|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **世界电信标准化全会（WTSA-24）**  2024年10月15-24日，新德里 | |  |
|  | | | |
|  | |  | |
| 全体会议 | | 文件 37 (Add.27)-C | |
|  | | 2024年9月22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：** | 本文件包含修改WTSA第84号决议“有关保护电信/信息通信技术业务用户的研究”的提案。拟议修订呼吁ITU-T进一步加强保护消费者权利的研究和举措，并呼吁成员国和利益攸关方合作，推动保护用户免受有害、欺诈和低质电信/ICT服务的侵害。 | |
| **联系人：** | 亚太电信组织秘书长 Masanori Kondo先生 | 电子邮件：[aptwtsa@apt.int](mailto:aptwtsa@apt.int) |

引言

电信/ICT服务提供商需要为消费者提供可持续的效益，包括方便获得广泛的商品和/或服务；通过不断发展透明、有效的消费者保护机制来限制欺诈、欺骗或不公平商业行为的存在，增强消费者对电信/ICT的信任。

ITU-T第2、第3、第11、第12、第17和第20研究组应在其职权范围内酌情继续开展工作，研究并提出有关电信/ICT服务用户/消费者的保护标准和以用户为中心的考虑因素。

提案

APT成员国主管部门建议修改WTSA第84号决议“有关保护电信/信息通信技术业务用户的研究”。

ITU-T需要协调相关工作，防止和消除对电信/ICT业务的有害威胁，促进全球用户保护的标准化，并利用现有和新兴技术。

MOD APT/37A27/1

第84号决议（2024年，新德里，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；2024年，新德里）

世界电信标准化全会（2024年，新德里），

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（ICT）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)* 全权代表大会有关国际电联在防范非法使用信息通信技术风险的国际公共政策问题上的作用的第174号决议（2014年，釜山，修订版）；

e*)* 全权代表大会有关树立使用信息通信技术的信心和提高安全性的定义和术语的第181号决议（2010年，瓜达拉哈拉）；

*f)* 联合国大会（UNGA）制定了打击非法滥用信息技术法律框架的第55/63号和第56/121号决议；

*g*)联合国大会有关“数字时代的隐私权”的第68/167号决议申明，“人们在网下享有的各种权利包括隐私权也应在网上受到保护”；

*h)* 关于保护和支持电信/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）；

*i)* 《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（QoS）；

*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设备会给用户安全和QoS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新兴技术给电信/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、互联网视频和互联网实时电视（IPTV）之类的使用达到历史最高水平，尽管在QoS和来源不确定等方面存在着诸多挑战；

*d)* 网络的QoS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建议书引入合格评定制度和程序以改进QoS/体验质量并提高设备、服务和系统的互操作概率；

*j)* 数字化转型和IMT-2020及之后网络等未来网络的普及，将影响互连点、QoS和其他运营问题，这些亦会对最终用户的费用产生影响；

*k*) 技术提供商及其用户之间存在明显区别，且责任和权利迥然不同；

*l*) 技术提供商将受益于结构性更强的解决用户挑战的方法，这将明确确定用户的责任，

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)* 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；

*d*) 最终用户日益认识到其数据及其使用和保护方式的至关重要性，

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 ITU-T通过其研究组，继续酌情与国际电联电信发展部门（ITU-D）及其研究组就与保护电信/ICT业务用户/消费者相关的问题进行密切合作；

3 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；

4 ITU-T第3研究组应在其职权范围内与ITU-T第2、11、12、17和20研究组就保护标准以及以用户为中心的考虑因素开展研究，以树立和保护消费者的信心，提高获取电信/ICT产品和服务的便利性；

5 第3研究组应与ITU-D第1研究组就与保护电信/ICT业务用户/消费者领域的最佳做法相关的问题进行联络；

6 ITU-T根据其保障消费者权益的使命，应支持旨在促进电信/ICT行业内促进透明、问责和公平竞争的举措，从而为消费者福祉和可持续市场发展营造有利环境，

责成电信标准化局主任与电信发展局主任开展协作

1 尽力落实第196号决议（2018年，迪拜，修订版）；

2 加强发展中国家[[1]](#footnote-1)1积极参与相关ITU-T研究组的工作并加强与其它参与解决与保护电信/ICT业务用户/消费者相关的问题的标准制定组织之间的关系；

3 提供一切必要协助并与相关方协作，以寻找机遇，提高对此类活动的认识并酌情开展可能的协作；

4 在不与其他部门活动重叠或重复的前提下，推动有关保护用户/消费者的相关举措，包括与政府/行业合作伙伴协调使用电信/ICT服务，以及与民间团体和消费者接触；

5 进一步与电信发展局协作，与其他组织合作并结成伙伴关系，解决用户保护问题，实现价格可承受、高质量、安全和有保障的电信/ICT业务的普遍接入，

请成员国

促进并优先考虑消费者的利益和需求，如确保无障碍获取、价格可承受性、质量和安全性，从而树立对电信/ICT服务的信心和信任，推动建立以消费者为中心的电信/ICT生态系统，主动保护其用户，

请成员国、部门成员、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 在区域和国际层面上与相关利益攸关方开展协作并促进合作，同时在与保护电信/ICT业务用户/消费者相关的问题上促进以用户为中心的考虑。

1. 1 其中包括最不发达国家、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)