

الاتحاد الدولي للاتصالات

ITU-T

قطاع تقييس الاتصالات
في الاتحاد الدولي للاتصالات

الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات

جنيف، 1-9 مارس 2022

**القرار 84 – دراسات تتعلق بحماية
مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا
المعلومات والاتصالات**



تمهيد

الاتحاد الدولي للاتصالات وكالة متخصصة للأمم المتحدة في ميدان الاتصالات. وقطاع تقييس الاتصالات (ITU-T) هو هيئة دائمة في الاتحاد الدولي للاتصالات. وهو مسؤول عن دراسة المسائل التقنية والمسائل المتعلقة بالتشغيل والتعريف، وإصدار التوصيات بشأنها بغرض تقييس الاتصالات على الصعيد العالمي.

وتحدد الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA) التي تجتمع مرة كل أربع سنوات المواضيع التي يجب أن تدرسها لجان الدراسات التابعة لقطاع تقييس الاتصالات وأن تُصدر توصيات بشأنها.

وتتم الموافقة على هذه التوصيات وفقاً للإجراء الموضح في القرار رقم 1 الصادر عن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات.

وفي بعض مجالات تكنولوجيا المعلومات التي تقع ضمن اختصاص قطاع تقييس الاتصالات، تعد المعايير اللازمة على أساس التعاون مع المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) واللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC).

القرار 84 (المراجع في جنيف، 2022)

دراسات تتعلق بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

(الحمامات، 2016؛ جنيف، 2022)

إن الجمعية العالمية لتقييم الاتصالات (جنيف، 2022)،

إذ تدكر

- (أ) بالقرار 196 (المراجع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات؛
- (ب) بالقرار 188 (المراجع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن مكافحة أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المزيفة؛
- (ج) بالقرار 189 (المراجع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن مساعدة الدول الأعضاء في مكافحة سرقة الأجهزة المتنقلة وردعها؛
- (د) بالقرار 64 (المراجع في بوينس آيرس، 2017) للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات، بشأن حماية ودعم مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (هـ) بلوائح الاتصالات الدولية (ITR)،

وإذ تأخذ بعين الاعتبار

- (أ) المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك؛
- (ب) أن الاتحاد، كي يحقق أهدافه، يجب أن يقوم ضمن جملة أمور بتشجيع تقييم الاتصالات في شتى أنحاء العالم مع ضمان مستوى مرضٍ من جودة الخدمة (QoS)؛
- (ج) الفقرة 13 هـ) من خطة عمل جنيف للقممة العالمية لمجتمع المعلومات التي تنص على أنه ينبغي للحكومات مواصلة تحديث قوانينها المحلية المتعلقة بحماية المستهلكين للاستجابة للمتطلبات الجديدة لمجتمع المعلومات،

وإذ تضع في اعتبارها

- (أ) أن أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المزيفة يمكن أن تؤثر بالسلب على أمن الخدمات وجودتها بالنسبة إلى المستعملين؛
- (ب) أن القوانين والسياسات والممارسات المتعلقة بالمستهلك تحد من الممارسات التجارية الاحتياطية والمضلة وغير النزيهة، وأن هذه الحماية لا مفر منها لبناء ثقة المستهلك وإقامة علاقة أكثر إنصافاً بين رواد الأعمال في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمستهلكين؛

- (ج) أن الإنترنت تتيح إدخال تطبيقات جديدة في خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استناداً إلى تكنولوجيتها بالغة التقدم، مثل اعتماد الحوسبة السحابية والبريد الإلكتروني والمراسلات النصية وتبادل الصوت باستعمال بروتوكول الإنترنت والفيديو والتلفزيون في الوقت الفعلي (تلفزيون بروتوكول الإنترنت (IPTV)) عبر شبكة الإنترنت، تواصل تسجيل مستويات مرتفعة من الاستعمال حتى مع وجود تحديات بخصوص جودة الخدمة (QoS) وعدم التيقن من المصدر؛

- (د) أنه ينبغي لجودة خدمة الشبكات أن تتفق مع توصيات قطاع تقييم الاتصالات بالاتحاد (ITU-T) والمعايير الدولية الأخرى المعترف بها؛

ه) أن بإمكان الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفير فوائد جديدة وكبيرة للمستهلكين، بما في ذلك سهولة النفاذ إلى طائفة واسعة من السلع و/أو الخدمات، والقدرة على جمع المعلومات بشأن هذه السلع و/أو الخدمات ومقارنتها؛

و) أن ثقة المستهلك في الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتعزز من خلال التطوير المستمر لآليات شفافة وفعالة لحماية المستهلك تحد من وجود الممارسات التجارية الاحتياطية أو المضللة أو غير النزيهة؛

