



## Бюро развития электросвязи (БРЭ)

Осн.: BDT/IEE/RME/DM/288

Женева, 19 марта 2013 года

Администрациям связи Государств-Членов  
МСЭ, регуляторам, Членам Сектора и  
Ассоциированным членам МСЭ-D стран  
СНГ и Грузии

**Тема: Региональный семинар МСЭ для стран СНГ «Качество услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями, и защита прав потребителей», Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая 2013 года**

Уважаемые господа,

От имени Международного союза электросвязи (МСЭ) рад пригласить Вас на региональный семинар для стран СНГ «Качество услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями, и защита прав потребителей», который организован Бюро развития электросвязи (БРЭ) и будет проходить в г. Ташкент, Республика Узбекистан, с 22 по 24 мая 2013 года по любезному приглашению Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан.

Семинар предназначен для представителей министерств и ведомств, регуляторов, телекоммуникационных операторов, высших учебных заведений и других заинтересованных организаций Государств-Членов, Членов Секторов и Ассоциированных Членов МСЭ из стран СНГ и Грузии.

Цель семинара – выработать у его участников навыки понимания регуляторных принципов для принятия эффективных технических мер, направленных на защиту прав потребителей, а также на предотвращение распространения нежелательных сообщений рекламного или мошеннического характера. Кроме того, семинар должен выявить новые проблемы, с которыми сталкиваются потребители, а также директивные органы и регуляторы в условиях конвергенции и распространения сетей широкополосного интернета. В рамках семинара будут освещены следующие вопросы: роль государства в обеспечении защиты прав потребителей услуг связи, нормативно-правовое регулирование качества услуг телекоммуникационных компаний, проблемы качества услуг связи в условиях конвергенции телекоммуникационных и информационных технологий; технические и организационные аспекты обеспечения и контроля качества услуг телекоммуникационных компаний, международное сотрудничество в области обеспечения защиты прав потребителей услуг связи.

Работа семинара будет проходить на русском языке.

Работа семинара будет проходить без использования материалов в бумажном виде. Все материалы семинара, включая презентации, можно будет найти по окончании мероприятия на веб-сайте МСЭ по адресу: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/ITU-Regional-Workshop-for-the-CIS-on-Quality-of-Services.aspx>.

Семинар не предполагает плату за участие. Все другие расходы участников (транспортные расходы, проживание, питание) покрываются командирующей стороной.

Рад также сообщить, что МСЭ предоставит ограниченному числу стран (стран с низким доходом) одну полную (или 2 частичные) стипендию на администрацию, покрывающую стоимость авиабилета, размещения и терминальные расходы. Кандидат на получение стипендии должен быть одобрен соответствующей Администрацией связи. На кандидатов, номинированных Вашей Администрацией на получение стипендии, необходимо заполнить форму Заявки на получение стипендии (Приложение 4) и направить ее в Службу стипендий МСЭ по электронной почте [bdtfellowships@itu.int](mailto:bdtfellowships@itu.int) или по факсу + 41 22 730 5778 **не позднее 30 апреля 2013 года**.

Если Вы желаете принять участие в данном семинаре, просим Вас заполнить Регистрационную форму (Приложение 2) и направить ее по указанным в форме контактными данным **не позднее 30 апреля 2013 года**.

За разъяснениями и дополнительной информацией просьба обращаться в Зональное отделение МСЭ для стран СНГ, к г-ну Андрею Леоновичу Унтале, Администратору по программам, тел.: +7 495 926 60 70; факс.: +7 495 926 60 73; e-mail: [andrei.untala@itu.int](mailto:andrei.untala@itu.int); в Государственный комитет связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан, к г-же Умиде Мусаевой, главному специалисту Отдела международных связей, тел.: + 998 71 238-41-41; факс: +998 71 239-87-82; e-mail: [musaeva@aci.uz](mailto:musaeva@aci.uz) или [u.musaeva@ccitt.uz](mailto:u.musaeva@ccitt.uz).

