|  |  |
| --- | --- |
| **全权代表大会（PP-22）2022年9月26日-10月14日，布加勒斯特** |  |
|  |  |
|  |  |
| 全体会议 | **文件 44 (Add.21)-C** |
|  | **2022年8月9日** |
|  | **原文：英文** |
|  |
| 欧洲邮电主管部门大会（CEPT）成员国 |
| ECP 24 – 修订第196号决议： |
| 保护电信服务用户/消费者 |
|  |

MOD EUR/44A21/1

第196号决议（2022年，布加勒斯特，修订版）

保护电信服务用户/消费者

国际电信联盟全权代表大会（2022年，布加勒斯特），

忆及

*a)* 有关保护和支持电信/信息通信技术（ICT）服务的用户/消费者的世界电信发展大会（WTDC）第64号决议（2022年，基加利，修订版）；

*b)* 《国际电信规则》第4条；

*c)* 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）；

*d)* 有关打击假冒伪劣电信/ICT设备的本届大会第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电信设备的本届大会第189号决议（2018年，迪拜，修订版），

认识到

*a)* 联合国大会（联大）在其2015年第70/186号决议中修订和批准的《联合国保护消费者准则》，其中对消费者保护法应具备的主要特点、负责执行这些法律的机构以及使法律行之有效的补偿系统做出了规定；

*b)* 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，

考虑到

*a)* 与消费者保护相关的法律、政策以及良好和最佳做法限制了欺诈、欺骗和不公平的商业行为，这些保护措施对于建立消费者的信任和在电信/ICT服务提供商与用户/消费者之间建立更加平等的关系至关重要；

*b)* 由于电信/ICT的进步，有必要更新和重新定义用户和消费者的保护需求；

*c)* 电信/ICT的发展和进步必须与增强用户/消费者的权益同步，为此，需要采取监管措施以及机制来提供更多、更好的有关产品和服务的信息；

*d)* 应不断制定力求保障和刺激提供高质量服务的政策，并且制定有利于提供透明、最新和准确信息的政策和机制，方便人们做出获取、阅读和理解有关服务的知情决定，从而建立消费者对于电信/ICT的信任；

*e)* 必须鼓励开展有关电信/ICT产品和服务使用的教育和信息传播活动，因为用户/消费者希望合法获取这些服务的内容和应用；

*f)* 电信/ICT的获取必须具备开放性、价格可承受性和包容性，特别关注有具体需求的人士及其他弱势群体；

*g)* 国际电联电信发展部门（ITU-D）第1研究组目前正在为制定有关用户/消费者保护的导则以及良好和最佳做法而开展活动，

做出决议

1 继续开展电信/ICT服务用户/消费者的保护工作，协助成员国制定此领域的政策和/或法规；

2 制定并保持更新有关电信/ICT服务用户/消费者保护的良好和最佳做法；

3 ITU-D继续酌情与国际电联电信标准化部门（ITU-T）及其研究组密切合作，由ITU-D研究组牵头这一议题的工作，

责成电信发展局主任

1 请决策者和国家监管机构注意使用户/消费者了解电信/ICT服务提供商提供的不同服务的基本特性、质量、安全性和价格，以及有助于促进用户/消费者权益的其它保护机制的重要性；

2 与各成员国开展密切协作，以确定在制定保护电信/ICT服务的用户/消费者的建议书、指导原则、政策和/或监管框架方面的突出需求；

3 加强与其它参与电信/ICT的用户/消费者保护的包括标准制定组织（SDO）在内的国际组织和机构的关系；

4 支持为传播关于电信/ICT用户/消费者权益方面的信息并在成员国间分享有关良好和最佳做法的经验而举办国际和区域论坛，并酌情根据ITU-T建议书落实技术决定，

请成员国

1 依据国际电联的输出成果，鼓励制定和推广可确保及时地向最终用户/消费者提供有关国际电信/ICT服务、资费和价格的免费、透明、及时且准确的信息（包括国际漫游和相关适用条件）的政策和/或法规；

2 向在保护电信/ICT服务的用户/消费者方面具有相关职责的ITU-D和ITU-T研究组提供输入意见，从而有助于传播已经实施的良好和最佳做法和政策，以提高法律、监管和技术措施方面的公共政策制定能力，以便研究解决电信/ICT服务用户/消费者（包括用户/消费者数据在内）的保护问题；

3 分享对电信/ICT服务用户/消费者产生有益结果的最佳做法和公共政策，以便仿效这些措施并使其适应每个国家的特点；

4 尤其根据ITU-T建议书，推广有助于向电信/ICT服务用户/消费者提供足够质量的电信/ICT服务的政策；

5 促进电信/ICT服务提供方面的竞争，鼓励他们制定有助于竞争性定价的政策、战略或法规；

6 考虑到电信/ICT服务提供商向用户/消费者提供完整和准确信息的良好和最佳做法、机制和建议，

请成员国、部门成员和部门准成员

1 积极参加ITU-D及ITU-T相关研究组的工作，以便传播有关电信/ICT服务用户/消费者保护的良好和最佳做法及政策；

2 促进和培育有利于保护电信/ICT服务用户/消费者的环境；

3 加强促进用户/消费者对电信/ICT服务使用和运行的信心的活动。

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