|  |  |
| --- | --- |
| **Всемирная ассамблея по стандартизации электросвязи (ВАСЭ-20)Женева, 1–9 марта 2022 года** |  |
|  |  |
| **ПЛЕНАРНОЕ ЗАСЕДАНИЕ** | Дополнительный документ 21к Документу 37-R |
|  | **16 сентября 2021 года** |
|  | **Оригинал: английский** |
|  |
| Администрации стран – членов Азиатско-Тихоокеанского сообщества электросвязи |
| ПРЕДЛАГАЕМОЕ ИЗМЕНЕНИЕ РЕЗОЛЮЦИИ 84 |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Резюме**: | Принимая во внимание важность обеспечения защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, особенно в аспекте безопасности, а также важную роль операторов в информировании пользователей/потребителей о предлагаемых услугах, предлагается пересмотреть Резолюцию 84 (Хаммамет, 2016 г.) ВАСЭ в целях ее дальнейшего улучшения, в том числе путем расширения роли Директора Бюро стандартизации электросвязи и Государств-Членов, особенно в вопросах стандартизации. |
| **Для контактов**: | г-н Масанори Кондо (Mr Masanori Kondo)Генеральный секретарьАзиатско-Тихоокеанское сообщество электросвязи | Тел.: +66 2 5730044Факс: +66 2 5737479Эл. почта: aptwtsa@apt.int |

Введение

В своей Резолюции 84 (Хаммамет, 2016 г.) ВАСЭ отмечает важность постоянного информирования пользователей/потребителей об основных характеристиках, качестве, безопасности различных предлагаемых операторами услуг и тарифах на них и о других механизмах защиты, способствующих правам пользователей/потребителей, а также решает:

1) что будет продолжена разработка соответствующих Рекомендаций МСЭ-Т с целью предоставления решений, обеспечивающих и защищающих права пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, а именно: в области механизмов обеспечения качества, безопасности и тарифов;

2) что заинтересованным исследовательским комиссиям следует ускорить работу над Рекомендациями, которые будут содержать дополнительные подробности и руководящие указания для выполнения настоящей Резолюции;

3) что 3-й Исследовательской комиссии МСЭ-Т при необходимости совместно со 2-й, 12-й и 17-й Исследовательскими комиссиями МСЭ-Т в рамках их мандатов следует провести исследования, в том числе по стандартам, для защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ.

Предложение

Учитывая глобальные проблемы безопасности и важность предоставления пользователям/потребителям основной информации об аспектах безопасности в сфере электросвязи и ИКТ, а также обеспечения защиты пользователей/потребителей, администрации стран – членов АТСЭ хотели бы предложить пересмотр Резолюции 84, который приведен в Приложении к настоящему документу.

MOD APT/37A21/1

РЕЗОЛЮЦИЯ 84 (Пересм. Женева, 2022 г.)

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

(Хаммамет, 2016 г.; Женева, 2022 г.)

Всемирная ассамблея по стандартизации электросвязи (Женева, 2022 г.),

напоминая

*a)* Резолюцию 196 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции о защите пользователей/потребителей услуг электросвязи;

*b)* Резолюцию 188 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции о борьбе с контрафактными устройствами электросвязи/информационно-коммуникационных технологий (ИКТ);

*c)* Резолюцию 189 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции об оказании Государствам-Членам помощи в борьбе с хищениями мобильных устройств и в предотвращении этого явления;

*d)* Резолюцию 64 (Пересм. Буэнос-Айрес, 2017 г.) Всемирной конференции по развитию электросвязи о защите и поддержке пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ;

*e)* Регламент 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;

*c)* пункт 13 е) Женевского плана действий Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества, 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,

учитывая,

*a)* что контрафактные устройства электросвязи/ИКТ могут негативно сказаться на безопасности и качестве обслуживания пользователей/потребителей;

*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 свойственной ему весьма усовершенствованной технологии, например внедрение облачных вычислений, электронной почты и текстовых сообщений, передачи голоса по IP, видео, ТВ в реальном времени (IPTV) на основе интернета, по которым продолжает отмечаться высокий уровень использования, несмотря на проблемы, связанные с качеством обслуживания 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 переход от традиционных сетей к сетям последующих поколений повлияет на пункты присоединения, качество обслуживания и другие эксплуатационные вопросы, которые окажут воздействие на стоимость для конечного пользователя,

отмечая

*a)* важность постоянного информирования пользователей/потребителей об основных характеристиках, качестве, безопасности различных предлагаемых операторами услуг и тарифах на них и о других механизмах защиты, способствующих правам пользователей/потребителей;

*b)* что страны, не имеющие выхода к морю, в целом несут более высокие расходы на обеспечение доступа, чем соседние страны в прибрежных районах;

*с)* что вопрос доступности услуг электросвязи/ИКТ и формирование их справедливой стоимости зависят от различных факторов,

решает,

1 что будет продолжена разработка соответствующих Рекомендаций МСЭ-Т с целью предоставления решений, обеспечивающих и защищающих права пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, а именно: в области механизмов обеспечения качества, безопасности и тарифов;

2 что заинтересованным исследовательским комиссиям следует ускорить работу над Рекомендациями, которые будут содержать дополнительные подробности и руководящие указания для выполнения настоящей Резолюции;

3 что 3-й Исследовательской комиссии МСЭ-Т при необходимости совместно со 2-й, 12-й и 17‑й Исследовательскими комиссиями МСЭ-Т в рамках их мандатов следует провести исследования, в том числе по стандартам, для защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ,

предлагает Директору Бюро стандартизации электросвязи

1 сотрудничать с Директором Бюро развития электросвязи (БРЭ) при выполнении Резолюции 196 (Пусан, 2014 г.);

2 способствовать активному участию развивающихся стран[[1]](#footnote-1) и укреплять отношения с другими организациями по разработке стандартов, участвующими в решении вопросов защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи /ИКТ;

3 провести работу в сотрудничестве с Директором БРЭ по подготовке комплекта материалов для потребителей, посвященного теме защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ в аспекте безопасности;

4 провести обзор инициатив Государств-Членов по защите пользователей для сведения других Государств-Членов, особенно развивающихся стран,

предлагает Государствам-Членам

рассмотреть вопрос о создании благоприятных условий для оказания операторами электросвязи услуг электросвязи/ИКТ своим пользователям с должным качеством, уровнем доверия и безопасности, стимулирующих конкурентные, справедливые и доступные цены, а также в целом обеспечивающих защиту пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ,

предлагает Государствам-Членам, Членам Сектора, Ассоциированным членам и Академическим организациям

вносить вклад в эту работу путем направления вкладов в соответствующие исследовательские комиссии МСЭ-Т по вопросам, касающимся защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, и сотрудничать в выполнении настоящей Резолюции.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. К ним относятся наименее развитые страны, малые островные развивающиеся государства, развивающиеся страны, не имеющие выхода к морю, и страны с переходной экономикой. [↑](#footnote-ref-1)