С уважением,

[Original signed]

Брахима Сану  
Директор

Приложения:

1. Проект повестки дня
2. Регистрационная форма
3. Практическая информация
4. Форма заявки на стипендию
5. Форма запроса на оформление визы
6. Форма для бронирования гостиницы



**Региональный семинар МСЭ**  
**«Качество услуг, предоставляемых**  
**телекоммуникационными компаниями,**  
**и защита прав потребителей»**

*г. Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая*

**2013**

**Проект повестки дня**

**22 мая 2013 года, среда**

<b>08:30-09:30</b>	<b>Регистрация участников семинара</b>
<b>09:30-10:00</b>	<b>Брифинг для СМИ</b>
<b>10:00—10:30</b>	<b>Официальное открытие семинара:</b> <i>·Приветственное слово от имени Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан;</i> <i>·Приветственное слово от имени Международного союза электросвязи (МСЭ).</i>
<b>10:30-11:00</b>	<i>Перерыв на кофе/чай</i>
<b>11:00–12:30</b>	<b>Заседание 1: Роль государства в обеспечении защиты прав потребителей услуг связи</b>  В ходе Заседания докладчики ознакомят участников Семинара с усилиями своих стран, направленными на обеспечение защиты прав потребителей услуг связи. Представители администраций связи и регуляторов поделятся опытом реализации государственных программ и проектов, направленных на обеспечение качества предоставляемых в их странах услуг связи
<b>12:30-14:00</b>	<b>Перерыв на обед</b>
<b>14:00-15:30</b>	<b>Заседание 2: Нормативно-правовое регулирование качества услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями</b>

	<p>В ходе Заседания докладчики ознакомят участников Семинара с законодательными аспектами регулирования качества услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями. Будет рассмотрен опыт законодательного внедрения механизмов контроля качества и защиты прав потребителей услуг связи на общегосударственном, региональном и корпоративном уровнях</p>
<b>15:30 – 16:00</b>	<b>Перерыв на кофе/чай</b>
<b>16:00-17:30</b>	<b>Заседание 3: Проблемы качества услуг связи в условиях конвергенции телекоммуникационных и информационных технологий; подходы к оценке качества услуг связи</b>

## 23 мая 2013 года, четверг

<b>09:00—10:30</b>	<b>Заседание 4: Технические аспекты обеспечения и контроля качества услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями</b>  В ходе Заседания докладчики ознакомят участников Семинара с техническими особенностями внедрения и эксплуатации систем обеспечения и контроля качества услуг, предоставляемых операторами. Операторы связи и производители программно-аппаратных решений поделятся опытом успешного внедрения подобных систем на сетях различных типов.
<b>10:30—11:00</b>	<i>Перерыв на кофе/чай</i>
<b>11:00—12:30</b>	<b>Заседание 5: Организационные аспекты обеспечения и контроля качества услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями</b>  В ходе Заседания докладчики ознакомят участников Семинара с организационными аспектами обеспечения и контроля качества услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями. В частности, будут обсуждаться проблемы фиксирования жалоб абонентов на неудовлетворительное качество предоставляемых услуг.
<b>12:30-14:00</b>	<b>Перерыв на обед</b>
<b>14:00-15:30</b>	<b>Заседание 6: Особенности внедрения систем контроля качества на сетях операторов связи</b>  В ходе Заседания докладчики ознакомят участников с особенностями использования наиболее популярных на рынке решений в области контроля качества на сетях операторов связи.
<b>15:30—16:00</b>	<b>Перерыв на кофе/чай</b>
<b>16:00-17:00</b>	<b>Заседание 7: Круглый стол на тему «Технические и организационные методы обеспечения качества услуг телекоммуникационных компаний»</b>  Участники дискуссии: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ МСЭ</li><li>▪ Участники семинара</li></ul>

## 24 мая 2013 года, пятница

09:00—10:30	<b>Заседание 8: Защита прав потребителей услуг связи; обеспечение и улучшение качества услуг как инструмент повышения удовлетворенности клиентов</b>
10:30-11:00	<i>Перерыв на кофе/чай</i>
11:00—12:30	<b>Заседание 9: Международное сотрудничество в области обеспечения защиты прав потребителей услуг связи</b>  В ходе Заседания докладчики ознакомят участников Семинара с успешными международными проектами в области обеспечения защиты прав потребителей услуг связи. В частности будут рассмотрены вопросы обеспечения защиты прав потребителей международной связи.
12:30-14:00	<b>Перерыв на обед</b>
14:00-15:30	<b>Заседание 10: Круглый стол «Защита прав потребителей и сотрудничество с организациями по защите прав потребителей»</b>  Участники дискуссии: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ МСЭ</li><li>▪ Участники семинара</li></ul>
15:30-16:00	<b>Подведение итогов</b>