|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | A close up of a sign  Description automatically generated**المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (WTDC-22)**  **كيغالي، رواندا، 16-6 يونيو 2022** | |
|  | |  |
| **الجلسة العامة** | | **الإضافة 2 للوثيقة WTDC-22/33-A** |
|  | | **16 مايو 2022** |
|  | | **الأصل: بالإنكليزية** |
| الولايات المتحدة الأمريكية | | |
| تعديل المسألة 6/1 للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات - بشأن توعية المستهلك وحمايته وحقوقه: القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية  وشبكات المستهلكين | | |
|  | | |
| **مجال الأولوية:** - الأولويات المواضيعية وخطة العمل والمبادرات الإقليمية ومسائل لجني الدراسات  **ملخص:**  ترمي التعديلات المقترحة على المسألة 6/1 إلى النظر في قضايا جديدة بما في ذلك تعاون أصحاب المصلحة المتعددين، وتبادل المعلومات وممارسات الصناعة المختلفة، وتوعية المستهلك والنفاذ إلى المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة.  ويوصي هذا المقترح أيضاً بعقد حلقات دراسية وورش عمل بشأن الموضوعات ذات الصلة بحماية المستهلك والمبادئ التوجيهية لأفضل الممارسات بشأن أطر السياسات التي تحمي المستهلكين في سياق التكنولوجيات الجديدة والناشئة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.  **النتائج المتوخاة:**  تدعو الولايات المتحدة المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات إلى النظر في المقترح والموافقة على التعديلات المدخلة على المسألة 6/1.  **المراجع:**  -الملحق 1 بالوثيقة 5 للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لعام 2022 - المسألة 6/1 - توعية المستهلك وحمايته وحقوقه: القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين | | |

المقترح

تقترح الولايات المتحدة تعديل مسألة الدراسة 6/1 للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات على النحو المبين أدناه.

لجنـة الدراسـات 1

MOD USA/33A2/1

المسـألة 6/1

توعية المستهلك وحمايته وحقوقه:  
القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين

# 1 بيان الحالة أو المشكلة

1.1 في سياق تزايد التقارب وظهور تكنولوجيات الاتصالات المتقدمة، تبقى حماية المستهلك موضوعاً وثيق الصلة وهدفاً متحركاً. فقطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قطاع دينامي ونماذج التكنولوجيا والأعمال التجارية تتغير باستمرار، مما يؤدي إلى ظهور إشكالات جديدة تتعلق بحماية المستهلك. وعلاوةً على ذلك، تشهد الدول الأعضاء مراحل متنوعة من انتشار الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واعتماد التكنولوجيات الجديدة والتطور السياساتي/التنظيمي، وبناءً على ذلك فهي تواجه تحديات مختلفة مما يجعل تبادل المعلومات وأفضل الممارسات أمراً بالغ الأهمية.

2.1 وجراء جائحة فيروس كورونا المستجد (COVID-19) والاستخدام واسع النطاق للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تأكدت أهمية التوصيلية الرقمية وكذلك الحاجة إلى تبادل أفضل الممارسات للاستفادة من فوائد الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع حماية مصالح المستهلكين.

3.1 وتدعو الحاجة إلى الترويج للاستخدام المسؤول للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فضلاً عن وسائل تعزيز ثقة المستهلك في التكنولوجيات الجديدة مع حماية المنافسة والابتكار.

4.1 ويجب أن تستعد الدول الأعضاء لتحسين التنظيم التعاوني. وتمثل حماية المستهلك جانباً سياساتياً مهماً للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتعين استكشاف نماذج مختلفة للسياسة العامة والتنظيم بما في ذلك التنظيم الذاتي الأفضل من جانب مقدمي الخدمات والتنظيم المشترك.

5.1 وحماية المستهلك ضرورية لتعزيز ثقة المستهلك وهي ستشجع بدورها على الاستمرار في الإقبال على التكنولوجيات الجديدة بطريقة سليمة ومأمونة وتحترم حقوق المستهلك. ويجب إيلاء اهتمام خاص لحماية المستخدمين المعرضين لمخاطر مثل المستخدمين الجدد وخاصةً أولئك الذين ينتمون إلى الفئات الضعيفة اقتصادياً من السكان والنساء والأطفال وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة.

# 2 المسألة أو القضية المطروحة للدراسة

1.2 ستستمر المسألة في تغطية المواضيع التي تندرج في نطاق إمكانية مراجعة التقرير النهائي للمسألة 6/1 خلال فترة الدراسة 2018-2022 بقطاع تنمية الاتصالات، والمواضيع الجديدة التي تستهدف النواتج الجديدة لفترة الدراسة 2022-2025 بقطاع تنمية الاتصالات، حسب الاقتضاء.

