

ВСЕМИРНАЯ АССАМБЛЕЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ
ЭЛЕКТРОСВЯЗИ
Нью-Дели, 15–24 октября 2024 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.

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

(Хаммамет, 2016 г.; Женева, 2022 г.; Нью-Дели, 2024 г.)

Всемирная ассамблея по стандартизации электросвязи (Нью-Дели, 2024 г.),

напоминая

- a)* о Резолюции 196 (Пересм. Бухарест, 2022 г.) Полномочной конференции о защите пользователей/потребителей услуг электросвязи;
- b)* о Резолюции 188 (Пересм. Бухарест, 2022 г.) Полномочной конференции о борьбе с контрафактными и поддельными устройствами электросвязи/информационно-коммуникационных технологий (ИКТ);
- c)* о Резолюции 189 (Пересм. Бухарест, 2022 г.) Полномочной конференции об оказании Государствам-Членам помощи в борьбе с хищениями мобильных устройств и в предотвращении этого явления;
- d)* о Резолюции 174 (Пересм. Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции о роли МСЭ в связи с вопросами международной государственной политики, касающимися риска незаконного использования ИКТ;
- e)* о Резолюции 181 (Гвадалахара, 2010 г.) Полномочной конференции об определениях и терминологии, связанных с укреплением доверия и безопасности при использовании ИКТ;
- f)* о резолюциях 55/63 и 56/121 Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций (ГА ООН), устанавливающих нормативно-правовые рамки для борьбы с неправомерным использованием информационных технологий в преступных целях;
- g)* о Резолюции 64 (Пересм. Кигали, 2022 г.) Всемирной конференции по развитию электросвязи о защите и поддержке пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ;
- h)* 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 *e)* Женевского плана действий Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества (ВВУИО), 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;
- d)* что в Тунисской программе ВВУИО для информационного общества содержался призыв к разработке национальных законов и практики по защите прав потребителей, а также, при необходимости, механизмов обеспечения соблюдения прав потребителей,

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 новых и появляющихся технологиях, 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-Т) 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 цифровая трансформация и внедрение будущих сетей повлияют 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) важность обеспечения доверия при использовании услуг электросвязи/ИКТ с учетом как преимуществ, так и потенциальных мошеннических действий, связанных с возможным использованием появляющихся приложений и технологий в рамках услуг электросвязи/ИКТ, а также важность укрепления доверия и безопасности при использовании электросвязи/ИКТ в контексте защиты пользователей;
- c) что страны, не имеющие выхода к морю, в целом несут более высокие расходы на обеспечение доступа, чем соседние страны в прибрежных районах;

- d) что вопрос доступности услуг электросвязи/ИКТ и формирование их справедливой стоимости зависят от различных факторов;
- e) что конечные пользователи все шире осознают важность своих данных, а также того, как они используются и защищаются,

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 с учетом проблем и решений, связанных с новыми технологиями электросвязи/ИКТ;
- 2 что МСЭ-Т через свои исследовательские комиссии продолжит в надлежащих случаях тесное сотрудничество с Сектором развития электросвязи МСЭ (МСЭ-Д) и его исследовательскими комиссиями по вопросам, связанным с защитой пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ;
- 3 что заинтересованным исследовательским комиссиям следует ускорить работу над Рекомендациями МСЭ-Т, которые будут содержать дополнительные подробности и руководящие указания для выполнения настоящей Резолюции;
- 4 что 3-й Исследовательской комиссии МСЭ-Т при необходимости совместно с соответствующими исследовательскими комиссиями МСЭ-Т в рамках их мандатов следует провести исследования по стандартам защиты пользователей и учета их интересов с целью формирования и защиты доверия потребителей, а также для улучшения удобства и облегчения доступа пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ;
- 5 что 3-й Исследовательской комиссии МСЭ-Т следует взаимодействовать с 1-й Исследовательской комиссией МСЭ-Д по вопросам, связанным с передовым опытом в области защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ,

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

- 1 предпринимать усилия по выполнению Резолюции 196 (Пересм. Бухарест, 2022 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,

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

предлагает Государствам-Членам

рассмотреть вопрос о создании благоприятных условий для оказания услуг электросвязи/ИКТ пользователям с должным уровнем качества, доверия и безопасности, а также доступности, стимулирующих конкурентные, справедливые и доступные цены, а также в целом обеспечивающих защиту пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ и способствующих созданию ориентированной на потребителя экосистемы 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.