

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，修订版）；
- b) 有关保护电信/ICT服务用户的研究的世界电信标准化全会第84号决议（2022年，日内瓦，修订版）；
- c) 联合国大会在2015年12月22日第70/186号决议中审查和批准的联合国消费者保护导则规定了消费者保护法必须具备的主要特点、负责执行法律的机构和赔偿制度，以确保其效力；
- d) 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，修订版）；
- e) 有关协助成员国打击和遏制盗窃移动设备的全权代表大会第189号决议（2018年，迪拜，修订版）；
- f) 信息社会世界峰会（WSIS）《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；
- g) 《国际电信规则》第4条第4.4和4.5段；
- h) 国际电联《连通2030年议程》中分别涉及弥合数字鸿沟，为所有人提供宽带以及管理电信/ICT发展带来的挑战的目标2和目标3；

i) 国际电联电信发展部门（ITU-D）第1研究组在第6/1号课题（消费者信息、保护与权益）中正在开展的工作，

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这些产品和服务的信息，并提供对诸如数量规格、特性、成分、质量和价格的正确信息，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) 考虑到新的和新兴的电信/ICT技术和服​​务，有必要继续开展工作，更新并重新定义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；

e) 有必要向电信/ICT服务的用户/消费者推广数字技能；

f) 应对残疾和有具体需求的电信/ICT服务用户/消费者或其他弱势群体采取类似的保护和支持以及提高数字技能水平的措施¹；

g) 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、协调打击设备盗窃以及金融服务的进步等方面的问题；

¹ 弱势群体旨在包括妇女和女童、残疾人和有具体需求人士、老年人、青年、边缘化社区和原住民。

- h) 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；
- i) 同样的政策应确保弱势群体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；
- j) 应依照质量标准向用户和消费者提供电信/ICT服务；
- k) 新冠肺炎疫情（COVID-19）的流行加速了电信/ICT的采用，同时也增加了消费者和用户在使用ICT服务面临的风险，

做出决议

继续开展工作，以便针对所提供的基础电信/ICT 服务、其资费和价格、其质量和安全性方面的信息以及个人数据保护等问题制定支持和保护电信/ICT 用户/消费者的导则和最佳做法，

责成电信发展局局长与无线电通信局和电信标准化局局长协作

- 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并掌握运营商所提供不同服务的基本特性、质量、安全性和费率及价格的重要性，并创建其它保护机制，促进和支持消费者和用户快速行使权益；
- 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（ITU-T）和无线电通信部门（ITU-R）协调以及在电信/ICT服务的服务质量和体验质量等议题方面继续与ITU-R协调；
- 3 定期通报有关与其它涉及电信/ICT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 请成员国建立可以解决与本决议相关问题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，鼓励开展电信/ICT服务和产品、用户和消费者教育、可持续消费教育和数据保护方面的培训，并且就支持和保护电信/ICT服务用户和消费者的工具和措施形成可能的建议，

鼓励各成员国

1 通过制定政策，并且推广有利于提供有关不同提供商的电信服务的特性、质量、安全性、费率和价格以及消费者教育及其权利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 考虑为电信运营商以适当质量为其用户/消费者提供电信/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、公平和可承受的费率和价格；

3 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能够及时了解国际电信/ICT服务（包括国际漫游费率与相关适用条件）；

4 鼓励电信/ICT运营商/提供商以可承受的价格制定明确简单的报价以及易于理解、透明和可无障碍获取的服务条款，并采用更好的消费者教育做法；

5 建立电信/ICT用户和消费者对使用和充分利用电信/ICT的信任，包括通过制定政策保障和鼓励提供优质服务，以及提高可比、最新和准确信息的透明度，以使用户和消费者在易于感知、理解和无障碍获取的基础上针对服务做出决定；

6 将残疾用户/消费者、有具体需求人士、老年人和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；

7 重视提高电信/ICT服务用户/消费者的数字技能，特别是残疾用户/消费者、有具体需求人士、老年人和其他弱势群体，

请成员国和国际电联电信发展部门的部门成员

在顾及国际电联建议、报告和导则的同时，为传播他们因本决议所实施的最佳做法和政策而提供输入意见。