

INTUG



电信普遍服务和消费者权益保护研讨会
www.INTUG.net

普遍服务&用户权利

Ewan Sutherland

执行理事

国际电信用户组织(INTUG)

Ewan [@] intug.net

INTUG

内容

电信普遍服务和消费者权益保护研讨会

www.INTUG.net

- 关于INTUG
- 议题
- 一些案例:
 - 美国
 - 欧盟
 - 法国
 - 英国
 - 爱尔兰
- 结论

- 成员组成
 - 各国协会
 - 公司企业
 - 个人
- 活动范围
 - ITU（国际电联），WTO（世贸组织）
 - OECD（经济合作发展组织）
 - APEC TEL, CITEL, EU（欧盟）

- 推动真实有效的竞争
- 真实的用户选择
- 更低的服务价格
- 更高的服务质量
- 更多的创新服务
- 与下述机构展开建设性的合作
 - 各国际机构
 - 各国政府
 - 各国电信管制机构

INTUG 议题

电信普遍服务和消费者权益保护研讨会
www.INTUG.net

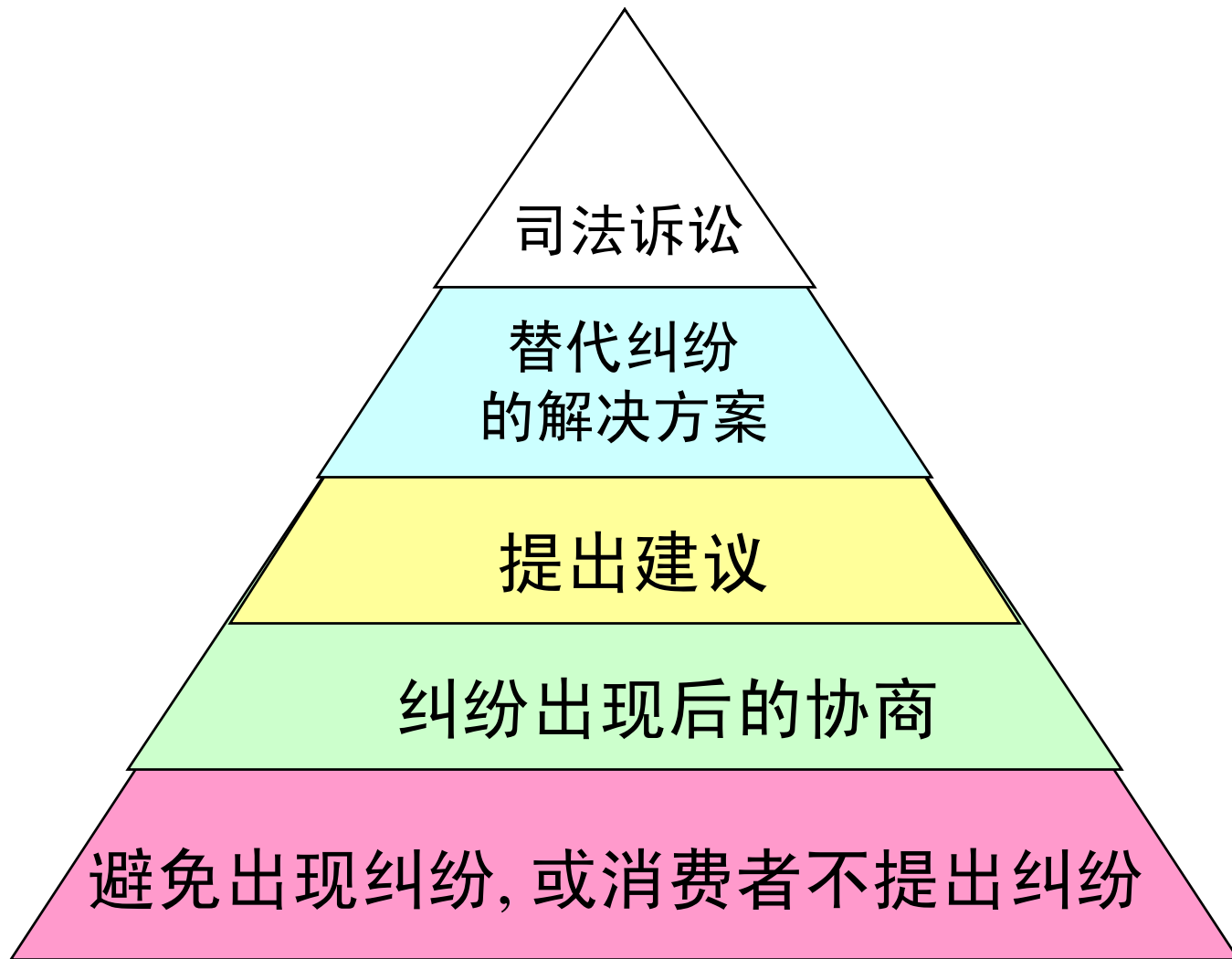
- 代表并支持所有的用户
- 对用户服务纠纷的确认及处理问题
- 服务价格及服务合同的透明度问题
- 对恶意软件的防护问题

