

国际电信联盟

ITU-T

国际电信联盟
电信标准化部门

D.1102

(12/2021)

D系列：资费及结算原则和国际电信/
ICT的经济和政策问题

有关国际电信/ICT经济和政策问题的建议书 – 互联网、融合（服务或基础设施）以及新业务的经济和规则影响

针对OTT的消费者赔偿和消费者保护机制

ITU-T D.1102 建议书

ITU-T



ITU-T D系列建议书

资费及结算原则和国际电信/ICT的经济和政策问题

术语和定义	D.0
一般资费原则	
专用租用电信设施	D.1–D.9
专用公用数据网数据通信业务所使用的资费原则	D.10–D.39
国际公众电报业务的计费和结算	D.40–D.44
国际话传电报业务的计费和结算	D.45–D.49
GII-互联网适用的原则	D.50–D.59
国际用户电报业务的计算和结算	D.60–D.69
国际传真业务的计费和结算	D.70–D.75
国际可视图文业务的计费和结算	D.76–D.79
国际相片传真业务的计费和结算	D.80–D.89
移动业务中的计费和结算	D.90–D.99
国际电话业务中的计费和结算	D.100–D.159
国际电话和用户电报账目的编制和交换	D.160–D.179
国际声音和电视节目的传输	D.180–D.184
国际卫星业务的计费和结算	D.185–D.189
月度国际账目资料的传送	D.190–D.191
公务电信和优惠电信	D.192–D.195
国际电信账目差额的结付	D.196–D.209
综合业务数字网（ISDN）上提供国际电信业务的计费和结算原则	D.210–D.260
与高效提供国际电信服务有关的经济和政策因素	D.261–D.269
下一代网络的计费和结算原则	D.270–D.279
通用个人通信的计费和结算原则	D.280–D.284
智能网支持业务的计费和结算原则	D.285–D.299
地域性适用的建议	
欧洲及地中海海域适用的建议	D.300–D.399
拉丁美洲适用的建议	D.400–D.499
亚洲及大洋洲适用的建议	D.500–D.599
非洲地区适用的建议	D.600–D.699
适用于阿拉伯地区的建议书	D.700–D.799
可适用于东欧、中亚和外高加索地区的建议书	D.800–D.899
国际电信/信息通信技术（ICT）经济和政策问题	
国际电信业务的计费和结算/结付机制	D.1000–D.1019
与有效提供国际电信业务有关的经济和政策因素	D.1020–D.1039
国际互联网连通：跨多国地面电信的资费、结付协议的计费问题	D.1040–D.1059
国际移动漫游问题	D.1060–D.1079
迂回呼叫程序以及设施和服务的盗用和滥用	D.1080–D.1099
互联网、融合（服务或基础设施）以及新业务的经济和规则影响	D.1100–D.1119
相关市场的定义、竞争政策以及对具有显著市场影响力（SMP）的运营商的认定	D.1120–D.1139
大数据的经济和政策问题以及在国际电信业务和网络中的数字身份问题	D.1140–D.1159
与移动金融服务（MFS）相关的经济和政策问题	D.1160–D.1179

欲了解更详细信息，请查阅ITU-T建议书目录。

ITU-T D.1102 建议书

针对OTT的消费者赔偿和消费者保护机制

摘要

ITU-T D.1102建议书寻求就OTT的提供与消费提出可能的消费者赔偿和消费者保护机制。此前，并无确保消费者得到保护和在必要时进行赔偿的国际框架，但越来越多的人开始使用过顶（OTT）应用程序进行语音通话、即时消息和视频通话。

历史沿革

版本	建议书	批准日期	研究组	唯一ID*
1.0	ITU-T D.1102	2021-12-17	3	11.1002/1000/14730

关键词

消费者赋权、消费者保护、客户服务、OTT提供商、个人数据。

* 欲查阅建议书，请在您的网络浏览器地址域键入URL <http://handle.itu.int/>，随后输入建议书的唯一识别码，例如<http://handle.itu.int/11.1002/1000/11830-en>。

前言

国际电信联盟（ITU）是从事电信、信息和通信技术（ICT）领域工作的联合国专门机构。国际电信联盟电信标准化部门（ITU-T）是国际电信联盟的常设机构，负责研究技术、操作和资费问题，并且为在世界范围内实现电信标准化，发表有关上述研究项目的建议书。