2.2 ستركز الدراسات في إطار المسألة على المسائل المذكورة أدناه:

1.2.2 سياسات ولوائح الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعتمدة لأغراض حماية المستهلك من جانب هيئات التنظيم الوطنية والمنظمات الوطنية والإقليمية والدولية الأخرى لتمكين التحول الرقمي مع تحقيق التوازن بين مصالح جميع أصحاب المصلحة بمن فيهم المستهلكون ومقدمو الخدمات. ومن شأن ذلك أن يشمل الآليات المؤسسية والتنظيمية لتشجيع التعاون بين القطاعات وعبر الحدود إلى جانب إعادة النظر في النُهج السياساتية والتنظيمية، مثل التنظيم المشترك والتنظيم الذاتي. وعلى وجه الخصوص، من شأنه أن يشمل ما يلي:

’1‘ الأساليب والأدوات اللازمة لحماية المستهلكين من الاتصالات التجارية غير المطلوبة والاحتيال وإساءة استعمال المعلومات المحدِّدة لهوية الأشخاص عبر الإنترنت كجزء أساسي من سياسة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

’2‘ تبادل المعلومات حول الأطر السياساتية لحماية المستهلكين وتشجيع المنافسة والابتكار لتحسين خدمة العملاء في سياق المتطلبات المرتبطة بظهور التكنولوجيات الجديدة والناشئة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل إنترنت الأشياء (IoT)، وضمان أن تيسر الأطر الاتصالات والمعاملات عبر الإنترنت.

2.2.2 وضع الأساليب التنظيمية والاستراتيجيات التي وضعتها الأجهزة العمومية المعنية بحماية المستهلكين فيما يتعلق بآليات مؤسسية/قانونية وتنظيمية لمواجهة التحديات الجديدة الناشئة عن الإقبال السريع على خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة بما في ذلك إنشاء مؤسسات، مثل مراكز تثقيف المستهلكين، ومراكز أو لجان مخصصة لمعالجة شكاوى المستهلكين، وآليات مخصصة لتسوية شكاوى المستهلكين من أجل حماية المستهلكين حماية فعّالة.

3.2.2 أفضل الممارسات التي تضمن أن السياسات واللوائح المتعلقة بحماية المستهلك في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي أدوات مستدامة للحماية، وتكون:

’1‘ قائمة على التشاور والتعاون لتحقيق التوازن بين توقعات وأفكار وخبرات جميع أصحاب المصلحة والجهات الفاعلة في السوق، بما في ذلك الهيئات الأكاديمية والصناعة والمجتمع المدني ورابطات المستهلكين وعلماء البيانات والمستعملين النهائيين والوكالات الحكومية ذات الصلة من مختلف القطاعات.

’2‘ قائمة على الأدلة، إذ تكتسي الأدلة أهمية بالغة لبلورة فهم سليم للقضايا المطروحة وتحديد الخيارات المستقبلية فضلاً عن تقييم آثارها.

’3‘ قائمة على النتائج بغية معالجة القضايا الأكثر إلحاحاً مثل حواجز السوق وتمكين فرص التآزر. وينبغي أن تستند الاستجابات السياساتية والتنظيمية للتكنولوجيات الجديدة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى التأثير على المستهلكين والمجتمعات والجهات الفاعلة في السوق.

’4‘ قائمة على الحوافز بمكافأة الجهات الفاعلة الداعمة لحماية المستهلك.

4.2.2 الآليات/الوسائل المؤسسية والسياساتية/التنظيمية التي وضعتها الدول الأعضاء وهيئات التنظيم في قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتنشر جهات التشغيل/توفير الخدمات معلومات شفافة ووافية ومحدَّثة، يمكن مضاهاتها، *عن جملة أمور* منها الأسعار والتعريفات والنفقات وشروط الخدمة بما في ذلك حماية المعلومات الشخصية وإنهاء العقود، والحصول على خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديثها، ضماناً لمواصلة إطْلاع المستهلكين عليها واستحداث عروض واضحة وبسيطة، فضلاً عن أفضل الممارسات لتثقيفهم. ويتضمن ذلك ما يلي:

’1‘ توفر الأدوات لاختبار السرعة الفعلية لتوصيل المستعملين وأفضل الممارسات بشأن تدابير حماية المستهلك المتعلقة بالسرعة المتوقعة المعلن عنها من مشغلي/موردي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

’2‘ أي متطلبات للشفافية فيما يتعلق بإدارة الحركة وممارسات السعر الصفري لمشغلي/موردي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

’3‘ الشفافية بشأن الأشكال الرئيسية للفوترة، بما في ذلك مدفوعات طرف ثالث مثل الفوترة المباشرة لشركات الاتصالات، وخدمات الأسعار المميزة، والدفع عبر الاتصالات المتنقلة وما إلى ذلك، وتدابير حماية المستهلك المطبقة بشأن الرسوم التي يدفعها طرف ثالث في فواتير الاتصالات.

