

Отчет
О проведении Региональному семинару МСЭ для стран СНГ
«Качество услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями, и защита
прав потребителей»
Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая 2013 года

22-24 мая 2013 года в г. Ташкент, Республика Узбекистан, состоялся Региональный семинар Международного союза электросвязи (МСЭ) для стран СНГ «Качество услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями, и защита прав потребителей», организованный в сотрудничестве с Государственным комитетом связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан.

В работе семинара приняли участие **49** представителей министерств и ведомств, регуляторов, телекоммуникационных операторов, научно-исследовательских институтов и высших учебных заведений **8** государств – членов МСЭ региона СНГ (Республики Беларусь, Республики Казахстан, Кыргызской Республики, Республики Молдова, Российской Федерации, Республики Таджикистан, Республики Узбекистан и Украины).



Кроме того, в семинаре приняли участие независимые эксперты в области ИКТ.

Деятельность Международного союза электросвязи, являющегося специализированным агентством ООН, направлена на разработку стандартов в области телекоммуникаций и информационных технологий, оказание необходимой технической помощи

развивающимся странам, содействие распространению новых технологий, расширение международного сотрудничества с целью оказания качественных телекоммуникационных услуг.

В рамках 10 сессий участникам семинара было представлено **20 докладов** по различным вопросам, связанным с качеством услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями. Большая часть докладов была посвящена обеспечению достойного качества качества услуг связи с учетом конвергенции услуг и технологий, в том числе, вопросам создания соответствующей законодательной базы, выработки нормативно–правовых документов второго и третьего уровней.

Участники семинара имели возможность прослушать доклады специалистов из министерств, научно-исследовательских институтов и вузов, посвященные вопросам стандартов качества, мониторингу качества и разработке параметров качества, а также рекомендациям Бюро стандартизации МСЭ. Кроме того, с докладами выступили представители регуляторных организаций, операторов связи и Зонального отделения МСЭ для стран СНГ.

Семинар стал хорошей площадкой для обмена мнениями и опытом в области ЗА, НПД. Участники подробно обсудили роль государства в обеспечении защиты прав потребителей услуг связи, нормативно-правовом регулировании качества услуг телекоммуникационных компаний, а также технические и организационные аспекты обеспечения и контроля качества услуг, особенностей внедрения систем контроля качества на сетях операторов телекоммуникаций, международное сотрудничество в области обеспечения защиты прав потребителей телекоммуникационных услуг и др.



В течении 3 дней семинара представители администраций связи и регуляторов поделились опытом реализации государственных программ и проектов, направленных на обеспечение качества предоставляемых в их странах услуг связи.

Участники семинара также рассмотрели законодательные аспекты регулирования качества услуг, ознакомились с опытом законодательного внедрения механизмов контроля качества и защиты прав потребителей услуг связи на общегосударственном, региональном и корпоративном уровнях в странах СНГ. Кроме того, благодаря докладам независимых экспертов, участники семинара подробно ознакомились опытом европейских стран в этой области.

В рамках семинара было проведено два круглых стола, давших возможность обменяться мнениями по важнейшим аспектам качества услуг связи и защиты прав потребителей, как то:



- Законодательная база , вторичные нормативно-правовые акты;

- Участие государства в регулировании этих проблем;

- Технические аспекты обеспечения качества услуг и защиты прав потребителей (параметры качества, мониторинг качества, принятие санкций в связи с нарушением параметров качества и прав потребителей);

- Опыт стран СНГ в области обеспечения качества и прав потребителей;

- Соблюдение прав людей с ограниченными возможностями, в том числе, учет возрастных особенностей и ограничений;

- Важность выработки взаимопонимания между государством, бизнесом и потребителем.

В процессе активного обсуждения поднимались вопросы, по-прежнему остающиеся важными для стран СНГ: о переносимости номера с точки зрения защиты прав потребителей, о номерном ресурсе, о создании общей инфраструктуры. Также важным для стран СНГ остается вопрос параметров качества и их мониторинга для реализации Законов и НПА в странах СНГ.

По результатам обсуждения, участники пришли к единому мнению, что:

- Законодательные и нормативно-правовые акты второго уровня очень важны для обеспечения качества услуг и защиты прав потребителей в странах СНГ, и их надо развивать и гармонизировать;

- Параметры качества в странах СНГ должны быть идентичны, учитывая идентичность применяемых технологий;

- Особое внимание следует уделить людям с ограниченными возможностями;

- Необходимо укреплять сотрудничество между государственными органами управления и регулирования;

- Необходимо обменяться уже имеющимися документами в области качества и защиты прав потребителей, что позволит перенять имеющийся опыт тем странам, которые еще не разработали соответствующих документов;

- Продолжить проведения аналогичных семинаров в рамках МСЭ в будущем.

Участники семинара высоко оценили организационную и содержательную часть этого семинара и поблагодарили МСЭ (ЗО МСЭ для стран СНГ) и Администрацию связи Республики Узбекистан за организацию семинара.

Особую благодарность участники семинара выразили Администрации связи Республики Узбекистан за организацию мероприятий социального плана.

Региональный семинар МСЭ для стран СНГ «Качество услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями, и защита прав потребителей», организованный МСЭ в сотрудничестве с Государственным комитетом связи, информатизации и телекоммуникаций Республики Узбекистан, прошел успешно, достигнув целей, поставленных в рамках Оперативного плана МСЭ на 2013 год.

Орозобек Кайыков,
Руководитель ЗО МСЭ для стран СНГ
Ташкент, Москва , 24 мая, 2013год