|  |  |
| --- | --- |
| **Полномочная конференция (ПК-22)****Бухарест, 26 сентября – 14 октября 2022 г.** |  |
|  |  |
|  |  |
| ПЛЕНАРНОЕ ЗАСЕДАНИЕ | **Дополнительный документ 21к Документу 44-R** |
|  | **9 августа 2022 года** |
|  | **Оригинал: английский** |
|  |
| Государства – члены Европейской конференции администраций почт и электросвязи (СЕПТ) |
| ECP 24 − ПЕРЕСМОТР РЕЗОЛЮЦИИ 196: |
| Защита пользователей/потребителей услуг электросвязи |
|  |

MOD EUR/44A21/1

РЕЗОЛЮЦИЯ 196 (ПЕРЕСМ. БУХАРЕСТ, 2022 Г.)

Защита пользователей/потребителей услуг электросвязи

Полномочная конференция Международного союза электросвязи (Бухарест, 2022 г.),

напоминая

*a)* о Резолюции 64 (Пересм. Кигали, 2022 г.) Всемирной конференции по развитию электросвязи о защите и поддержке пользователей/потребителей услуг электросвязи/информационно-коммуникационных технологий (ИКТ);

*b)* о Статье 4 Регламента международной электросвязи;

*c)* о Резолюции 84 (Пересм. Женева, 2022 г.) Всемирной ассамблеи по стандартизации электросвязи об исследованиях, касающихся защиты пользователей услуг электросвязи/ИКТ;

*d)* о Резолюции 188 (Пересм. Дубай, 2018 г.) настоящей Конференции о борьбе с контрафактными устройствами электросвязи/ИКТ;

*e)* о Резолюции 189 (Пересм. Дубай, 2018 г.) настоящей Конференции об оказании Государствам-Членам помощи в борьбе с хищениями мобильных устройств и в предотвращении этого явления,

признавая

*a)* Руководящие принципы Организации Объединенных Наций, касающиеся защиты интересов потребителей, пересмотренные и утвержденные Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций в резолюции 70/186 от 2015 года, которые устанавливают основные параметры эффективности законодательства о защите интересов потребителей, правоприменительных учреждений и систем правовой защиты;

*b)* пункт 13 *e)* 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 касающиеся защиты потребителей законы, политика и полезный и передовой опыт в этой области ограничивают мошенническое, обманное и недобросовестное ведение дел, и такие защитные меры имеют первостепенное значение для укрепления доверия потребителей и установления более равноправных отношений между поставщиками и пользователями/потребителями услуг электросвязи/ИКТ;

*b)* что необходимо и далее работать над уточнением и переоценкой потребностей защиты пользователей и потребителей с учетом развития электросвязи/ИКТ;

*c)* что развитие и совершенствование электросвязи/ИКТ должны сопровождаться укреплением прав пользователей/потребителей, и для этого требуются меры регуляторной политики, а также механизмы предоставления более подробной и качественной информации о продуктах и услугах;

*d)* что формирование доверия потребителей в сфере электросвязи/ИКТ должно сопровождаться непрерывным развитием политики, направленной на то, чтобы гарантировать и стимулировать оказание качественных услуг, а также политики и механизмов, предусматривающих предоставление прозрачной, обновленной и точной и доступной информации, таким образом, чтобы принятие обоснованных решений в отношении услуг было основано на простоте восприятия и понимания ;

*e)* что надлежит поощрять просвещение и распространение информации и использования продуктов и услуг электросвязи/ИКТ, так как пользователи/потребители рассчитывают иметь легальный доступ к контенту и приложениям этих услуг;

*f)* что доступ к электросвязи/ИКТ должен быть открытым, приемлемым в ценовом отношении и всеохватным, при этом особое внимание должно уделяться лицам с ограниченными возможностями, лицам с особыми потребностями и другим уязвимым группам населения;

*g)* что в настоящее время продолжается деятельность 1‑й Исследовательской комиссии Сектора развития электросвязи МСЭ (МСЭ‑D), направленная на разработку руководящих указаний и определение полезного и передового опыта в области защиты пользователей/потребителей,

решает

1 продолжать работу, нацеленную на защиту пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, а также поддержку Государств-Членов в разработке политики и/или нормативно-правовой базы в этой области;

2 создать и вести базу данных о полезном и передовом опыте защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ;

3 что МСЭ-D продолжает руководить работой по этому вопросу через исследовательские комиссии МСЭ-D в тесном сотрудничестве с Сектором стандартизации электросвязи МСЭ (МСЭ-Т) и его исследовательскими комиссиями, в зависимости от случая,

поручает Директору Бюро развития электросвязи

1 довести до сведения директивных органов, а также национальных регуляторных органов вопрос о важности постоянного информирования пользователей/потребителей об основных характеристиках, качестве, безопасности различных предлагаемых поставщиками услуг электросвязи/ИКТ и ценах на них, и о других механизмах защиты, обеспечивающих права пользователей/потребителей;

2 тесно сотрудничать с Государствами-Членами в целях определения сохраняющихся потребностей в отношении разработки рекомендаций, руководящих указаний, политики и/или нормативно-правовой базы для защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ;

3 укреплять отношения с другими международными организациями, включая организации по разработке стандартов, и органами, участвующими в решении вопросов защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ;

4 оказывать поддержку организации международных и региональных форумов для распространения информации о правах пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ и обмена полезным и передовым опытом среди Государств-Членов, а также для применения технических решений, основанных на Рекомендациях МСЭ-Т, в зависимости от случая,

предлагает Государствам-Членам

1 поощрять создание и реализацию политики и/или нормативно-правовой базы, которая обеспечивает своевременное предоставление конечным пользователям/потребителям услуг электросвязи/ИКТ бесплатной, прозрачной, актуальной и точной информации об услугах электросвязи/ИКТ, о тарифах и расценках, включая тарифы на международный роуминг и соответствующие применимые условия, в том числе на основе соответствующих результатов работы МСЭ;

2 представлять вклады в исследовательские комиссии МСЭ-D и МСЭ-Т, обладающие соответствующими мандатами по вопросам, касающимся защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, позволяющие распространять информацию о полезном и передовом опыте и стратегиях, которые были реализованы в целях расширения возможностей выработки государственной политики, касающейся правовых, регуляторных и технических мер для решения проблемы защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, включая данные пользователей/потребителей;

3 обмениваться информацией о полезном и передовом опыте и государственной политике, которые оказали положительное воздействие на пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, с тем чтобы воспроизводить эти меры и адаптировать их к условиям каждой страны;

4 содействовать проведению политики, способствующей предоставлению услуг электросвязи/ИКТ таким образом, чтобы обеспечить для пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ соответствующее качество, в том числе на основе Рекомендаций МСЭ-Т;

5 содействовать конкуренции в предоставлении услуг электросвязи/ИКТ, поощряя выработку политики, стратегий или нормативно-правовой базы, стимулирующих конкурентные цены;

6 принимать во внимание примеры полезного и передового опыта, механизмы и рекомендации по предоставлению поставщиками услуг электросвязи/ИКТ полной и точной информации пользователям/потребителям,

предлагает Государствам-Членам, Членам Секторов и Ассоциированным членам

1 принимать активное участие в работе соответствующих исследовательских комиссий МСЭ-D и МСЭ-Т, с тем чтобы обеспечивать возможность распространения полезного и передового опыта и политики в области защиты пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ;

2 развивать и совершенствовать условия, которые способствуют защите пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ;

3 развивать виды деятельности, которые способствуют укреплению доверия пользователей/потребителей при использовании и эксплуатации услуг электросвязи/ИКТ.

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