|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\ponder\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\BDT-25th_anniversary_2017-Logo_411959-3_transparent.png | **2017年世界电信发展大会（WTDC-17）****2017年10月9-20日，阿根廷布宜诺斯艾利斯** | C:\Users\murphy\Documents\WTDC17\bd_C_25Years_Horizontal-411959.jpg |
|  |  |
| 全体会议 | **文件 WTDC-17/23 (Add.23)-C** |
|  | **2017年9月4日** |
|  | **原文：俄文** |
| 作为区域通信联合体（RCC）成员的国际电联成员国 |
| 第64号决议 – 保护并支持电信/信息通信技术服务的用户/消费者 – 修订草案 |
|  |
|  |
| **重点领域：**决议和建议**概要：**考虑到ITU-T和ITU-D取得的工作成果以及全权代表大会（2014年，釜山）和世界电信标准化全会（2016年，哈马马特）的决定，本文提出的提案包括更多这样的建议，即在ITU-D此研究领域的工作中，纳入与ITU-T和ITU-R的协作，尤其应：– 继续研究和制定导则及ITU-T相关建议书，以提供保证并保护电信/ICT业务消费者和用户（尤其是质量、安全和资费机制领域）权益的解决方案；– 加快国际电联可提供更多细节和导则的案文制定工作。**预期结果：**请WTDC‑17审议并批准本文附件所附的关于第64号决议（2014年，迪拜，修订版）的修订案。**参考文件：**第64号决议（2014年，迪拜，修订版） |

**MOD** RCC/23A23/1

第64号决议（2017年，布宜诺斯艾利斯，修订版）

保护并支持电信/信息通信技术服务的用户/消费者

世界电信发展大会（2017年，布宜诺斯艾利斯），

考虑到

*a)* 国际电联《组织法》第1条第9款指出，国际电联的宗旨是在国际层面上促进从更宽的角度对待全球信息经济和社会中的电信问题；

*b)* 《组织法》第21条第127款指出，电信发展部门的宗旨是就技术、经济、财务、管理、监管和政策问题提出建议，开展或（在必要时）赞助研究；

*c)* 信息社会世界高峰会议《日内瓦行动计划》第13 e)段指出，各国政府应继续修订和充实各自的消费者权益保护法，以适应信息社会的新要求，

*d)* 《国际电信规则》第4.4和4.5段要求成员国制定政策，以确保经授权的运营公司向最终用户提供有关国际电信服务的免费、透明、及时和准确的信息，包括国际漫游费率和相关适用条件的信息，并鼓励采取措施，确保向来访用户提供的国际漫游电信服务质量令人满意；

*e)* 有关保护电信服务用户/消费者的全权代表大会第196号决议（2014年，釜山）；

*f)* 关于打击假冒电信/信息通信技术（ICT）设备的全权代表大会第188号决议（2014年，釜山）；

*g)* 关于协助成员国打击和遏制盗窃移动设备的行为的全权代表大会第189号决议（2014年，釜山）；

*h)* 《国际电信规则》，

进一步考虑到

*a)* 假冒电信/ICT设备会给用户安全和服务质量造成负面影响；

*b)* 与消费者相关的法律、政策和做法对欺骗性、虚假和不公平商业行为起到限制作用，为赢得消费者信任并在电信/ICT企业与消费者之间建立起更为平等的关系，这些保护措施不可或缺；

*c)* 互联网凭借其先进的技术给电信/信息通信技术（ICT）业务带来新型应用，诸如云计算的采用，电子邮件、文字信息、IP语音、视频和互联网上的实时电视（IPTV）之类的使用达到历史最高水平，尽管在服务质量（QoS）和来源不确定等方面存在着诸多挑战；

