|  |  |
| --- | --- |
| **Conférence de plénipotentiaires (PP-22) Bucarest, 26 septembre – 14 octobre 2022** |  |
|  |  |
|  |  |
| SÉANCE PLÉNIÈRE | **Addendum 21 au Document 44-F** |
|  | **9 août 2022** |
|  | **Original: anglais** |
|  | |
| États Membres de la Conférence européenne des administrations  des postes et télécommunications (CEPT) | |
| ECP 24 – RÉVISION DE LA RÉSOLUTION 196: | |
| Protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication | |
|  | |

MOD EUR/44A21/1

RÉSOLUTION 196 (RÉV. BUCAREST, 2022)

Protection des utilisateurs/consommateurs de services   
de télécommunication

La Conférence de plénipotentiaires de l'Union internationale des télécommunications (Bucarest, 2022),

rappelant

*a)* la Résolution 64 (Rév. Kigali, 2022) de la Conférence mondiale de développement des télécommunications sur la protection et l'appui pour les utilisateurs/consommateurs de services issus des télécommunications/ technologies de l'information et de la communication (TIC);

*b)* l'Article 4 du Règlement des télécommunications internationales;

*c)* la Résolution 84 (Rév. Genève, 2022) de l'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications relative aux études concernant la protection des utilisateurs de services de télécommunication/TIC;

*d)* la Résolution 188 (Rév. Bucarest, 2022) de la présente Conférence, sur la lutte contre la contrefaçon de dispositifs de télécommunication fondés sur les TIC;

*e)* laRésolution 189 (Rév. Bucarest, 2022) de la présente Conférence, intitulée "Aider les États Membres à lutter contre le vol de dispositifs mobiles et à prévenir ce phénomène",

reconnaissant

*a)* les principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, revus et approuvés par l'Assemblée générale des Nations Unies dans sa Résolution 70/186 de 2015, qui énoncent les principales caractéristiques requises pour assurer l'efficacité de la législation relative à la protection du consommateur, des institutions chargées d'en assurer l'application et des mécanismes de recours;

*b)* l'alinéa e) du paragraphe 13 du Plan d'action de Genève du Sommet mondial sur la société de l'information, qui dispose que les pouvoirs publics devraient continuer d'actualiser leur législation sur la protection du consommateur, afin de tenir compte des nouveaux besoins de la société de l'information,

considérant

*a)* que les législations, politiques et bonnes pratiques relatives à la protection des consommateurs limitent les comportements commerciaux frauduleux, trompeurs et déloyaux et que ces mesures de protection sont primordiales pour gagner la confiance des consommateurs et établir une relation plus équitable entre les prestataires de services de télécommunication/TIC et les utilisateurs/fournisseurs;

*b)* qu'il est nécessaire, compte tenu des progrès accomplis dans le domaine des télécommunications/TIC, de mettre à jour et de redéfinir les besoins en matière de protection des utilisateurs et des consommateurs;

*c)* que les avancées et les progrès accomplis dans le domaine des télécommunications/TIC doivent s'accompagner d'un renforcement des droits des utilisateurs/consommateurs, d'où la nécessité de prendre des mesures de politique générale de nature réglementaire et de créer des mécanismes visant à fournir des informations plus nombreuses et de meilleure qualité sur les produits et services;

*d)* que le renforcement de la confiance des consommateurs dans les télécommunications/TIC devrait aller de pair avec l'élaboration en permanence de politiques visant à garantir et à encourager la fourniture de services de qualité, ainsi que de politiques et de mécanismes destinés à fournir, en toute transparence, des informations exactes et à jour, qui soient accessibles et facilement lisibles et compréhensibles, afin de pouvoir prendre des décisions en toute connaissance de cause concernant les services;

*e)* qu'il faut encourager la sensibilisation et la diffusion d'informations ainsi que l'utilisation des produits et services de télécommunication/TIC, étant donné que les utilisateurs/consommateurs s'attendent à avoir légalement accès aux contenus et aux applications de ces services;

*f)* que l'accès aux télécommunications/TIC doit être ouvert, financièrement abordable et inclusif, une attention particulière étant accordée aux personnes handicapées et aux personnes ayant des besoins particuliers ainsi qu'aux autres groupes vulnérables;

