

ASSEMBLÉE MONDIALE DE NORMALISATION DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS
New Delhi, 15-24 octobre 2024

**Résolution 84 – Études 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.

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. Bucarest, 2022) de la Conférence de plénipotentiaires, relative à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication;
- b) la Résolution 188 (Rév. Bucarest, 2022) de la Conférence de plénipotentiaires, intitulée "Lutter contre la contrefaçon et l'altération volontaire de dispositifs de télécommunication/fondés sur les technologies de l'information et de la communication";
- c) la Résolution 189 (Rév. Bucarest, 2022) 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 technologies de l'information et de la communication (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 64 (Rév. Kigali, 2022) de la Conférence mondiale de développement des télécommunications sur la protection et l'appui pour les utilisateurs/consommateurs de services issus des télécommunications/TIC;

- h) 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 (SMSI), 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;
- d) que dans l'Agenda de Tunis pour la société de l'information adopté par le SMSI, il est préconisé d'élaborer des lois et des pratiques nationales de protection des consommateurs, ainsi que des mécanismes d'application lorsque cela est nécessaire,

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, 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 qualité de service 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 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,

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) le fait qu'il est important d'aborder la question de la confiance dans l'utilisation des services de télécommunication/TIC, compte tenu des avantages comme des éventuelles pratiques trompeuses qui découlent de l'utilisation accrue d'applications et de technologies émergentes par les services de télécommunication/TIC, et de renforcer la confiance et la sécurité dans l'utilisation des télécommunications/TIC dans le contexte de la protection des utilisateurs;
- c) que les coûts globaux de l'accès sont plus élevés pour les pays sans littoral que pour les pays voisins des zones côtières;

- d) que la question de l'accessibilité des services de télécommunication/TIC et l'établissement de coûts équitables dépendent de différents facteurs;
- e) que les utilisateurs finals sont de plus en plus conscients de l'importance 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, compte tenu des défis posés et des solutions apportées par les nouvelles technologies de télécommunication/TIC;
- 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 UIT-T 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, en collaboration s'il y a lieu avec les commissions d'études de l'UIT-T compétentes, dans le cadre de leurs mandats respectifs, devra mener des études portant notamment sur les normes relatives à la protection et les considérations centrées sur l'utilisateur, afin d'instaurer et de préserver la confiance des consommateurs et d'améliorer l'accès aux services de télécommunication/TIC et la commodité pour les utilisateurs/consommateurs;
- 5 que la Commission d'études 3 de l'UIT-T 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,

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. Bucarest, 2022);
- 2 d'encourager la participation active des pays en développement¹ 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 de contribuer aux 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,

¹ Par pays en développement, on entend 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.

invite les États Membres

à envisager de mettre en place un environnement propice, dans lequel des services de télécommunication/TIC présentant le niveau de qualité, de confiance et de sécurité ainsi que d'accessibilité voulu sont fournis aux utilisateurs, et qui sera de nature à favoriser des prix compétitifs, équitables et abordables, de façon à garantir en général la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC et à promouvoir un écosystème des télécommunications/TIC centré sur le consommateur,

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.