

国 际 电 信 联 盟

ITU-T

国际电信联盟
电信标准化部门

世界电信标准化全会

日内瓦，2022年3月1-9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。

© ITU 2022年

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（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（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) 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）；
- 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，

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) 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) 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研究组与ITU-T第2、11、12、17和20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（2018年，迪拜，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 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。