

UIT-T

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

D.1102

(12/2021)

SÉRIE D: PRINCIPES DE TARIFICATION ET DE COMPTABILITÉ ET QUESTIONS DE POLITIQUE GÉNÉRALE ET D'ÉCONOMIE RELATIVES AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS INTERNATIONALES/TIC

Recommandations concernant les questions de politique générale et d'économie relatives aux télécommunications internationales/TIC – Incidences économiques et réglementaires de l'Internet, de la convergence (des services ou des infrastructures) et des nouveaux services

Mécanismes de recours et de protection pour les consommateurs OTT

Recommandation UIT-T D.1102

RECOMMANDATIONS UIT-T DE LA SÉRIE D

PRINCIPES DE TARIFICATION ET DE COMPTABILITÉ ET QUESTIONS DE POLITIQUE GÉNÉRALE
ET D'ÉCONOMIE RELATIVES AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS INTERNATIONALES/TIC

TERMES ET DÉFINITIONS	D.0
PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION	
Location de moyens de télécommunication à usage privé	D.1–D.9
Principes de tarification applicables aux services de communication de données sur les RPD spécialisés	D.10–D.39
Taxation et comptabilité dans le service télégraphique public international	D.40–D.44
Taxation et comptabilité dans le service international de télémessagerie	D.45–D.49
Principes applicables à l'infrastructure GII-Internet	D.50–D.59
Taxation et comptabilité dans le service télex international	D.60–D.69
Taxation et comptabilité dans le service international de télécopie	D.70–D.75
Taxation et comptabilité dans le service vidéotex international	D.76–D.79
Taxation et comptabilité dans le service phototélégraphique international	D.80–D.89
Taxation et comptabilité dans les services mobiles	D.90–D.99
Taxation et comptabilité dans le service téléphonique international	D.100–D.159
Établissement et échange des comptes téléphoniques et télex internationaux	D.160–D.179
Transmissions radiophoniques et télévisuelles internationales	D.180–D.184
Taxation et comptabilité des services internationaux par satellite	D.185–D.189
Transmission des informations comptables mensuelles internationales des télécommunications	D.190–D.191
Communications de service et communications privilégiées	D.192–D.195
Règlement des soldes des comptes internationaux de télécommunication	D.196–D.209
Tarifification et comptabilité des services internationaux de télécommunication assurés par RNIS	D.210–D.260
Facteurs économiques et politiques concernant la fourniture rationnelle de services de télécommunication internationaux	D.261–D.269
Tarifification et comptabilité des réseaux de prochaine génération	D.270–D.279
Tarifification et comptabilité des télécommunications personnelles universelles	D.280–D.284
Tarifification et comptabilité des services assurés sur le Réseau intelligent	D.285–D.299
RECOMMANDATIONS À CARACTÈRE RÉGIONAL	
Recommandations applicables en Europe et dans le Bassin méditerranéen	D.300–D.399
Recommandations applicables en Amérique latine	D.400–D.499
Recommandations applicables en Asie et en Océanie	D.500–D.599
Recommandations applicables dans la Région Afrique	D.600–D.699
Recommandations applicables dans la Région des États arabes	D.700–D.799
Recommandations applicables dans la Région de l'Europe de l'Est, l'Asie Centrale et la Transcaucasie	D.800–D.899
RECOMMANDATIONS CONCERNANT LES QUESTIONS DE POLITIQUE GÉNÉRALE ET D'ÉCONOMIE RELATIVES AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS INTERNATIONALES/TIC	
Mécanismes de tarification et de comptabilité/apurement des comptes pour les services de télécommunication internationaux	D.1000–D.1019
Facteurs économiques et politiques concernant la fourniture rationnelle de services de télécommunication internationaux	D.1020–D.1039
Connectivité Internet internationale et questions de tarification et de facturation concernant les accords de règlement pour les télécommunications terrestres transmultinationales	D.1040–D.1059
Itinérance mobile internationale	D.1060–D.1079
Procédures d'appel alternatives, détournement et utilisation abusive d'installations et de services	D.1080–D.1099
Incidences économiques et réglementaires de l'Internet, de la convergence (des services ou des infrastructures) et des nouveaux services	D.1100–D.1119
Définition des marchés pertinents, politique en matière de concurrence et identification des opérateurs en position de force sur le marché (SMP)	D.1120–D.1139
Aspects économiques et politiques des mégadonnées et des identités numériques dans les services et réseaux internationaux de télécommunication	D.1140–D.1159
Questions économiques et politiques liées aux services financiers sur mobile (MFS)	D.1160–D.1179

Pour plus de détails, voir la Liste des Recommandations de l'UIT-T.

Recommandation UIT-T D.1102

Mécanismes de recours et de protection pour les consommateurs OTT

Résumé

La Recommandation UIT-T D.1102 propose des mécanismes possibles de recours et de protection des consommateurs en lien avec la fourniture et la consommation d'OTT. Elle intervient dans le contexte d'un emploi croissant d'applications over-the-top (OTT) pour les appels téléphoniques, la messagerie instantanée et les appels vidéo, en l'absence d'un cadre international garantissant la protection du consommateur et le droit de recours lorsque cela est nécessaire.

Historique

Édition	Recommandation	Approbation	Commission d'études	ID unique*
1.0	UIT-T D.1102	17-12-2021	3	11.1002/1000/14730

Mots clés

Responsabilisation du consommateur, protection des consommateurs, service à la clientèle, fournisseurs OTT, données personnelles.

* Pour accéder à la Recommandation, reporter cet URL <http://handle.itu.int/> dans votre navigateur Web, suivi de l'identifiant unique, par exemple <http://handle.itu.int/11.1002/1000/11830-en>.

AVANT-PROPOS

L'Union internationale des télécommunications (UIT) est une institution spécialisée des Nations Unies dans le domaine des télécommunications et des technologies de l'information et de la communication (ICT). Le Secteur de la normalisation des télécommunications (UIT-T) est un organe permanent de l'UIT. Il est chargé de l'étude des questions techniques, d'exploitation et de tarification, et émet à ce sujet des Recommandations en vue de la normalisation des télécommunications à l'échelle mondiale.

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT), qui se réunit tous les quatre ans, détermine les thèmes d'étude à traiter par les Commissions d'études de l'UIT-T, lesquelles élaborent en retour des Recommandations sur ces thèmes.

L'approbation des Recommandations par les Membres de l'UIT-T s'effectue selon la procédure définie dans la Résolution 1 de l'AMNT.

Dans certains secteurs des technologies de l'information qui correspondent à la sphère de compétence de l'UIT-T, les normes nécessaires se préparent en collaboration avec l'ISO et la CEI.

NOTE

Dans la présente Recommandation, l'expression "Administration" est utilisée pour désigner de façon abrégée aussi bien une administration de télécommunications qu'une exploitation reconnue.

Le respect de cette Recommandation se fait à titre volontaire. Cependant, il se peut que la Recommandation contienne certaines dispositions obligatoires (pour assurer, par exemple, l'interopérabilité et l'applicabilité) et on considère que la Recommandation est respectée lorsque toutes ces dispositions sont observées. Le futur d'obligation et les autres moyens d'expression de l'obligation comme le verbe "devoir" ainsi que leurs formes négatives servent à énoncer des prescriptions. L'utilisation de ces formes ne signifie pas qu'il est obligatoire de respecter la Recommandation.

DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'UIT attire l'attention sur la possibilité que l'application ou la mise en œuvre de la présente Recommandation puisse donner lieu à l'utilisation d'un droit de propriété intellectuelle. L'UIT ne prend pas position en ce qui concerne l'existence, la validité ou l'applicabilité des droits de propriété intellectuelle, qu'ils soient revendiqués par un membre de l'UIT ou par une tierce partie étrangère à la procédure d'élaboration des Recommandations.

À la date d'approbation de la présente Recommandation, l'UIT n'avait pas été avisée de l'existence d'une propriété intellectuelle protégée par des brevets ou par des droits d'auteur afférents à des logiciels, et dont l'acquisition pourrait être requise pour mettre en œuvre la présente Recommandation. Toutefois, comme il ne s'agit peut-être pas de renseignements les plus récents, il est vivement recommandé aux développeurs de consulter les bases de données appropriées de l'UIT-T disponibles sur le site web de l'UIT-T à l'adresse <http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>.

© UIT 2022

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, par quelque procédé que ce soit, sans l'accord écrit préalable de l'UIT.

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1	Domaine d'application 1
2	Références..... 1
3	Définitions 1
3.1	Termes définis ailleurs 1
3.2	Termes définis dans la présente Recommandation 1
4	Abréviations et acronymes 1
5	Conventions 1
6	Transparence et responsabilité..... 2
6.1	Garantir la transparence et la responsabilité..... 2
7	Protection des données et de la vie privée 2
7.1	Accès aux données personnelles et leur utilisation 2
7.2	Restrictions liées à des circonstances exceptionnelles 2
7.3	Procédures de collecte et de traitement des données..... 2
8	Services d'assistance à la clientèle..... 3
8.1	Accès aux services d'assistance à la clientèle..... 3
9	Questions de concurrence 3
9.1	Portabilité des données 3
10	Mécanismes de responsabilisation des consommateurs 3
10.1	Éducation et sensibilisation des consommateurs..... 3
11	Amélioration de l'utilisation responsable des OTT 3
12	Coopération régionale et internationale..... 4

Introduction

La présente Recommandation propose des mécanismes de recours et de protection des consommateurs en lien avec la fourniture et la consommation d'OTT. Elle intervient dans le contexte d'un emploi croissant d'applications OTT pour les appels téléphoniques, la messagerie instantanée et les appels vidéo. Les mécanismes de protection sont pratiques pour les consommateurs et offrent des services abordables.

Recommandation UIT-T D.1102

Mécanismes de recours et de protection pour les consommateurs OTT

1 Domaine d'application

La présente Recommandation propose des mesures à prendre par les États Membres, les autorités de régulation et les fournisseurs OTT afin de garantir un service à la clientèle satisfaisant et la protection des consommateurs OTT.

2 Références

La présente Recommandation se réfère à certaines dispositions des Recommandations UIT-T et textes suivants qui, de ce fait, en sont partie intégrante. Les versions indiquées étaient en vigueur au moment de la publication de la présente Recommandation. Toute Recommandation ou tout texte étant sujet à révision, les utilisateurs de la présente Recommandation sont invités à se reporter, si possible, aux versions les plus récentes des références normatives suivantes. La liste des Recommandations de l'UIT-T en vigueur est régulièrement publiée. La référence à un document figurant dans la présente Recommandation ne donne pas à ce document, en tant que tel, le statut d'une recommandation.

Néant.

3 Définitions

3.1 Termes définis ailleurs

Néant.

3.2 Termes définis dans la présente Recommandation

La présente Recommandation définit les termes suivants:

3.2.1 service d'assistance à la clientèle: assistance et conseils fournis par une société aux consommateurs qui utilisent sa plate-forme ou ses services.

3.2.2 connaissance des médias: pratiques permettant aux personnes d'accéder aux médias, de les évaluer avec pertinence et de créer des médias.

4 Abréviations et acronymes

La présente Recommandation utilise les abréviations et acronymes suivants:

ANR Autorité nationale de réglementation

OTT over-the-top

5 Conventions

Dans la présente Recommandation:

Le terme "devrait/devraient" indique une condition qui est recommandée mais qui n'est pas absolument nécessaire. Cette condition n'est donc pas indispensable pour déclarer la conformité.

Le terme "peut/peuvent" indique une condition optionnelle qui est admissible, sans pour autant être en quoi que ce soit recommandée.

Les termes utilisés dans la présente Recommandation sans y être définis sont sujets à l'interprétation des États Membres.

6 Transparence et responsabilité

6.1 Garantir la transparence et la responsabilité

À des fins de transparence et de responsabilité, les États Membres, par l'intermédiaire des autorités nationales de réglementation (ANR), devraient veiller à ce que:

- a) le langage utilisé pour les modalités et conditions soit simple et largement compris;
- b) le texte utilisé pour les modalités et conditions soit visible pour tous;
- c) les renseignements relatifs aux modalités et conditions, y compris les changements qui y sont apportés, soient mis à disposition des consommateurs de façon exacte, transparente et en temps utile pour permettre au consommateur de prendre des décisions éclairées et rationnelles.

7 Protection des données et de la vie privée

7.1 Accès aux données personnelles et leur utilisation

Les abonnés OTT devraient être en mesure de prendre des décisions éclairées quant au degré d'accessibilité des données les concernant à d'autres personnes et à l'usage que des tierces parties peuvent en faire. À ce titre, les États Membres, par l'intermédiaire des autorités nationales de réglementation, devraient s'efforcer de veiller à ce que les consommateurs dont les données personnelles ont été collectées aient le droit:

- a) d'accéder à leurs données et de comprendre comment elles sont utilisées;
- b) de modifier les données inexactes qui les concernent;
- c) de transférer leurs données;
- d) de contrôler/restreindre le traitement de leurs données;
- e) de retirer leur consentement pour l'utilisation de leurs données; et
- f) de demander la suppression ou la désidentification de leurs données.

7.2 Restrictions liées à des circonstances exceptionnelles

Les droits des consommateurs en matière de contrôle, d'accès, de suppression/désidentification et de portabilité peuvent être limités dans des circonstances exceptionnelles et uniquement dans la mesure nécessaire, lorsque l'exercice de ces droits aurait pour effet:

- a) de porter atteinte à la confidentialité ou à la sécurité des informations personnelles d'un autre consommateur, ou à d'autres droits connexes (par exemple, lorsque l'exercice de ces droits par le titulaire aurait pour effet de lui donner accès aux informations d'une autre personne);
- b) de faire obstacle à l'application de la loi, aux procédures judiciaires, aux enquêtes, aux obligations légales existantes ou aux efforts de protection, de détection ou d'enquête concernant des activités malveillantes, illicites ou frauduleuses, ou d'application des contrats;
- c) d'exiger la prise de mesures disproportionnées, compte tenu des technologies disponibles;
- d) de divulguer des informations sur la technologie propriétaire ou les activités de l'organisation; ou
- e) de porter atteinte à la loi ou aux droits et libertés des autres consommateurs.

7.3 Procédures de collecte et de traitement des données

Les fournisseurs OTT devraient appliquer des procédures transparentes en matière de collecte et de traitement des données et mettre en place l'infrastructure requise pour assurer le traitement efficace des données des consommateurs.

Pour ce faire, les mesures suivantes peuvent être prises:

- a) mettre en place des systèmes permettant d'enregistrer avec précision et en toute sécurité toutes les données collectées;
- b) mettre en place des systèmes de traitement des demandes de données à caractère personnel, des demandes de suppression des données et des demandes de divulgation des données, à la fois rapides et efficaces;
- c) obtenir le consentement des consommateurs au moyen de mécanismes adaptables, souples et ne privilégiant aucune technologie, y compris des mécanismes d'acceptation/de refus, visant à faciliter la flexibilité dans l'exercice de leurs droits;
- d) mettre en place un programme complet en matière de sécurité et de respect de la vie privée, adapté au volume et à la nature des informations collectées, et démontrer le respect, par le fournisseur, des dispositions de ce programme; et
- e) mettre en place une surveillance des transferts de données.

8 Services d'assistance à la clientèle

8.1 Accès aux services d'assistance à la clientèle

Les consommateurs devraient avoir accès à une variété de services d'assistance à la clientèle, par exemple par le biais de l'assistance par chat en direct, de la messagerie électronique, du téléphone et des canaux de partage des connaissances.

9 Questions de concurrence

9.1 Portabilité des données

Les abonnés OTT devraient pouvoir passer facilement d'un fournisseur OTT à l'autre en transférant simplement leurs données d'un fournisseur de services à un autre, comme et quand ils le désirent, lorsque cela est techniquement possible. À ce titre, les fournisseurs OTT sont encouragés à faciliter la portabilité des données et l'interopérabilité de leurs plates-formes pour encourager la concurrence et offrir plus de choix aux consommateurs sur le marché. Les fournisseurs OTT devraient être en mesure de prendre connaissance des exigences en matière de protection et de sécurité des données lorsqu'ils mettent au point des outils permettant la portabilité des données et déterminent les entités avec lesquelles il convient d'assurer l'interopérabilité, suivant les orientations des régulateurs.

10 Mécanismes de responsabilisation des consommateurs

10.1 Éducation et sensibilisation des consommateurs

Les États Membres sont encouragés, par l'intermédiaire des autorités nationales de régulation, à élaborer et à mettre en œuvre des programmes de responsabilisation des consommateurs concernant l'utilisation des OTT grâce notamment à des campagnes d'éducation et de sensibilisation du public. Ces programmes portent, entre autres, sur:

- a) les droits des consommateurs et les responsabilités en ce qui concerne l'utilisation des OTT;
- b) l'amélioration de la connaissance des médias.

11 Amélioration de l'utilisation responsable des OTT

11.1 Les fournisseurs OTT sont encouragés à mettre en place des mesures encourageant une utilisation responsable des OTT. Celles-ci peuvent inclure l'ajout de fonctionnalités permettant aux utilisateurs de contrôler combien de temps ils passent sur les réseaux sociaux.

12 Coopération régionale et internationale

12.1 Les États Membres sont encouragés à favoriser la coopération aux niveaux régional et international de manière à partager les informations et les expériences sur les questions de protection des consommateurs OTT.

SÉRIES DES RECOMMANDATIONS UIT-T

Série A	Organisation du travail de l'UIT-T
Série D	Principes de tarification et de comptabilité et questions de politique générale et d'économie relatives aux télécommunications internationales/TIC
Série E	Exploitation générale du réseau, service téléphonique, exploitation des services et facteurs humains
Série F	Services de télécommunication non téléphoniques
Série G	Systèmes et supports de transmission, systèmes et réseaux numériques
Série H	Systèmes audiovisuels et multimédias
Série I	Réseau numérique à intégration de services
Série J	Réseaux câblés et transmission des signaux radiophoniques, télévisuels et autres signaux multimédias
Série K	Protection contre les perturbations
Série L	Environnement et TIC, changement climatique, déchets d'équipements électriques et électroniques, efficacité énergétique; construction, installation et protection des câbles et autres éléments des installations extérieures
Série M	Gestion des télécommunications y compris le RGT et maintenance des réseaux
Série N	Maintenance: circuits internationaux de transmission radiophonique et télévisuelle
Série O	Spécifications des appareils de mesure
Série P	Qualité de transmission téléphonique, installations téléphoniques et réseaux locaux
Série Q	Commutation et signalisation et mesures et tests associés
Série R	Transmission télégraphique
Série S	Équipements terminaux de télégraphie
Série T	Terminaux des services télématiques
Série U	Commutation télégraphique
Série V	Communications de données sur le réseau téléphonique
Série X	Réseaux de données, communication entre systèmes ouverts et sécurité
Série Y	Infrastructure mondiale de l'information, protocole Internet, réseaux de prochaine génération, Internet des objets et villes intelligentes
Série Z	Langages et aspects généraux logiciels des systèmes de télécommunication