5.2.2 الآليات/الوسائل التي ينفذها واضعو السياسات وهيئات التنظيم نفسها من أجل مواصلة إطْلاع المستهلكين والمستخدمين على الخصائص الأساسية لشتى الخدمات الجاري تقديمها من جانب جهات التشغيل وعلى جودتها ومدى أمانها وتدابير حماية المعلومات الشخصية الخاصة بها وأسعارها، بما يمكّنهم من معرفة حقوقهم وممارستها، واستخدام الخدمات المقدمة من هذه الجهات على النحو السليم، واتخاذ قرارات واعية عند التعاقد على الحصول على هذه الخدمات.

6.2.2 التدابير القانونية والاقتصادية والمالية المحددة التي تعتمدها السلطات الوطنية لصالح حماية بعض الفئات المعيَّنة من مستعملي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات (المستعملون الجدد خاصةً أولئك المنحدرين من المجتمعات الضعيفة اقتصادياً وكبار السن والأشخاص ذوو الإعاقة والنساء والأطفال). وينبغي ان يشمل ذلك الآليات التي تشجع على إنشاء معلومات مفيدة وأدوات عملية لاستخدامها في تعزيز توعية المستهلك لتمكين حماية أفضل للمستهلكين، ولا سيما فيما يتصل باستخدام التكنولوجيات الجديدة.

7.2.2 الآليات/الوسائل التي ينفذها واضعو السياسات والمنظمون والمشغلون/مقدمو الخدمات لتوفير الحافز للتنظيم الذاتي أو التنظيم المشترك الذي يعزز الثقة بين جميع الجهات الفاعلة المعنية، وخاصةً المستهلك.

8.2.2 الوسائل التي يمكن اعتمادها لتعزيز الحماية الفعّالة للمستهلك والتعاون وتبادل المعلومات بين أصحاب المصلحة والمنظمين.

# 3 الناتج المتوقع

أ ) إعداد تقرير يقدم إلى الدول الأعضاء وأعضاء القطاع ومنظمات حماية المستهلك وجهات التشغيل وموردي الخدمات تحدَّد فيه المبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات الخاصة بحماية المستهلك عند توفير جميع خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويشمل ما يلي:

’1‘ مبادئ توجيهية لزيادة وعي المستهلك.

’2‘ أفضل الممارسات بشأن التعاون والتشاور لتعزيز مدخلات أصحاب المصلحة المتعددين بشأن السياسات واللوائح الخاصة بحماية المستهلك.

’3‘ المبادئ التوجيهية وتبادل المعلومات حول الأطر السياساتية التي تحمي المستهلكين وتشجع المنافسة والابتكار لتحسين خدمة العملاء في سياق المتطلبات المرتبطة بظهور التكنولوجيات الجديدة والناشئة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل إنترنت الأشياء (IoT).

ب) تنظيم حلقات دراسية وورش عمل بشأن الموضوعات المذكورة أعلاه فيما يتعلق بحماية المستهلك.

# 4 التوقيت

من المتوقع إصدار تقرير مرحلي سنوي في كل اجتماع للجنة الدراسات. ويمكن إرسال نواتج أخرى، بما في ذلك النواتج السنوية وورش العمل ومراجعة تقرير فترة الدراسة السابقة، إلى لجنة الدراسات للموافقة عليها بشأن مدى اكتمالها، حسب الاقتضاء.

# 5 الجهات المقترحة/الجهات الراعية

تحدد لاحقاً.

# 6 مصادر المُدخلات

(1 جمع المساهمات والبيانات ذات الصلة من الدول الأعضاء وأعضاء قطاع تنمية الاتصالات والمنظمات والمجموعات المذكورة أدناه.

(2 التحديثات والنواتج الصادرة عن لجان دراسات قطاعي الاتصالات الراديوية وتقييس الاتصالات وكذلك التوصيات والتقارير ذات الصلة المتعلقة بحماية المستهلك.