ز) أنه يجب تشجيع التثقيف ونشر المعلومات بشأن استهلاك واستعمال منتجات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها؛

ح) أنه يجب أن يكون النفاذ إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مفتوحاً وميسور التكلفة؛

ط) أن هناك عدداً من البلدان تقوم بإدخال برامج وإجراءات لتقييم المطابقة استناداً إلى توصيات قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد السارية، بما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة/جودة التجربة، مع إمكانية أكبر لقابلية التشغيل البيئي للمعدات والخدمات والأنظمة؛

ي) أن الانتقال من الشبكات التقليدية إلى شبكات الجيل التالي سيؤثر على نقاط التوصيل البيئي وجودة الخدمة والجوانب التشغيلية الأخرى، وهو ما سيؤثر بدوره أيضاً على التكلفة بالنسبة إلى المستعمل النهائي،

وإذ تلاحظ

أ) أهمية إعلام المستعملين والمستهلكين باستمرار بالخصائص الأساسية للخدمات المختلفة التي يوفرها المشغلون وجودتها وأمنها وأسعارها وآليات الحماية الأخرى التي تحفظ حقوق المستهلكين والمستعملين؛

ب) أن البلدان غير الساحلية تتحمل تكاليف إجمالية للنفاذ أعلى مما تحمله البلدان المجاورة في المناطق الساحلية؛

ج) أن مسألة قابلية النفاذ إلى خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد تكاليف عادلة تعتمد على عوامل مختلفة،

تقرر

1 مواصلة وضع توصيات قطاع تقييس الاتصالات ذات الصلة بـ بعية توفير حلول لضمان حقوق مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحمايتهم ولا سيما في مجالات الجودة، والأمن، وآليات تحديد التعريفات؛

2 أن يواصل قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد، من خلال لجان الدراسات التابعة له، التعاون الوثيق مع قطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد (ITU-D) ولجان الدراسات التابعة له بشأن القضايا المتعلقة بحماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حسب الاقتضاء؛

3 أن لجان الدراسات المعنية ينبغي لها تسريع العمل بشأن التوصيات التي ستوفر تفاصيل وتوجيهات إضافية بشأن تنفيذ هذا القرار؛

4 أن لجنة الدراسات 3 لقطاع تقييس الاتصالات، مع لجان الدراسات 2 و 11 و 12 و 17 و 20 بالقطاع، ضمن نطاق اختصاصاتها، حسب الاقتضاء، ينبغي أن تجري دراسات بما في ذلك دراسات عن معايير الحماية والاعتبارات المتمحورة حول المستعمل فيما يتعلق بمستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

5 أن تقوم لجنة الدراسات 3 لقطاع تقييس الاتصالات بالتواصل مع لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات بشأن القضايا المتعلقة بأفضل الممارسات في مجال حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،

تدعو مدير مكتب تقييس الاتصالات بالتعاون مع مدير مكتب تنمية الاتصالات إلى

- 1 بذل الجهود لتنفيذ القرار 196 (المراجع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين؛
- 2 تشجيع المشاركة الفعالة للبلدان النامية¹ في لجان دراسات قطاع تقييس الاتصالات ذات الصلة وتعزيز العلاقات مع المنظمات الأخرى المعنية بوضع المعايير (SDO) المشاركة في حل القضايا المتعلقة بحماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- 3 المساهمة في المبادرات ذات الصلة المتعلقة بحماية المستعملين/المستهلكين، شريطة ألا يشكل ذلك تداخلاً أو ازدواجية مع أنشطة القطاعين الآخرين،

تدعو الدول الأعضاء

إلى النظر في تهيئة بيئة تمكينية يمكن لمشغلي الاتصالات أن يوفرها فيها لمستعمليهم خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمستوى ملائم من الجودة والثقة والأمن، وتحفز توفير أسعار تنافسية وعادلة وميسورة، من أجل حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوجه عام،

تدعو الدول الأعضاء وأعضاء القطاع والمنتسبين والهيئات الأكاديمية إلى

- 1 المساهمة في هذا العمل بتقديم مساهمات إلى لجان دراسات قطاع تقييس الاتصالات ذات الصلة بشأن المسائل المتعلقة بحماية مستعملي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعاون من أجل تنفيذ هذا القرار؛
- 2 التعاون معاً وتعزيز التعاون مع أصحاب المصلحة المعنيين، على الصعيدين الإقليمي والدولي، وفي الوقت نفسه تعزيز الاعتبارات المتمحورة حول المستعمل بشأن المسائل المتعلقة بحماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

¹ تشمل أقل البلدان نمواً والدول الجزرية الصغيرة النامية والبلدان النامية غير الساحلية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية.