

# МСЭ-Т

СЕКТОР СТАНДАРТИЗАЦИИ  
ЭЛЕКТРОСВЯЗИ МСЭ

# D.1102

(12/2021)

СЕРИЯ D: ПРИНЦИПЫ ТАРИФИКАЦИИ И УЧЕТА И  
ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ  
МЕЖДУНАРОДНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ/ИКТ

Рекомендации по экономическим и стратегическим  
вопросам международной электросвязи/ИКТ –  
Экономическое и регуляторное воздействие  
интернета, конвергенции (услуг или инфраструктуры)  
и новых услуг

---

**Механизмы компенсации потребителям  
и защиты потребителей ОТТ**

Рекомендация МСЭ-Т D.1102

## РЕКОМЕНДАЦИИ МСЭ-Т СЕРИИ D

**ПРИНЦИПЫ ТАРИФИКАЦИИ И УЧЕТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ  
МЕЖДУНАРОДНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ/ИКТ**

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	D.0
ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ТАРИФИКАЦИИ	
Аренда средств электросвязи для частного пользования	D.1–D.9
Принципы тарификации, применимые к службам передачи данных по специализированным сетям данных общего пользования	D.10–D.39
Начисление платы и учет в международной телеграфной службе общего пользования	D.40–D.44
Начисление платы и учет в международной службе телесообщений	D.45–D.49
Принципы, применимые к ГИИ-Интернет	D.50–D.59
Начисление платы и учет в международной службе телекс	D.60–D.69
Начисление платы и учет в международной факсимильной службе	D.70–D.75
Начисление платы и учет в международной службе видеотекс	D.76–D.79
Начисление платы и учет в международной фототелеграфной службе	D.80–D.89
Начисление платы и учет в службах подвижной связи	D.90–D.99
Начисление платы и учет в международной телефонной службе	D.100–D.159
Составление счетов и обмен счетами международной телефонной и телексной связи	D.160–D.179
Международная передача программ звукового вещания и телевидения	D.180–D.184
Начисление платы и учет по услугам международной спутниковой связи	D.185–D.189
Передача ежемесячных сведений, относящихся к международной финансовой отчетности	D.190–D.191
Службная и привилегированная электросвязь	D.192–D.195
Погашение сальдо международных счетов за электросвязь	D.196–D.209
Принципы начисления платы и учета для услуг международной электросвязи, предоставляемых ЦСИС	D.210–D.260
Экономические и политические факторы, имеющие отношение к эффективному предоставлению услуг международной электросвязи	D.261–D.269
Принципы начисления платы и учета для сетей последующих поколений (СПП)	D.270–D.279
Принципы начисления платы и учета для универсальной персональной электросвязи	D.280–D.284
Принципы начисления платы и учета для услуг, предоставляемых интеллектуальной сетью	D.285–D.299
РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНОГО ПРИМЕНЕНИЯ	
Рекомендации, применимые в Европе и бассейне Средиземного моря	D.300–D.399
Рекомендации, применимые в Латинской Америке	D.400–D.499
Рекомендации, применимые в Азии и Океании	D.500–D.599
Рекомендации, применимые в Африканском регионе	D.600–D.699
Рекомендации для Региональной группы ИКЗ МСЭ-Т для Арабского региона (РеГр-АРБ ИКЗ)	D.700–D.799
Рекомендации для Региональной группы ИКЗ МСЭ-Т для Восточной Европы, Центральной Азии и Закавказья (РеГр-ВЕЦАЗ ИКЗ)	D.800–D.899
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЭКОНОМИЧЕСКИМ И СТРАТЕГИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ МЕЖДУНАРОДНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ/ИКТ	
Механизмы начисления платы и учета/расчетов за услуги международной электросвязи	D.1000–D.1019
Экономические и политические факторы, имеющие отношение к эффективному предоставлению услуг международной электросвязи	D.1020–D.1039
Международные интернет-соединения, а также вопросы тарифов и начисления платы применительно к соглашениям о взаиморасчетах за использование транснациональной наземной электросвязи	D.1040–D.1059
Вопросы, связанные с международным мобильным роумингом	D.1060–D.1079
Альтернативные процедуры вызова, а также неправомерное присвоение и неправомерное использование оборудования и услуг	D.1080–D.1099
<b>Экономическое и регуляторное воздействие интернета, конвергенции (услуг или инфраструктуры) и новых услуг</b>	<b>D.1100–D.1119</b>
Определение надлежащих рынков, политика в области конкуренции и выявление операторов, обладающих значительным влиянием на рынке (SMP)	D.1120–D.1139
Экономические и политические аспекты больших данных и цифровой идентичности в услугах и сетях международной электросвязи	D.1140–D.1159
Экономические и стратегические вопросы, относящиеся к мобильным финансовым услугам (МФУ)	D.1160–D.1179

Для получения более подробной информации просьба обращаться к перечню Рекомендаций МСЭ-Т.

## Рекомендация МСЭ-Т D.1102

### Механизмы компенсации потребителям и защиты потребителей ОТТ

#### Резюме

В Рекомендации МСЭ-Т D.1102 рассматриваются возможные механизмы компенсации потребителям и защиты потребителей, связанные с предоставлением и потреблением ОТТ. Это обусловлено расширяющимся использованием приложений over-the-top (ОТТ) для осуществления голосовых вызовов, мгновенного обмена сообщениями и видеовызовов в отсутствие международной базы, обеспечивающей защиту потребителей и предоставление им компенсации в случае необходимости.

#### Хронологическая справка

Издание	Рекомендация	Утверждение	Исследовательская комиссия	Уникальный идентификатор*
1.0	МСЭ-Т D.1102	17.12.2021 г.	3-я	<a href="http://handle.itu.int/11.1002/1000/14730">11.1002/1000/14730</a>

#### Ключевые слова

Конфиденциальность, расширение прав и возможностей потребителей, защита потребителей, обслуживание потребителей, поставщики ОТТ, персональные данные.

---

\* Для получения доступа к Рекомендации наберите в адресном поле вашего браузера URL: <http://handle.itu.int/>, после которого укажите уникальный идентификатор Рекомендации. Например, <http://handle.itu.int/11.1002/1000/11830-en>.

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Международный союз электросвязи (МСЭ) является специализированным учреждением Организации Объединенных Наций в области электросвязи и информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Сектор стандартизации электросвязи МСЭ (МСЭ-Т) – постоянный орган МСЭ. МСЭ-Т отвечает за изучение технических, эксплуатационных и тарифных вопросов и за выпуск Рекомендаций по ним с целью стандартизации электросвязи на всемирной основе.

На Всемирной ассамблее по стандартизации электросвязи (ВАСЭ), которая проводится каждые четыре года, определяются темы для изучения исследовательскими комиссиями МСЭ-Т, которые, в свою очередь, вырабатывают Рекомендации по этим темам.

Утверждение Рекомендаций МСЭ-Т осуществляется в соответствии с процедурой, изложенной в Резолюции 1 ВАСЭ.

В некоторых областях информационных технологий, которые входят в компетенцию МСЭ-Т, необходимые стандарты разрабатываются на основе сотрудничества с ИСО и МЭК.

## ПРИМЕЧАНИЕ

В настоящей Рекомендации термин "администрация" используется для краткости и обозначает как администрацию электросвязи, так и признанную эксплуатационную организацию.

Соблюдение положений данной Рекомендации осуществляется на добровольной основе. Однако данная Рекомендация может содержать некоторые обязательные положения (например, для обеспечения функциональной совместимости или возможности применения), и в таком случае соблюдение Рекомендации достигается при выполнении всех указанных положений. Для выражения требований используются слова "следует", "должен" (shall) или некоторые другие обязывающие выражения, такие как "обязан" (must), а также их отрицательные формы. Употребление таких слов не означает, что от какой-либо стороны требуется соблюдение положений данной Рекомендации.