- 竞争的存在并不能充分的维护客户权益
- 对各类市场进行全面的立法保护,包括:
 - 消费者权益保护法
 - 竞争法
 - 合同法
- 组织保护,包括:
 - 消费者团体
 - 行业用户团体 (如邮政、铁路、电信等等)
- 为下列情况制定补充保护措施:
 - 电信行业
 - 跨国提供服务

- 获得司法支持
 - 即使是在小额纠纷的情况下
- 经济补偿
- 修正服务供应商的行为
 - 如以行动守则、管理法典的形式
- 最终的纠纷解决

这些措施将提升消费者对市场的信心

服务纠纷的解决



- 国家和地方性消费者团体
- 国际联盟，包括：
 - 国际消费者联盟组织(CI)
 - 跨大西洋消费者对话组织(TACD)
 - 消费者联盟欧洲办事处(BEUC)

电信服务业在其中只是一项内容，而且经常不在处理的高优先级上

- 通用司法手段
（特别值得注意的是“共同起诉”这种方式）
- 联邦贸易委员会（FTC）
- 联邦通信委员会（FCC）
- 在美国的50个州都具备：
 - 首席检查官
 - 相应管制机构：
 - 如，加利福尼亚州的消费者权益法案
 - 消费者权益维护组织

INTUG 美国FCC 消费者咨询委员会

- 为下列人群提供便利服务：
 - 残疾者
 - “服务不周”人群：
 - 土著人群
 - 农村地区人群
- 采用公开会见的形式
- <http://www.fcc.gov/cgb/cac/>

一些批评意见认为运营商代表不应该出现在该委员会成员中。

- 计费不准确问题的长期存在
- “填鸭式” – 帐单中存在无授权的或欺诈性的收费项
- “运营变更问题” – 未经用户授权许可而私自转换服务提供商
- FCC 曾就上述问题对相关运营商采取过罚款措施

某些公司对企业用户提供审核并回退超额计费所产生的费用的服务，但是只有一定比例的资金能够真正退回用户

- 在帐单中增加以下条款的税收项
 - 普遍服务
 - 管制政策要求必须提供的服务 (如号码携带)
- 这些问题对消费者来说很难理解
- 由此会导致难以置信的挑战
- 运营商的自我服务特性：
 - 主动去收这些钱
 - 也可以让消费者来主动交这笔费用
- 他们也会为收取普遍服务经费而加收管理费

- FCC规定所有紧急呼叫服务都必须有位置信息
- 我们假设：这种基于位置服务在商业模式上是成功的
- 移动运营商在这一服务上已经推迟了很多
- 而现在，VoIP服务中是否也应该提供位置信息正成为讨论的热点

- 在欧盟2002年出台的管制条例框架中，对普遍服务及用户权益问题进行了修订
- 目前正在在进行“范畴”的回顾：
 - 欧盟委员会建议不做修改
 - 提供公众咨询服务
- 2006年将完成立法的全部回顾工作
- 对安全网络的进行规定

- 很多人关心暴露在射频(RF)之下对人体健康会产生多大的影响
- 特别是儿童健康问题
- 经常有居民抱怨基站的建设
- 关于这一点，获得科学的试验及流行病学证据将是一项复杂的工作。

<http://www.jrc.es/pages/iptsreport/vol61/english/HEA1E616.htm>

- INTUG的主要工作领域之一
- 1999年，欧盟竞争机构曾就此问题被指责过
- ITU, APECTEL, CITEL及OECD的工作却不断得到拥护
- INTUG已经就此问题做过专题演说并有相关书面报告
- 移动运营商滥用市场能力的深层次问题十分复杂且根深蒂固

- 欧共体（EC）条约的第153款
- 相关的消费者保护法
- 合同法
- 人身健康及人身安全法
- 数据保护法
- 介入机构包括：
 - 政府当局
 - 消费者联盟
 - 用户团体

- 一份合法的服务契约
- 服务价格的透明性
- 网络服务的QoS及网络完整性保证
- 支付得起的服务资费，包括：
 - 提供低使用量的服务产品组合
 - 提供对服务支出的有效控制
(如：阻断高收费的呼叫)

- 对以下情况的人群须提供电话服务：
 - 耳聋或有严重的听力障碍
 - 言语障碍
 - 耳聋者及盲人
- 提供全国范围内的紧急服务
- 提供公共付费电话服务
- 提供移动电话服务
- 提供查号服务

eInclusion本身是欧盟i2010 programme计划的一个部分

- 运营商采纳这项措施本身就是一个曲折的过程
- 实行号码携带涉及多方面的问题，包括：
 - 开通流程
 - 时间延迟
 - 费用开销
- 同样的，关于IP地址的携带问题仍需要着手进行研究