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

WTSA第1号决议规定了批准建议书须遵循的程序。

属ITU-T研究范围的某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）合作制定的。

注

本建议书为简明扼要起见而使用的“主管部门”一词，既指电信主管部门，又指经认可的运营机构。

遵守本建议书的规定是以自愿为基础的，但建议书可能包含某些强制性条款（以确保例如互操作性或适用性等），只有满足所有强制性条款的规定，才能达到遵守建议书的目的。“应该”或“必须”等其它一些强制性用语及其否定形式被用于表达特定要求。使用此类用语不表示要求任何一方遵守本建议书。

知识产权

国际电联提请注意：本建议书的应用或实施可能涉及使用已申报的知识产权。国际电联对无论是其成员还是建议书制定程序之外的其它机构提出的有关已申报的知识产权的证据、有效性或适用性不表示意见。

至本建议书批准之日止，国际电联已收到实施本建议书可能需要的受专利/软件版权保护的知识产权的通知。但需要提醒实施者注意的是，这可能并非最新信息，因此大力提倡他们通过相应的可用ITU-T数据库的下列网址查询：<http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>。

© 国际电联2022

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。

目录

页码

1	范围	1
2	参考文献	1
3	定义	1
	3.1 他处定义的术语	1
	3.2 本建议书定义的术语	1
4	缩写词和首字母缩略语	1
5	惯例	1
6	透明度和问责	2
	6.1 确保透明度和问责	2
7	数据保护和隐私	2
	7.1 获取和使用个人数据	2
	7.2 特殊情况下的限制	2
	7.3 数据收集和处理程序	2
8	客户支持服务	3
	8.1 获取客户支持服务	3
9	竞争问题	3
	9.1 数据迁移性	3
10	消费者赋能机制	3
	10.1 消费者教育和意识	3
11	更负责任地使用OTT	3
12	区域和国际合作	3

引言

本建议书寻求就OTT的提供与消费提出可能的消费者赔偿和消费者保护机制。此前，并无确保消费者得到保护和在必要时进行赔偿的国际框架，但越来越多的人开始使用OTT应用程序进行语音通话、即时消息和视频通话。

ITU-T D.1102建议书

针对OTT的消费者赔偿和消费者保护机制

1 范围

为确保OTT用户获得良好的客户服务和消费者保护，本建议书提出了成员国、监管机构和OTT提供商应采取的措施。

2 参考文献

下列ITU-T建议书和其他参考文献的条款，通过在本建议书中的引用而构成本建议书的条款。在出版时，所指出的版本是有效的。所有的建议书和其他参考文献均会得到修订；因此本建议书的使用者应查证是否有可能使用下列建议书和其他参考文献的最新版本。当前有效的ITU-T建议书清单定期出版。本建议书引用某个文件，并非意味着该文件作为单独文件出现时具备建议书的地位。

无

3 定义

3.1 他处定义的术语

无

3.2 本建议书定义的术语

本建议书定义下列术语：

3.2.1 客户支持服务：指公司向使用其平台或服务的消费者提供帮助和建议。

3.2.2 媒体素养教育：指允许人们访问、批判性评估和创建媒体的实践。

4 缩写词和首字母缩略语

本建议书采用下列缩写词和首字母缩略语：

NRA: 国家监管机构

OTT: 过顶（业务）

5 惯例

在本建议书中：

关键词“应（should）”表明一项建议的、并非需要绝对遵守的条件，因此遵守本建议书并不需要此条件。

关键字“可”表明一个可选的要求是被允许的，并并不意味着有任何建议。

本建议书中未定义的术语由成员国解释。

6 透明度和问责

6.1 确保透明度和问责

为保持透明度和进行问责，成员国应通过国家监管机构（NRAs）确保：

- a) 用于条款和条件的语言简单易懂。
- b) 条款和条件的文本所有人均可看到并阅读。
- c) 消费者可以及时、准确和透明的方式获得关于条款和条件的信息，包括其变化，从而做出明智和理性的决定。

7 数据保护和隐私

7.1 获取和使用个人数据

OTT用户应能就他人可在多大程度上获取相关数据以及第三方可能将这些数据用于何目的，做出明智的决定。因此，成员国应通过国家监管机构，努力确保个人数据已被收集的消费者有权：