## ПРАВА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ

МСЭ обращает внимание на вероятность того, что практическое применение или выполнение настоящей Рекомендации может включать использование заявленного права интеллектуальной собственности. МСЭ не занимает какую бы то ни было позицию относительно подтверждения, действительности или применимости заявленных прав интеллектуальной собственности, независимо от того, доказываются ли такие права членами МСЭ или другими сторонами, не относящимися к процессу разработки Рекомендации.

На момент утверждения настоящей Рекомендации МСЭ не получил извещения об интеллектуальной собственности, защищенной патентами/авторскими правами на программное обеспечение, которые могут потребоваться для выполнения настоящей Рекомендации. Однако те, кто будет применять Рекомендацию, должны иметь в виду, что вышесказанное может не отражать самую последнюю информацию, и поэтому им настоятельно рекомендуется обращаться к соответствующим базам данных МСЭ-Т на веб-сайте МСЭ-Т по адресу: <http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>.

© ITU 2022

Все права сохранены. Ни одна из частей данной публикации не может быть воспроизведена с помощью каких бы то ни было средств без предварительного письменного разрешения МСЭ.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 Сфера применения.....	1
2 Справочные документы .....	1
3 Определения.....	1
3.1 Термины, определенные в других документах.....	1
3.2 Термины, определенные в настоящей Рекомендации.....	1
4 Сокращения и акронимы .....	1
5 Соглашения .....	1
6 Прозрачность и подотчетность .....	2
6.1 Обеспечение прозрачности и подотчетности .....	2
7 Защита данных и конфиденциальность.....	2
7.1 Доступ к персональным данным и их использование.....	2
7.2 Ограничения в исключительных обстоятельствах.....	2
7.3 Процедуры сбора и обработки данных.....	2
8 Службы поддержки клиентов.....	3
8.1 Доступ к службам поддержки клиентов.....	3
9 Вопросы конкуренции .....	3
9.1 Переносимость данных .....	3
10 Механизмы расширения прав и возможностей потребителей.....	3
10.1 Образовательная и информационная деятельность, направленная на потребителей.....	3
11 Повышение ответственности при использовании ОТТ.....	3
12 Региональное и международное сотрудничество.....	3

## **Введение**

В настоящей Рекомендации предложены механизмы компенсации потребителям и защиты потребителей, связанные с предоставлением и потреблением ОТТ. Это обусловлено расширяющимся использованием приложений ОТТ для осуществления голосовых вызовов, мгновенного обмена сообщениями и видеовызовов. Механизмы защиты обеспечивают для потребителей удобство и ценовую доступность услуг.

## Рекомендация МСЭ-Т D.1102

### Механизмы компенсации потребителям и защиты потребителей ОТТ

#### 1 Сфера применения

В настоящей Рекомендации предложены инициативы, с которыми должны выступать Государства-Члены, регуляторные органы и поставщики ОТТ для обеспечения качественного обслуживания и защиты потребителей, пользующихся ОТТ.

#### 2 Справочные документы

Указанные ниже Рекомендации МСЭ-Т и другие справочные документы содержат положения, которые путем ссылок на них в данном тексте составляют положения настоящей Рекомендации. На момент публикации указанные издания были действующими. Все Рекомендации и другие справочные документы могут подвергаться пересмотру; поэтому всем пользователям данной Рекомендации предлагается изучить возможность применения последнего издания Рекомендаций и других справочных документов, перечисленных ниже. Перечень действующих на настоящий момент Рекомендаций МСЭ-Т регулярно публикуется. Ссылка на документ, приведенный в настоящей Рекомендации, не придает ему как отдельному документу статус Рекомендации.

Отсутствуют.

#### 3 Определения

##### 3.1 Термины, определенные в других документах

Отсутствуют.

##### 3.2 Термины, определенные в настоящей Рекомендации

В настоящей Рекомендации определяется следующие термины:

**3.2.1 служба поддержки клиентов (customer support service):** Помощь и консультации, предоставляемые компанией потребителям, которые пользуются платформой или услугами этой компании.

