MOD IAP/39A10/1

RÉSOLUTION 84 (Rév.Genève, 2022)

Études relatives à la protection des utilisateurs de services de télécommunication/technologies de l'information   
et de la communication

(Genève, 2022)

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (Genève, 2022),

rappelant

*a)* la Résolution 196 (Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires, relative à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication;

*b)* la Résolution 188 (Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires, intitulée "Lutter contre la contrefaçon de dispositifs de télécommunication fondés sur les technologies de l'information et de la communication (TIC)";

*c)* laRésolution 189 (Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires, intitulée "Aider les États Membres à lutter contre le vol de dispositifs mobiles et à prévenir ce phénomène",

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 l'Internet permet la mise en œuvre de nouvelles applications dans les services de télécommunication/TIC, grâce à la technologie très évoluée qui le caractérise, par exemple l'adoption de l'informatique en nuage, le courrier électronique, la messagerie textuelle, la téléphonie IP, la vidéo et la télévision en temps réel (TVIP) sur l'Internet, 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;

*c)* 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;

*d)* 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 QoS et de la qualité d'expérience ainsi que de la probabilité d'interopérabilité des équipements, des services et des systèmes;

*e)* que la migration des réseaux existants vers les réseaux de prochaine génération aura 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)* que les coûts globaux de l'accès sont plus élevés pour les pays sans littoral que pour les pays voisins des zones côtières;

*c)* que la question de l'accessibilité des services de télécommunication/TIC et l'établissement de coûts équitables dépendent de différents facteurs,

décide

1 que l'UIT-T, par l'intermédiaire de ses commissions d'études, poursuivra son étroite collaboration avec le Secteur du développement des télécommunications de l'UIT (UIT-D) et ses commissions d'études concernant les questions liées à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunications/TIC, selon qu'il conviendra;

2 de continuer d'élaborer des Recommandations UIT‑T pertinentes, afin de trouver des solutions permettant de garantir et de protéger les droits des utilisateurs et des consommateurs de services de télécommunication/TIC notamment en ce qui concerne la qualité, la sécurité et les mécanismes de tarification;

3 qu'il convient que les commissions d'études concernées accélèrent les travaux sur les Recommandations 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 2, 11, 12 et 17 de l'UIT‑T, dans le cadre de leur mandat respectif, devra mener des études portant notamment sur les normes relatives à la protection des consommateurs et des utilisateurs de services de télécommunication/TIC,

invite le Directeur du Bureau de la normalisation des télécommunications

1 à fournir une assistance au Directeur du Bureau de développement des télécommunications pour la mise en œuvre de la Résolution 196 (Busan, 2014);

2 à renforcer les relations avec les autres organisations de normalisation qui s'efforcent de résoudre les problèmes de protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC,

invite les États Membres

à envisager de mettre en place un environnement propice, dans lequel les opérateurs de télécommunication pourront fournir à leurs utilisateurs/consommateurs des services de télécommunication/TIC présentant le niveau de qualité, de confiance et de sécurité voulu et de nature à favoriser des prix compétitifs, équitables et abordables, de façon à garantir en général la protection des utilisateurs de services de télécommunication/TIC,

invite les États Membres, les Membres du Secteur, les Associés et les établissements universitaires

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/consommateurs de services de télécommunication/TIC et à collaborer à la mise en œuvre de la présente Résolution.