|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| itu_logo | **世界电信标准化全会**  **（WTSA-16） 2016年10月25日-11月3日，哈马马特** | Title: CCITT/ITU-T 60th Anniversary logo |
|  | |  |
|  | |  |
| **全体会议** | | **文件 47 (Add.13)-C** |
|  | | **2016年9月27日** |
|  | | **原文：俄文** |
|  | | |
| 国际电联成员国、区域通信共同体（RCC）成员 | | |
| 世界电信标准化全会新决议草案 | | |
| 有关保护电信/ICT服务用户的研究 | | |
|  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **摘要：** | 本文稿提出了有关保护电信/ICT服务用户的研究的新决议草案。 |

引言

目前，随着基于数据网的新业务的发展，越来越需要为保护电信/ICT服务用户制定措施。在此方面，继续制定相关ITU-T建议书至关重要，以便为确保解决电信/ICT服务消费者和用户权利保护系列问题发挥推进作用。

提案

建议按照下文通过新的WTSA决议 – “有关保护电信/ICT服务用户的研究”。

ADD RCC/47A13/1

第[RCC-3]号新决议草案

有关保护电信/ICT服务用户的研究

（2016年，哈马马特）

世界电信标准化全会（2016年，哈马马特），

忆及

*a)* 关于国际电信网络上迂回呼叫程序的措施的全权代表大会（PP）第21号决议（2014年，釜山，修订版）；

*b)* 关于打击假冒电信/信息通信技术设备的PP第188号决议（2014年，釜山）；

*c)* 关于协助成员国打击和遏制盗窃移动设备的行为的PP第189号决议（2014年，釜山）；

*d)* 关于分配和管理国际电信编号、命名、寻址和识别资源程序的世界电信标准化全会（WTSA）第20号决议（2012年，迪拜）；

*e)* 关于国际电信网上的迂回呼叫程序的WTSA第29号决议（2012年，迪拜）；

*f)* 关于国际电信网上迂回呼叫程序，确定提供国际电信服务的始发端以及所得收入分摊的世界电信发展大会（WTDC）第22号决议（2014年，迪拜，修订版）；

*g)* 关于保护和支持电信/信息通信技术（ICT）服务的用户/消费者的WTDC第64号决议（2014年，迪拜，修订版）；

*h)* 《国际电信规则》（ITR）第4条，

认识到

*a)* 《联合国保护消费者准则》；

*b)* 为实现目标，国际电联必需推动全球电信标准化工作，确保令人满意的服务质量；

*c)* 信息社会世界峰会《日内瓦行动计划》第13 *e*)段指出，政府应继续更新其国内消费者保护法以便满足信息社会新的要求，

考虑到

*a)* 国家电话号码和国家代码的挪用和滥用后患无穷，并影响到收入、服务质量和客户信心；

*b)* 一些形式的迂回呼叫程序会对服务质量（QoS）、体验质量（QoE）以及电信网络的性能造成影响；

*c)* 假冒电信/ICT设备可能会对用户安全和服务质量造成负面影响；

*d)* 消费者相关法律、政策和做法对欺骗性、虚假和不公平的商业行为起到限制作用，同时，赢得消费者信任并在电信/ICT企业与消费者之间建立更加平等的关系都离不开这些保护措施；

*e)* 尽管在服务质量、来源不确定与国际连接成本高昂等方面存在着诸多挑战，互联网凭借其先进的技术给电信/信息通信技术（ICT）服务带来更多新型应用，例如，云计算采用的逐步加大，而且，电子邮件、手机短信、IP语音、互联网视频和实时电视（IPTV）的使用达到历史最高水平；

*f)* 基于IP网络的服务质量应符合ITU-T建议书及其它公认的国际标准；

*g)* 电信/ICT能够为消费者提供新的显著实惠，包括获取多种商品和/或服务的便利性和机遇，以及收集和比较这些商品和/或服务的信息的能力；

*h)* 持续地开发透明、有效且限制欺骗性、虚假和不公平商业行为出现的消费者保护机制可以增强消费者对于电信/ICT的信任；

*i)* 必须鼓励开展有关电信/ICT产品和服务的适度消费与使用，特别是数字经济输入的教育和信息传播活动，因为消费者希望同时得到合法的内容和服务应用；

*j)* 电信/ICT的获取必须具备开放性和价格可承受性；

*k)* 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，

*l)* 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，

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)* 许多国家的电信/ICT服务即使在竞争市场条件下价格居高不下，从而再次表明，竞争本身无法解决电信/ICT服务无障碍获取和公平费用问题，

做出决议

1 继续制定相关ITU-T建议书以解决质量、安全、资费问题并建立其它政策机制，保证并保护电信/ICT服务消费者和用户的权益；

2 相关研究组应加快工作，制定可为实施本决议提供更多细节和指导的建议书；

3 ITU-T第3研究组与ITU-T第2、12和17研究组（视情况）应就有关保护电信/ICT服务消费者和用户的政策问题，包括公平竞争、资费、商业模式、质量保证、确保通过传统和数据网络安全提供上述服务的问题开展进一步研究，

责成电信标准化局主任协同电信发展局主任

1 与各成员国开展密切协作，以确定需要制定消费者和用户保护政策或监管框架的关键领域；

2 加强与其它参与消费者和用户保护的国际组织和机构之间的关系，

请成员国

在其国家监管和法律框架内考虑应用国际电联基本文本和ITU-T建议书相关条款的可能性，以便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服务创造有利环境并促进形成竞争性、公平和可承受的价格，从而为电信/ICT服务用户普遍提供保护，

请成员国、部门成员和部门准成员

通过向相关ITU-T研究组提交有关保护电信/ICT服务用户、质量和资费领域政策问题的文稿为此项工作献计献策并为实施本决议开展协作。

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