**3.2.2 медийная грамотность (media literacy):** Навыки, позволяющие людям получать доступ к медиа, критически оценивать и создавать их.

#### 4 Сокращения и акронимы

В настоящей Рекомендации используются следующие сокращения и акронимы:

NRA	National Regulatory Authority	НРО	Национальный регуляторный орган
ОТТ	Over-the-Top		Over-the-Top

#### 5 Соглашения

В настоящей Рекомендации:

ключевое слово "следует" означают требование, которое рекомендуется, но не является абсолютно необходимым. Таким образом для заявления о соответствии это требование не является обязательным; ключевое слово "может" означает необязательное требование, которое допустимо, но не имеет рекомендательного значения.

Термины, используемые в настоящей Рекомендации, но не определенные в ней, подлежат толкованию Государствами-Членами.

## **6 Прозрачность и подотчетность**

### **6.1 Обеспечение прозрачности и подотчетности**

В целях прозрачности и подотчетности Государствам-Членам следует обеспечивать, через свои национальные регуляторные органы (НРО), следующее:

- a) язык, используемый для описания положений и условий, является простым и понятным для широких слоев населения;
- b) текст, содержащий условия и положения, размещается в таком месте, где все могут его увидеть и прочитать;
- c) информация, которую содержат условия и положения, в том числе изменения к ним, предоставляется потребителям своевременно, при этом обеспечивается точность и прозрачность, для того чтобы потребители имели возможность принимать обоснованные и рациональные решения.

## **7 Защита данных и конфиденциальность**

### **7.1 Доступ к персональным данным и их использование**

Следует обеспечить абонентам ОТТ возможность принимать обоснованные решения о пределах доступа других лиц к своим данным и о порядке их использования третьими сторонами. Ввиду этого Государствам-Членам следует направлять усилия – через свои НРО – на то, чтобы потребители, чьи персональные данные были собраны, имели право:

- a) получить доступ к своим данным и понять порядок их использования;
- b) вносить поправки в неточную информацию о себе;
- c) переносить свои данные;
- d) контролировать/ограничивать обработку своих данных;
- e) отзываться свое согласие на использование своих данных;
- f) запрашивать удаление или деидентификацию своих данных.

### **7.2 Ограничения в исключительных обстоятельствах**

Права потребителя на контроль, доступ, исключение/деидентификацию и переносимость могут ограничиваться в исключительных обстоятельствах и только в необходимой степени, если использование таких прав:

- a) поставит под угрозу конфиденциальность, безопасность или другие права на личную информацию другого потребителя (например, если осуществление прав предоставит какому-либо лицу доступ к информации, относящейся к другому лицу);
- b) будет мешать правоприменению, судебному разбирательству, расследованиям, существующим правовым обязательствам или действиям по недопущению, обнаружению или расследованию злонамеренных, незаконных или мошеннических действий, либо осуществлению договоров;
- c) будет требовать несоразмерных усилий, принимая во внимание имеющиеся технологии;
- d) раскроет проприетарные технологии организации или ее деловую информацию;
- e) нарушит законы или права и свободы других потребителей.

### **7.3 Процедуры сбора и обработки данных**

Поставщикам ОТТ следует поддерживать прозрачные процедуры сбора и обработки данных и создавать инфраструктуру, необходимую для обеспечения эффективной обработки данных потребителей.



Для реализации этих задач возможно применение следующих методов:

- a) создание систем для точной и безопасной записи всех собранных данных;
- b) создание систем для своевременной и эффективной обработки запросов на персональные данные, запросов на удаление данных и запросов на раскрытие данных;
- c) получение согласия с помощью поддающихся адаптации, технологически нейтральных, гибких механизмов, позволяющих получать согласие или отказ от него, для содействия гибкости при осуществлении потребителями своих прав;
- d) создание комплексной программы конфиденциальности и безопасности, соответствующей объему и характеру собираемой информации, и способность продемонстрировать соответствие программе;
- e) осуществление надзора за передачей данных.