(3 مجموعة معلومات عن أثر التكنولوجيات ونماذج الأعمال الجديدة والتحول الرقمي الجاري على البلدان النامية.

(4 النواتج المتعلقة بالقرار 9 (المراجَع في بوينس آيرس، 2017) للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات، بما في ذلك التوصيات والمبادئ التوجيهية والتقارير ذات الصلة.

# 7 الجمهور المستهدَف

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الجمهور المستهدَف | البلدان المتقدمة | البلدان النامية |
| واضعو سياسات الاتصالات | نعم | نعم |
| منظمو الاتصالات | نعم | نعم |
| منظمات حماية مستهلكي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | نعم | نعم |
| مقدمو الخدمات/المشغلون | نعم | نعم |
| مشغلو الخدمات الإذاعية | نعم | نعم |
| برنامج قطاع تنمية الاتصالات | نعم | نعم |

أ ) الجمهور المستهدَف - من تحديداً الذي سيستخدم الناتج

من المتوقع أن يكون المستفيدون من هذا الناتج هم المستهلكين ومشغلي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وواضعي السياسات/المنظمين في جميع أنحاء العالم.

ب) الطرائق المقترحة لتنفيذ النتائج

تشمل الأنشطة الاضطلاع برصد وتبادل أفضل الممارسات وإعداد تقارير شاملة تخدم اهتمامات الجمهور المستهدَف.

# 8 الطرائق المقترحة لتناول المسألة أو القضية

أ ) ما هي الطريقة؟

(1 في إطار لجنة دراسات: ☑

- مسألة (تُتناول على مدى فترة دراسة تمتد لعدة السنوات) □

(2 في إطار أنشطة مكتب تنمية الاتصالات العادية (ينبغي الإشارة إلى البرامج والأنشطة والمشاريع وغيرها التي ستشارك في العمل المتعلق بدراسة المسألة):

- الهدف 2 ☑

- البرامج □

- المشاريع □

- الخبراء الاستشاريون □

- المكاتب الإقليمية 

(3 في إطار آخر - يرجى التحديد (مثلاً، في إطار إقليمي، في إطار منظمات أخرى ذات خبرة،   
بالاشتراك مع منظمات أخرى، إلخ.) □

ب) لماذا؟

تحدَّد في خطة العمل.

# 9 التنسيق والتعاون

ينبغي أن تقوم لجنة الدراسات في قطاع تنمية الاتصالات التي تتناول هذه المسألة بالتنسيق عن كثب مع الجهات التالية:

- لجان الدراسات الأخرى في قطاعي الاتصالات الراديوية وتقييس الاتصالات التي تتناول مسائل مشابهة وخاصةً الأفرقة ذات الصلة في قطاع تنمية الاتصالات مثل فريق العمل المعني بمسائل المساواة بين الجنسين وحماية الأطفال على الإنترنت في قطاع تنمية الاتصالات؛

- المنظمات الدولية والإقليمية ذات الصلة، حسب الاقتضاء؛

- يقدم مدير مكتب تنمية الاتصالات (BDT)، من خلال موظفي المكتب المناسبين (كمديري المكاتب الإقليمية وجهات الاتصال)، المعلومات إلى المقررين حول جميع مشاريع الاتحاد ذات الصلة في مختلف المناطق. وينبغي تقديم هذه المعلومات إلى اجتماعات المقررين عندما يكون عمل البرامج والمكاتب الإقليمية في مراحل التخطيط، وعندما يتم الانتهاء منه.

وجدير بالذكر أن من المفيد للأعضاء تحفيز التعاون مع أفرقة إدارة المسائل الأخرى والقطاعين الآخرين في التحقق من الشبكات ومنصات الخدمات الأخرى التي يمكن دمجها مع الإذاعة لتنفيذ تجارب جديدة في مجال تقديم المحتوى، في إطار المسائل 1/1 و3/1 و4/1 بقطاع تنمية الاتصالات ومع لجان الدراسات 1 و5 و6 لقطاع الاتصالات الراديوية ولجنتي الدراسات 9 و16 لقطاع تقييس الاتصالات على سبيل المثال، في إطار ولاية ونطاق عمل كل فريق من هذه الأفرقة وكل لجنة من هذه اللجان.

# 10 الصلة ببرامج مكتب تنمية الاتصالات

تتصل المسألة ببرامج مكتب تنمية الاتصالات الرامية إلى تعزيز تطوير شبكات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتطبيقات والخدمات ذات الصلة، بما في ذلك سد الفجوة الرقمية.

# 11 معلومات أخرى ذات صلة

ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