

世界电信标准化全会
新德里，2024年10月15-24日

第84号决议 – 有关保护电信/信息通信 技术业务用户的研究

前言

国际电信联盟（ITU）是从事电信领域工作的联合国专门机构。ITU-T（国际电信联盟电信标准化部门）是国际电联的常设机构，负责研究技术、操作和资费问题，并发布有关上述内容的建议书，以便在世界范围内实现电信标准化。

每四年一届的世界电信标准化全会（WTSA）确定ITU-T各研究组的课题，再由各研究组制定有关这些课题的建议书。

世界电信标准化全会第1号决议规定了批准ITU-T建议书所须遵循的程序。

属ITU-T研究范围的一些信息技术领域的必要标准是与国际标准化组织（ISO）和国际电工技术委员会（IEC）协作制定的。

© 国际电联 2024

版权所有。未经国际电联事先书面许可，不得以任何手段复制本出版物的任何部分。

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) 全权代表大会有关保护电信业务用户/消费者的第196号决议（2022年，布加勒斯特，修订版）；
- b) 全权代表大会关于打击假冒和篡改电信/信息通信技术（ICT）设备的第188号决议（2022年，布加勒斯特，修订版）；
- c) 全权代表大会关于协助成员国打击和遏制盗窃移动设备的行为的第189号决议（2022年，布加勒斯特，修订版）；
- d) 全权代表大会关于国际电联在防范非法使用ICT的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) 全权代表大会关于与树立使用ICT的信心和提高安全性有关的定义和术语的第181号决议（2010年，瓜达拉哈拉，修订版）；
- f) 联合国大会（联大）第55/63号和第56/121号决议建立了打击非法滥用信息技术法律框架；
- g) 世界电信发展大会关于保护和支持电信/ICT业务的用户/消费者的第64号决议（2022年，基加利，修订版）；
- h) 《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) 信息社会世界峰会（WSIS）《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) WSIS《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，

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) 互联网凭借新的和新兴技术给电信/ICT业务带来新型应用，其使用率继续创下历史新纪录，但在QoS和来源不确定等方面仍存在着诸多挑战；
- 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) 数字化转型和未来网络的采用将影响互连点、QoS和其它运营问题，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业务使用中的信任问题的重要性，同时考虑到电信/ICT业务日益使用新兴应用和技术所产生的益处和潜在的欺骗行为，以及在用户保护的背景下树立使用电信/ICT的信心和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；
- e) 最终用户正日益意识到其数据以及如何使用和保护这些数据的重要性，

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，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ITU-T建议书；
- 4 ITU-T第3研究组与相关ITU-T研究组（视情况并在其职权范围内）应就保护标准和以用户为中心的考虑因素开展研究，以建立和保护消费者信心，提高电信/ICT业务的便利性和用户/消费者对此类业务的使用；
- 5 ITU-T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，

责成电信标准化局主任与电信发展局主任协作

- 1 努力落实第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 在不与其它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，

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。

请成员国

考虑为向用户提供具有适当质量、置信水平、安全性和无障碍获取性的电信/ICT业务创造有利环境，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，并促进形成以消费者为中心的电信/ICT生态系统，

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。