- a) 获取其数据并了解数据是如何使用的；
- b) 修正不精准的数据；
- c) 迁移自己的数据；
- d) 控制/限制对其数据的处理；
- e) 撤回同意使用其数据；
- f) 请求删除或取消对自身数据的识别。

7.2 特殊情况下的限制

在特殊情况下，如果消费者行使控制、访问、删除/取消识别和可携号转网的权利会产生如下情况，则其权利可能受到限制，但限制仅限于必要的范围：

- a) 损害另一消费者个人信息的隐私性、安全性或其他权利（例如，当行使此权利会使某人获得他人的信息时）；
- b) 干扰执法、司法程序、调查、现有法律义务，或干扰为防范、检测或调查恶意、非法或欺诈活动，或为执行合同而付出的努力；
- c) 考虑到现有技术水平，需要付出更多努力；
- d) 披露组织的专有技术或业务见解；或
- e) 违反法律或其他消费者的权利和自由。

7.3 数据收集和处理程序

OTT提供商应保留透明的数据收集和处理程序，并建立必要的基础设施，以确保顺利处理消费者数据。

可通过以下手段实现这些目标：

- a) 为收集的所有数据建立准确且安全的记录系统；
- b) 建立可及时有效处理个人数据请求、数据删除请求和数据披露请求的系统；

- c) 通过可调整、技术中立、灵活的机制，包括选择加入和选择退出机制，以加强消费者行使其权利的灵活性；
- d) 建立一个与其规模和所收集信息性质相适应的、全面的隐私和安全计划，并能够证明其与该计划相符；
- e) 建立对数据传输的监督。

8 客户支持服务

8.1 获取客户支持服务

消费者应该能够获得各种各样的客户支持服务，例如支持实时聊天、电子邮件、电话和自助服务信息渠道。

9 竞争问题

9.1 数据迁移性

OTT用户应该能方便地从一个OTT提供商转换到另一提供商，只要他们愿意且技术上可行，就可方便地携带其数据转移。因此，我们鼓励OTT提供商提升数据的可携带性和平台的可互操作特性，以促进竞争并为市场上的消费者提供选择。在监管机构的指导下，OTT提供商应能够在设计工具时考虑数据保护和安全要求，以实现可携带性并决定与谁进行互操作。

10 消费者赋能机制

10.1 消费者教育和意识

鼓励成员国通过国家监管机构，利用开展教育和提高认识活动以及公共宣传等方式，制定和实施与使用OTT相关的消费者赋能方案。这些方案的重点可能涉及：

- a) 消费者使用OTT时的权利和责任；
- b) 加强媒体素养。

11 更负责任地使用OTT

11.1 鼓励OTT提供商采取措施，促进负责任地使用OTT，这些措施可能包括植入使用户能够监控其花在社交媒体上时间的功能。

12 区域和国际合作

12.1 鼓励成员国促进区域和国际层面的合作，以分享有关保护OTT消费者问题的信息和经验。

ITU-T系列建议书

系列A	ITU-T工作的组织
系列D	资费及结算原则和国际电信/ICT的经济和政策问题
系列E	综合网络运行、电话业务、业务运行和人为因素
系列F	非话电信业务
系列G	传输系统和媒介、数字系统和网络
系列H	视听及多媒体系统
系列I	综合业务数字网
系列J	有线网络和电视、声音节目及其他多媒体信号的传输
系列K	干扰的防护
系列L	环境与ICT、气候变化、电子废物、节能；线缆和外部设备的其他组件的建设、安装和保护
系列M	电信管理，包括TMN和网络维护
系列N	维护：国际声音节目和电视传输电路
系列O	测量设备的技术规范
系列P	电话传输质量、电话设施及本地线路网络
系列Q	交换和信令，以及相关的测量和测试
系列R	电报传输
系列S	电报业务终端设备
系列T	远程信息处理业务的终端设备
系列U	电报交换
系列V	电话网上的数据通信
系列X	数据网、开放系统通信和安全性
系列Y	全球信息基础设施、互联网协议问题、下一代网络、物联网和智慧城市
系列Z	用于电信系统的语言和一般软件问题