*g)* que des activités sont actuellement menées par la Commission d'études 1 du Secteur du développement des télécommunications de l'UIT (UIT‑D), en vue d'établir des lignes directrices et des bonnes pratiques relatives à la protection des utilisateurs/consommateurs,

décide

1 de poursuivre les travaux visant à protéger les utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC et à aider les États Membres à élaborer des politiques ou des réglementations dans ce domaine;

2 d'établir des bonnes pratiques sur la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC et de tenir à jour les bonnes pratiques existantes;

3 que l'UIT-D continuera de diriger les travaux en la matière par l'intermédiaire de ses commissions d'études, en étroite collaboration avec le Secteur de la normalisation des télécommunications de l'UIT (UIT-T) et ses commissions d'études, selon qu'il conviendra,

charge le Directeur du Bureau de développement des télécommunications

1 d'attirer l'attention des décideurs et des autorités nationales de régulation sur le fait qu'il est important de tenir les utilisateurs/consommateurs informés des caractéristiques de base, de la qualité, de la sécurité et des prix des différents services offerts par les fournisseurs de services de télécommunication/TIC, ainsi que sur l'importance d'autres mécanismes de protection visant à promouvoir les droits des utilisateurs/consommateurs;

2 de collaborer étroitement avec les États Membres, afin de déterminer les besoins qui restent à satisfaire s'agissant de l'établissement de recommandations, de lignes directrices, de politiques générales ou de cadres réglementaires pour la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC;

3 de renforcer les relations avec d'autres entités et organisations internationales, y compris les organisations de normalisation, s'occupant de protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC;

4 d'appuyer l'organisation de forums internationaux et régionaux permettant de diffuser des informations sur les droits des utilisateurs/consommateurs de télécommunications/TIC et d'échanger des données d'expérience sur les bonnes pratiques entre les pays membres, ainsi que la mise en œuvre des décisions techniques reposant sur les recommandations de l'UIT-T, selon qu'il conviendra,

invite les États Membres

1 à encourager l'élaboration et la promotion de politiques générales ou de réglementations propres à garantir la fourniture aux utilisateurs finals/consommateurs, gratuitement et en toute transparence, d'informations actualisées et exactes sur les services de télécommunication/TIC, les tarifs et les prix, en particulier de l'itinérance internationale, ainsi que sur les conditions applicables associées, et ce dans les meilleurs délais, notamment sur la base des produits pertinents de l'UIT;

2 à fournir des contributions aux commissions d'études de l'UIT-D et de l'UIT‑T dont le mandat porte sur les questions relatives à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC, qui permettent de faire connaître les bonnes pratiques et les politiques générales mises en œuvre, afin d'être mieux à même d'élaborer des politiques publiques relatives aux mesures juridiques, réglementaires et techniques visant à assurer la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC, y compris les données des utilisateurs/consommateurs;

3 à échanger de bonnes pratiques et des politiques publiques qui ont eu des incidences favorables pour les utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC, afin de les reproduire et de les adapter aux spécificités de chaque pays;

4 à promouvoir l'adoption de politiques qui favorisent la fourniture de services de télécommunication/TIC selon des modalités qui permettent d'offrir aux utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC de bonne qualité, notamment sur la base des Recommandations de l'UIT‑T;

5 à promouvoir la concurrence dans la fourniture des services de télécommunication/TIC, en encourageant la formulation de politiques, de stratégies ou de réglementations qui stimulent la compétitivité des prix;

6 à tenir compte des bonnes pratiques, des mécanismes et des recommandations concernant la fourniture, par les fournisseurs de services de télécommunication/TIC, d'informations précises et complètes aux utilisateurs/consommateurs,

invite les États Membres, les Membres des Secteurs et les Associés

1 à participer activement aux travaux des commissions d'études concernées de l'UIT-D et de l'UIT-T, afin de faire connaître les bonnes pratiques et les politiques relatives à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC;

2 à promouvoir et à cultiver un environnement propice à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC;

3 à encourager les activités visant à promouvoir la confiance des utilisateurs/consommateurs dans l'utilisation et l'exploitation des services de télécommunication/TIC.

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