|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 39 (Add.18)-C |
|  | 2024年9月13日 |
|  | 原文：英文 |
|  |
| 美洲国家电信委员会（CITEL）成员国 |
| 第84号决议的拟议修改 |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **摘要：** | CITEL建议对WTSA第84号决议进行修改，以纳入最新内容，并应对使用新技术带来的新挑战。 |
| **联系人：** | 美洲国家电信委员会Maria Celeste Fuenmayor | 电子邮件：mfuenmayor@oas.org |

MOD IAP/39A18/1

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（2022年，布加勒斯特，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（2022年，布加勒斯特，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（2022年，布加勒斯特，修订版）；

*d)* 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（2022年，布加勒斯特，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（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，

*d)* 《信息社会突尼斯议程》呼吁制定国家消费者保护法律和做法，并在必要时制定执行机制，以保护在线购买产品和服务的消费者的权利，

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)* 互联网凭借新兴技术给电信/ICT业务带来新型应用，其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)* 传统网络向NGN的过渡将影响互连点、QoS和其他运营问题，这些亦会对最终用户的费用产生影响，

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)* 解决电信/ICT服务使用中信任问题的重要性，同时考虑到电信/ICT服务越来越多地使用新兴应用和技术（如人工智能）可能既会带来好处，也会导致欺诈行为，以及在用户保护、创造值得信赖的环境的背景下树立使用电信/ICT的信心并提高安全性的重要性；

*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，

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，同时顾及电信/ICT新技术带来的挑战和解决方案；

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各研究组应在其职权范围内就保护电信/ICT业务用户/消费者的标准以及以用户为中心的考虑等问题开展研究；

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，

请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（2022年，布加勒斯特，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 在不与其他部门的活动重叠或重复的情况下，尽力为保护用户/消费者的相关举措做出贡献，

请成员国

考虑为电信运营商以适当质量、置信水平和安全性为其用户提供电信/ICT业务创造有利的环境，进而促进形成竞争性、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、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)