## **8 Службы поддержки клиентов**

### **8.1 Доступ к службам поддержки клиентов**

Следует обеспечить для потребителей возможность доступа к различным службам поддержки клиентов, таких как поддержка онлайн-консультаций, электронная почта, телефон и каналы самостоятельного обмена знаниями.

## **9 Вопросы конкуренции**

### **9.1 Переносимость данных**

Следует обеспечить абонентам ОТТ возможность без затруднений переходить от одного поставщика ОТТ к другому путем простого переноса своих данных от одного поставщика услуг другому, если и когда абоненты этого пожелают, при наличии технической возможности. В связи с этим поставщикам ОТТ рекомендуется содействовать переносимости данных и функциональной совместимости на своих платформах для стимулирования конкуренции и предоставления потребителям возможности выбора на рынке. Поставщикам ОТТ следует иметь возможность учитывать требования защиты и безопасности данных при проектировании инструментов, обеспечивающих переносимость, и при определении партнеров по функциональному взаимодействию, на основании указаний регуляторных органов.

## **10 Механизмы расширения прав и возможностей потребителей**

### **10.1 Образовательная и информационная деятельность, ориентированная на потребителей**

Государствам-Членам рекомендуется через свои НРО разрабатывать и выполнять связанные с ОТТ программы по расширению прав и возможностей потребителей, в том числе проводя образовательные и информационные кампании, а также разъяснительную работу среди населения. Основные направления таких программ могут включать:

- a) права и обязанности потребителей при использовании ОТТ;
- b) повышение уровня медийной грамотности.

## **11 Повышение ответственности при использовании ОТТ**

**11.1** Поставщикам ОТТ рекомендуется принимать меры, способствующие ответственному использованию ОТТ, которые могут предусматривать включение функций, позволяющих пользователям отслеживать количество времени, которое они проводят в социальных сетях.

## **12 Региональное и международное сотрудничество**

**12.1** Государствам-Членам рекомендуется развивать сотрудничество на региональном и международном уровнях с целью обмена информацией и опытом по вопросам защиты потребителей ОТТ.





## СЕРИИ РЕКОМЕНДАЦИЙ МСЭ-Т

Серия А	Организация работы МСЭ-Т
<b>Серия D</b>	<b>Принципы тарификации и учета и экономические и стратегические вопросы международной электросвязи/ИКТ</b>
Серия E	Общая эксплуатация сети, телефонная служба, функционирование служб и человеческие факторы
Серия F	Нетелефонные службы электросвязи
Серия G	Системы и среда передачи, цифровые системы и сети
Серия H	Аудиовизуальные и мультимедийные системы
Серия I	Цифровая сеть с интеграцией служб
Серия J	Кабельные сети и передача сигналов телевизионных и звуковых программ и других мультимедийных сигналов
Серия K	Защита от помех
Серия L	Окружающая среда и ИКТ, изменение климата, электронные отходы, энергоэффективность; конструкция, прокладка и защита кабелей и других элементов линейно-кабельных сооружений
Серия M	Управление электросвязью, включая СУЭ и техническое обслуживание сетей
Серия N	Техническое обслуживание: международные каналы передачи звуковых и телевизионных программ
Серия O	Требования к измерительной аппаратуре
Серия P	Качество телефонной передачи, телефонные установки, сети местных линий
Серия Q	Коммутация и сигнализация, а также соответствующие измерения и испытания
Серия R	Телеграфная передача
Серия S	Оконечное оборудование для телеграфных служб
Серия T	Оконечное оборудование для телематических служб
Серия U	Телеграфная коммутация
Серия V	Передача данных по телефонной сети
Серия X	Сети передачи данных, взаимосвязь открытых систем и безопасность
Серия Y	Глобальная информационная инфраструктура, аспекты межсетевого протокола, сети последующих поколений, интернет вещей и "умные" города
Серия Z	Языки и общие аспекты программного обеспечения для систем электросвязи