号码携带是竞争的先决条件

- 基于 OECD 的相关原则制定
- 整体的数据保护法令包括：
 - 对搜集及使用用户个人信息行为的限制
 - 由国家数据安全保护局相关工作小组负责对该项工作的支持
- 电子通信法令：
 - 对电信行业有特殊约束措施
- 目前正提议制订关于通信数据保留备份的相关法令

- 由志愿用户团体组成
- 以国家管制机构（NRA）观察员身份进行日常工作
- 主要处理个人消费者投诉
- 支持个人消费者对运营商的投诉行为
- 为消费者提供相关信息

2004 版报告 (法文)

<http://www.afutt.org/particuliers/documents/CPRobservatoire2004.html>

- 1 (1) – 取消服务合同 – 移动运营商
- 2 (2) – 计费问题 - (特别是议价服务) – 固网运营商
- 3 (8) – 取消服务合同 - ISP
- 4 (-) – 无连接(服务丢失) - ISP
- 5 (3) – 计费问题 – 移动运营商
- 6 (6) – 取消服务合同 – 固网运营商
- 7 (4) - 运营商预选问题 – 固网运营商
- 8 (7) – 安装服务 – 固网运营商
- 9 (-) – 计费问题 - ISP
- 10 (-) – 强加的呼叫 – 固网网络运营商

INTUG

英国Ofcom顾问委员会

电信普遍服务和消费者权益保护研讨会
www.INTUG.net

- 消费者意见调研小组
- 服务老人及残障人士
- 服务地区：
 - 苏格兰
 - 威尔士
 - 北爱尔兰
 - 英格兰地区

<http://www.ofcomconsumerpanel.org.uk/>

- 电话信息服务标准监管独立委员会 (ISCTIS)
<http://www.icstis.org.uk/>
- 出台相关运营商管理法令
- 存在超高额话单收费问题
- 存在错误进入问题
- 跨国欺诈问题越来越多

- 通信管制委员会
 - <http://www.comreg.ie/>
 - <http://www.askcomreg.ie/>
- 消费者宪章
http://www.comreg.ie/_fileupload/downloads/CC01.pdf
- 消费者指导及FAQ
- 投诉建议
- 年度报告 (英语及盖尔语)
- 与其他相关团体存在联系

- 广告标准局
- 消费者协会
- 数据保护委员
- 欧洲消费者中心
- 政府相关部委
- 恶意呼叫管理局
- 消费者事物主管办公室
- Regtel – 议价电信服务监管机构
- 小额索赔法庭

- 不是指那些违反法的成人信息服务
- 阻止孩子接触这些成人信息
- 存在的问题是:不同国家对此有不同标准
- 此外,用移动手段接入这些服务也是一个日益严重的问题,因为这种接入方式尚无人监管

澳大利亚 – 移动附加内容服务

http://www.acma.gov.au/acmainterwr/_assets/main/lib100039/mobile%20premium%20services%20determination%2029june05.pdf

- 恶意拨号软件(diallers)
- 计算机病毒(viruses)
- 特洛伊木马程序(trojans)
- 垃圾邮件(spam)
- 网络钓鱼(phish)
- 恶意广告播放软件(adware)
- 间谍软件(spyware)

- OECD ICCP
 - 消费者政策工作组
- APEC
 - 电信工作组
- 国际电信联盟
- 联合国国际贸易法委员会 (UNCITRAL)

ITU, OECD 和 APECTEL 参与了对垃圾邮件问题的研究工作

INTUG OECD 工作会议

- 全球市场用户纠纷处理及补偿办法
- 是依靠行业赞助还是志愿行动去解决纠纷处理问题?
- 针对小额用户纠纷的法庭处理程序
- 消费者权益保障执法机构应该扮演的角色
- 在跨国案例中,用户补偿方案的效力

需要得到保证的前提条件

- 具备代表性与参与性
- 将与用户权益相关的信息进行广泛的传播
- 能够迅速识别新形成的对垄断权的滥用
- 给予消费者充足的资源
- 与一般消费者的活动、过程及消费者团体间，建立适当的联系
- 与其他国家交流经验

- 普遍服务及用户权益的问题正在不断扩展
- 需要政府间的合作
- 需要积极支持消费者、中小企业用户及残障人士的参与行为
- 对于电信行业来说，需要一些特殊的措施

INTUG

谢谢

电信普遍服务和消费者权益保护研讨会
www.INTUG.net

Ewan Sutherland

INTUG

比利时布鲁塞尔

Ewan [@] intug.net

<http://www.intug.net/ewan.html>

[callto://sutherla](mailto:sutherla)