|  |  |
| --- | --- |
| **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 37(Add.21)-C |
|  | **2021年9月16日** |
|  | **原文：英文** |
|  | |
| 亚太电信组织各成员国主管部门 | |
| 第84号决议的拟议修改 | |
|  | |
|  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **摘要：** | 考虑到保护电信/ICT业务用户/消费者（特别是在安全方面）的重要性，以及运营商在让用户/消费者了解所提供业务方面的重要作用，提议对WTSA第84号决议（2016年，哈马马特）进行修订，以进一步完善这项决议，其中包括加强电信标准化局主任和成员国的作用，特别是在标准化领域。 | |
| **联系人：** | 亚太电信组织秘书长 近藤胜则先生 （Masanori Kondo） | 电话： +66 2 5730044 传真： +66 2 5737479 电子邮件：[aptwtsa@apt.int](mailto:aptwtsa@apt.int) |

引言

WTSA第84号决议（2016年，哈马马特）指出了让用户和消费者了解运营商提供的不同业务的基本特性、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，在做出决议部分：

1 继续制定相关ITU-T建议书，以提供保证并保护电信/ICT业务用户/消费者（尤其是质量、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业务用户/消费者的标准等问题开展研究。

提案

考虑到全球安全挑战和让用户/消费者了解电信和ICT安全方面的基本信息以及确保用户/消费者保护的重要性，亚太电信组织成员国主管部门提议对第84号决议进行修订，如本文件附件中所示。

MOD APT/37A21/1

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）；

*e)* 《国际电信规则》，

认识到

*a)* 《联合国保护消费者准则》；

*b)* 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；

*c)* 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/消费者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)* 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；

*e)* 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；

*f)* 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；

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

*h)* 电信/ICT的获取必须具备开放性和价格可承受性；

*i)* 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；

*j)* 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/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，以及有助于促进用户/消费者权益的其它保护机制的重要性；

*b)* 内陆国家的总体接入成本高于沿海地区邻国；

*c)* 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，

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/用户（尤其是质量、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业务用户/消费者的标准等问题开展研究，

请电信标准化局主任

1 与电信发展局（BDT）主任协作落实第196号决议（2014年，釜山）；

2 加强发展中国家[[1]](#footnote-1)的积极参与并加强与其它参与解决保护电信/ICT业务用户/消费者问题的标准制定组织之间的关系；

3 与BDT主任协作开发一个消费者工具包，从安全方面保护电信/ICT业务用户/消费者；

4 对成员国在保护用户方面采取的举措进行调查，供其他成员国特别是发展中国家参考，

请成员国

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/消费者普遍提供保护，

请成员国、部门成员和部门准成员和学术成员

通过向相关ITU-T研究组提交有关保护电信/ICT业务用户/消费者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。

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

1. 这些国家包括最不发达国家、小岛屿发展中国家、内陆发展中国家和经济转型国家。 [↑](#footnote-ref-1)