|  |  |
| --- | --- |
|  | A close up of a sign  Description automatically generated**世界电信发展大会（WTDC-22）****2022年6月6-16日，卢旺达基加利** |
|  |  |
| 全体会议 | **文件 24 (Add.8)-C** |
|  | **2022年5月2日** |
|  | **原文：英文** |
| 美洲国家电信委员会（CITEL）成员国 |
| 关于修改第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”的提案 |
|  |
|  |
| **重点领域：** – 决议和建议**概要：**CITEL成员国提议修改世界电信发展大会（WTDC）关于保护并支持电信/信息通信技术服务的用户/消费者的第64号决议（2017年，布宜诺斯艾利斯，修订版），以根据该行业的新趋势更新上述决议。**预期结果：**请WTDC-22审查并批准本文件中的提案。**参考文件：**WTDC第64号决议 |

**MOD** IAP/24A8/1

第64号决议（2022年，基加利，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（2022年，基加利），

考虑到

*a)* 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（2018年，迪拜）；

*b)* 有关保护电信/信息通信技术（ICT）业务用户的研究的世界电信标准化全会第84号决议（2016年，哈马马特）；

*c)* 有关打击假冒电信/ICT设备的全权代表大会第188号决议（2018年，迪拜）；

*d)* 有关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（2018年，迪拜）；

*e)* 《国际电信规则》第4.4和4.5段，

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，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，同时考虑到可持续发展2030年议程；

*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)* 有必要开展工作，更新并重新定义在连通性日益加强的世界对于用户和消费者进行保护的必要性，同时兼顾监管与合规性问题；

*e)* 鉴于金融服务与在线产品和服务的使用和进步日益增多，对于用户和消费者实行有效保护亦必须考虑到他们的经济利益、个人数据的安全性和保护信息以及协调打击盗窃电信/信息通信技术（ICT）设备行为；

*f)* 同样的政策应确保弱势群体[[1]](#footnote-1)1可在与所有其他消费者和用户可比使用条件下，无障碍获取电信/ICT；

*g)* 第6/1号课题报告人介绍的“关于提供给消费者的信息、保护和权利：法律、监管、经济基础、消费者网络”的报告；

*h)* 应依照国际质量标准向用户和消费者提供电信/ICT服务；

*i)* 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，

做出决议

继续牵头开展研究，针对所提供电信/ICT服务的基本特性、其资费和价格、其质量和安全性方面的信息、行使权力的机制以及个人数据保护等问题制定用户和消费者保护方面的导则和最佳做法，

责成电信发展局主任与无线电通信局和电信标准化局主任协作

1 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，方便消费者和用户快速高效行使权益；

2 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；

3 定期通报有关与其它涉及消费者和用户保护的国际组织和机构的关系以及联合开展工作的信息；

4 请相关区域创建各自的最终用户和消费者协会；

5 组织培训班（如，讲习班和研讨会），以分析最佳做法，鼓励开展消费者教育、可持续消费教育和数据保护方面的培训，并且就促进用户和消费者保护的工具和措施形成可能的建议，

鼓励各成员国

1 通过制定和推广有利于提供有关消费者教育和数字素养培训、消费者权利以及不同提供商提供的电信业务的特性、质量、安全性和费率的信息和良好做法赋予用户/消费者权能，尤其考虑制定那些有利于提供免费、透明、可比、及时和准确信息的政策；

2 促进采取措施，确保提供给国际漫游来访用户令人满意的电信服务质量，并且确保消费者和最终用户拥有选择的手段并能够及时了解国际电信业务（包括国际漫游费率与相关适用条件）；

3 考虑为电信运营商以适当质量、信心和安全性为其用户提供电信/ICT服务创造一个有利和协作的监管环境并促进形成竞争性、公平和可承受的价格；

4 鼓励运营商/提供商制定明确简单的报价和服务条款，并采用更好的消费者教育做法；

5 鼓励向用户和消费者提供更好的、价格可承受的电信/ICT服务选项，实现优质服务、并且以无障碍获取的语言及格式了解易于理解的透明信息；

6 树立用户和消费者充分利用和发挥电信/ICT的作用的信任，以促进网络安全文化；

7 将残疾人、具有具体需求的人士、老年人以及其他弱势群体考虑在内，使他们能在平等条件下获取电信/ICT服务及其使用和开发的信息，

请国际电联电信发展部门的部门成员

在顾及国际电联指导原则和建议的同时，为传播他们所实施的消费者和用户保护政策方面的最佳做法和政策而提供输入意见。

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

1. 1 弱势群体旨在包括女性和年轻女性、残疾人和有具体需求的人士、老年人、青年、边缘化社区和原住民。 [↑](#footnote-ref-1)