجتمع المعلومات (WSIS) التي تنص على أنه ينبغي للحكومات مواصلة تحديث قوانينها المحلية المتعلقة بحماية المستهلكين للاستجابة للمتطلبات الجديدة لمجتمع المعلومات؛

د) أن برنامج عمل تونس بشأن مجتمع المعلومات المنبثق عن القمة العالمية لمجتمع المعلومات دعا إلى وضع قوانين وممارسات وطنية لحماية المستهلك، وآليات إنفاذ عند الضرورة،

وإذ تضع في اعتبارها

أ) أن أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الزائفة 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 تكنولوجيتها التكنولوجيات الجديدة والناشئة 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 السارية، بما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة/جودة التجربة، مع إمكانية أكبر لقابلية التشغيل البيني للمعدات والخدمات والأنظمة؛

ي) أن التحول الرقمي واعتماد الشبكات المستقبلية سيؤثران على نقاط التوصيل البيني وجودة الخدمة والجوانب التشغيلية الأُخرى، وهو ما سيؤثر بدوره أيضاً على التكلفة بالنسبة إلى المستعمل النهائي،

وإذ تلاحظ

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

ب) أهمية معالجة الثقة في مجال استخدام خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع الأخذ بعين الاعتبار الفوائد وكذلك الممارسات الخادعة المحتملة الناجمة عن زيادة استخدام خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتطبيقات والتكنولوجيات الناشئة، وأهمية بناء الثقة والأمن في استخدام الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سياق حماية المستعملين؛

ج) أن البلدان المحاطة باليابسة تتحمل تكاليف إجمالية للنفاذ أعلى مما تحمله البلدان المجاورة في المناطق الساحلية؛

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

هـ) أن المستعملين النهائيين يدركون على نحو متزايد أهمية بياناتهم وكيفية استخدامها وحمايتها،

تقرر

1 مواصلة وضع توصيات قطاع تقييس الاتصالات ذات الصلة بغية توفير حلول لضمان حقوق مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحمايتها ولا سيما في مجالات الجودة، والأمن، وآليات تحديد التعريفات، مع مراعاة التحديات والحلول التي يتيحها جديد تكنولوجيات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

2 أن يواصل قطاع تقييس الاتصالات، 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 توصيات قطاع تقييس الاتصالات التي ستوفر تفاصيل وتوجيهات إضافية بشأن تنفيذ هذا القرار؛

4 أن لجنة الدراسات 3 بقطاع تقييس الاتصالات، مع لجان الدراسات المعنية بالقطاع، ضمن نطاق اختصاصاتها، حسب الاقتضاء، ينبغي أن تجري دراسات عن معايير الحماية والاعتبارات المتمحورة حول المستعمل لبناء ثقة المستهلك وحمايتها، وتحسين التسهيلات ونفاذ مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

5 أن تقوم لجنة الدراسات 3 بقطاع تقييس الاتصالات بالتواصل مع لجنة الدراسات 1 بقطاع تنمية الاتصالات بشأن القضايا المتعلقة بالممارسات الفضلى في مجال حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،

تكلف مدير مكتب تقييس الاتصالات بالتعاون مع مدير مكتب تنمية الاتصالات

1 ببذل الجهود لتنفيذ القرار 196 (المراجَع في بوخارست، 2022)؛

2 بتشجيع المشاركة الفعالة للبلدان النامية[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 بالمساهمة في المبادرات ذات الصلة المتعلقة بحماية المستعملين/المستهلكين، شريطة ألا يشكل ذلك تداخلاً أو ازدواجية مع أنشطة القطاعين الآخرين،

[1] تشمل أقل البلدان نمواً والدول الجزرية الصغيرة النامية والبلدان النامية المحاطة باليابسة والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية.

تدعو الدول الأعضاء

إلى النظر في تهيئة بيئة تمكينية تُوفَّر فيها لمستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمستوى ملائم من الجودة والثقة والأمن وإمكانية النفاذ، وتحفز توفير أسعار تنافسية وعادلة وميسورة، من أجل حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوجهٍ عام ومن أجل دعم نظام إيكولوجي متمحور حول المستعمل للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،

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.