|  |  |
| --- | --- |
| **世界电信标准化全会（WTSA-20）**  **2022年3月1-9日****，日内瓦** |  |
|  |  |
|  |  |
| **全体会议** | 文件 35 (Add.22)-C |
|  | **2022年1月20日** |
|  | **原文：英文** |
|  | |
| 非洲电信联盟各主管部门 | |
| 关于修改第84号决议的提案 | |
|  | |
|  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **摘要：** | 非洲电信联盟建议修改WTSA第84号决议，修改内容如下：i) 纳入对隐私和信任的关切，因为这些关切未得到充分解决，其中包括：对信息通信技术在线用户个人数据处理问题的日益关切；用户对如何处理数据以保护其隐私缺乏认识，而且减轻风险的措施不足；ii）提案中包括成员国、D/TSB和其他合作伙伴应采取的减轻和解决侵犯隐私问题的步骤；iii）体现使用户和客户了解所获得服务的特征（包括其基本权利）的重要性。 | |
| **联系人：** | Meriem Slimani 非洲电信联盟 肯尼亚 | 电话： +254726820362 电子邮件：[m.slimani@atuuat.africa](mailto:m.slimani@atuuat.africa) |

MOD AFCP/35A22/1

第84号决议（2022年，日内瓦，修订版）

有关保护电信/信息通信技术业务用户的研究

（2016年，哈马马特；2022年，日内瓦）

世界电信标准化全会（2022年，日内瓦），

忆及

*a)* 有关保护电信业务用户/消费者的全权代表大会第196号决议（2018年，迪拜，修订版）；

*b)* 关于打击假冒电信/信息通信技术设备的全权代表大会第188号决议（2018年，迪拜，修订版）；

*c)* 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（2018年，迪拜，修订版）；

*d)* 关于加强国际电联在树立使用信息通信技术的信心和提高安全性方面的作用的全权代表大会第130号决议（2018年，迪拜，修订版）；

*e)* 关于国际电联在保护上网儿童方面的作用的全权代表大会第179号决议（2018年，迪拜，修订版）；

*f)* 关于保护和支持电信/信息通信技术（ICT）业务的用户/消费者的世界电信发展大会第64号决议（2017年，布宜诺斯艾利斯，修订版）；

*g)* 关于网络安全的第50号决议（2020年，日内瓦，修订版）；

*h)* 《国际电信规则》的相关章节，

认识到

*a)* 《联合国保护消费者准则》；

*b)* 关于数字时代的隐私权的联合国第71/199号决议；

*c)* 国际电联为实现自己的目标，必须推动全球电信标准化工作，确保令人满意的服务质量；

*d)* 信息社会世界高峰会议《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满足信息社会的新要求，

考虑到

*a)* 假冒电信/ICT设备会给用户安保、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、IP视频和实时IP电视（IPTV）之类的使用达到历史最高水平，尽管在服务质量和来源不确定等方面存在着诸多挑；

*d)* 大量的个人数据正在不断地、越来越多地被收集、储存、处理、共享、出售和转售，在某些情况下并未得到用户自由、明确和知情的同意；

*e)* 许多互联网用户作为信息通信技术服务的消费者，在使用互联网中介机构提供的服务时，对其固有的影响和风险知之甚少或一无所知，他们的隐私很容易受到任意或非法的干扰，也面临着信任被破坏的风险；

*f)* 电信/信息通信技术的积极使用与互联网中介机构侵犯用户权利的可能性高度相关；

*g)* 尚不清楚互联网中介机构如何收集、处理和使用个人数据，而且他们在收集、处理和储存个人数据方面的活动在某些情况下不符合拥有合法利益的原则或个人数据处理方面的其他合法依据；

*h)* 消费者保护规定不完善，特别是由于互联网生态系统中的运营和商业模式的跨境性质。许多司法管辖区缺乏健全的隐私和数据保护立法，使情况更加复杂；

*i)* 侵犯和践踏隐私权对儿童、残疾人和弱势或边缘化社区有特殊影响；

*j)* 网络的业务质量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；

*k)* 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；

*l)* 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；

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

*n)* 电信/ICT的获取必须具备开放性和价格可承受性；

*o)* 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；

*p)* 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（包括保护个人身份信息的权利）的其它保护机制的重要性；

*b)* 使用户和消费者拥有对使用电信/信息通信技术服务的信心并享有在线权利的重要性，包括保护个人身份信息的权利；

*c)* 内陆国家的总体接入成本高于沿海地区邻国；

*d)* 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；

*e)* 电信/信息通信技术是加速发展进程，包括实现可持续发展目标的关键因素；

*f)* 在缺乏消费者保护框架的情况下，侵犯隐私权的行为有可能会损害在建立消费者对使用信息通信技术的信心和信任方面的成果，

做出决议

1 继续制定相关ITU-T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、安保、安全和资费机制领域）权益的解决方案；

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（视情况并在其职权范围内）应就保护电信/ICT业务消费者和用户以及隐私和信任的标准等问题开展研究；

4 ITU-T第3研究组应特别考虑在确保中介机构对电信/信息通信技术服务用户和消费者负责方面的最佳做法，而不是仅局限于遵守隐私政策，

请电信标准化局主任

1 协助电信发展局主任落实第196号决议（2014年，釜山）；

2 加强与其它参与解决保护电信/ICT业务用户问题的标准制定组织之间的关系；

3 与相关机构开展协作，着手制定保障隐私权的必要原则，

请成员国

1 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业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业务用户普遍提供保护；

2 加强对侵犯数字权利（特别是隐私权）的预防和保护，包括通过适当的立法和政策；

3 建立对侵犯和践踏隐私权行为的补救机制；

4 在预防和保护隐私不受侵犯的工作中，特别关注儿童、残疾人和弱势或边缘化群体；

5 在保障电信/信息通信技术用户的权利（包括隐私权）方面，在区域和国际层面上相互协作并促进与相关利益攸关方的合作，

请成员国、部门成员和部门准成员和学术成员

1 通过向相关ITU-T研究组提交有关保护电信/ICT业务用户课题的文稿为此项工作献计献策并为实施本决议开展协作；

2 鼓励并与互联网中介机构开展协作，提高电信/信息通信技术用户对其在线权利的认识。

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