*d)* 网络的QoS应符合国际电联电信标准化部门（ITU-T）建议书及其它公认的国际标准；

*e)* 电信/ICT能够向消费者提供新的显著实惠（包括范围颇广的多种商品和/或服务已唾手可得）以及收集和比较有关这些商品和/或服务信息的能力；

*f)* 持续地开发透明、有效且限制欺骗性、虚假和不公平商业做法的消费者保护机制可以增强消费者对电信/ICT的信任；

*g)* 必须鼓励开展有关消费与使用电信/ICT产品和业务的教育和信息传播活动；

*h)* 电信/ICT的获取必须具备开放性和价格可承受性；

*i)* 许多国家正在基于ITU-T建议书引入一致性评估制度和程序以改进服务质量/体验质量并提高设备、服务和系统的互操作概率；

*j)* 传统网络向NGN的过渡将影响互连点、服务质量和其他运行问题，这些亦会对最终用户的费用产生影响；

*k)* 国家法律对个人数据予以保护，

顾及

*a)* 国际电联作为《日内瓦行动计划》C5和C6行动方面协调方/促进方的职责范围；

*b)* 消费者和用户关系的基本原则包括培养并宣传产品和服务的适当消费和使用理念，确保签约选择的自由与公平，同时提供清晰适当的有关不同产品和服务的信息，以及数量、特性、成分、质量和价格的正确说明；

*c)* 信息是数字经济的主要输入内容，因此我们认为个人消费者和用户数据的跨境流动需要遵守各国的法律法规；

*d)* 第18-1/1号课题报告人介绍的于2010年出版的“强化国家电信法：报告和最佳做法导则”报告，是向建议强化用户保护法规的指导原则迈出的第一步，

*e)* 有关信息透明度的政策可提高运营商向用户和消费者提供的信息水平和质量；

*f)* 这些政策应确保残疾人以可同其他消费者和用户相比拟的条件获得电信/ICT；

*g)* 在国际漫游服务方面，提供给消费者和用户的信息数量和质量应能令为同等服务支付的价格有所下降，

注意到

*a)* 让用户和消费者了解运营商提供的不同服务的基本特性、质量、安全性和费率，以及有助于促进消费者和用户权益的其它保护机制的重要性；

*b)* 内陆国家的总体接入成本高于沿海地区邻国；

*c)* 电信/ICT业务的无障碍获取和公平费用问题取决于各种因素，

做出决议，责成电信发展局主任与无线电通信局主任和电信标准化局主任协作

1 继续研究和制定采用ITU-T相关建议书的导则，以提供保证并保护电信/ICT服务用户和消费者（尤其是质量、安全和资费机制领域）权益的解决方案；

2 加快国际电联可为实施本决议提供更多细节和指导的案文制定工作；

3 继续向旨在提高电信/信息通信技术政策制定者及监管机构认识的工作提供支持，使其认识到让用户和消费者了解运营商所提供不同服务的基本特性、质量、安全性和费率的重要性，并创建其它保护机制，方便消费者和用户行使权益；

4 与各成员国开展协作，确定制定消费者和用户保护政策或监管框架的关键领域；

5 在服务质量、感受的质量和安全性方面继续与电信标准化部门协调；

6 加强与其它涉及消费者和用户保护的国际组织和机构的关系；

7 请相关区域创建各自的最终用户和消费者协会，

敦促各成员国

1 制定和推广有利于向最终用户提供不同提供商电信服务特性信息的政策，特别考虑制定有利于及时向最终用户提供有关国际电信服务的免费、透明、及时和准确的信息，包括国际漫游费率和相关适用条件的政策；

2 促进采取措施，确保提供电信服务的质量令人满意，包括为国际漫游电信服务来访用户做出的安排；

3 在酌情顾及国际电联和其它相关组织的指导原则和建议的同时，为传播成员国就落实消费者和用户保护政策，为制定相关公共政策、法律、监管和技术手段开展能力建设而采取的最佳做法和政策，提供输入意见，

请国际电联电信发展部门部门成员

在顾及国际电联导则和建议的同时，为传播他们就实施消费者和用户保护政策而采用的最佳做法和开展的活动提供输入意见。

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