

المسألة 6/1

توعية المستهلك وحمايته وحقوقه: القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين

فترة الدراسة السادسة
2017-2014

للاتصال بنا

الموقع الإلكتروني: www.itu.int/ITU-D/study-groups

المكتبة الإلكترونية للاتحاد: www.itu.int/pub/D-STG/

البريد الإلكتروني: devsg@itu.int

الهاتف: +41 22 730 5999

المسألة 6/1: توعية المستهلك وحمايته
وحقوقه: القوانين واللوائح والأسس
الاقتصادية وشبكات المستهلكين

التقرير النهائي

مقدمة

توفر لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات (ITU-D) منصة محايدة تقوم على المساهمات المقدمة ويجتمع فيها الخبراء من الحكومات والصناعة والهيئات الأكاديمية لإنتاج أدوات عملية ومبادئ توجيهية وموارد مفيدة لمعالجة قضايا التنمية. ومن خلال أعمال لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات، يقوم أعضاء القطاع بدراسة وتحليل مسائل موجهة نحو مهمة محددة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف التعجيل بإحراز تقدم بشأن الأولويات الإنمائية الوطنية.

تتيح لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات فرصة لجميع أعضاء قطاع تنمية الاتصالات لتقاسم الخبرات وطرح الأفكار وتبادل الآراء والتوصل إلى توافق في الآراء بشأن الاستراتيجيات الملائمة لتناول أولويات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتتولى لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات مسؤولية إعداد التقارير والمبادئ التوجيهية والتوصيات استناداً إلى المدخلات أو المساهمات المقدمة من الأعضاء. ويتم تجميع المعلومات من خلال الاستقصاءات والمساهمات ودراسات الحالة ثم تتاح كي يحصل عليها الأعضاء بسهولة باستخدام أدوات إدارة المحتوى والنشر الشبكي. ويرتبط عمل اللجان بمختلف برامج ومبادرات قطاع تنمية الاتصالات من أجل توفير أوجه التآزر التي يستفيد منها الأعضاء من حيث الموارد والخبرات المتخصصة. ويلزم التعاون مع الأفرقة والمنظمات الأخرى التي تضطلع بأعمال تتعلق بالمواضيع ذات الصلة.

وتتحدد المواضيع التي تدرسها لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات كل أربع سنوات في المؤتمرات العالمية لتنمية الاتصالات (WTDC) التي تضع برامج العمل والمبادئ التوجيهية من أجل تحديد مسائل تنمية الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأولوياتها في السنوات الأربع التالية.

ويتمثل نطاق عمل لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات في دراسة "البيئة التمكينية لتنمية الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، أما لجنة الدراسات 2 لقطاع تنمية الاتصالات فيتمثل نطاق عملها في دراسة "تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأمن السيبراني والاتصالات في حالات الطوارئ والتكيف مع تغير المناخ".

تولت قيادة لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات في فترة الدراسة 2014-2017 رئيسة اللجنة السيدة روكسان ماكيلفان (الولايات المتحدة الأمريكية) ونوابها الذين يمثلون المناطق الست: السيدة ريجينا فلور أسومو-بيسو (كوت ديفوار)، والسيد بيتر نغوان مبينجي (الكاميرون)، والسيدة كلايمير كارودزا رودريغيز (فنزويلا)، والسيد فيكتور مارتينيز (باراغواي)، والسيد وسام الرماضين (الأردن)، والسيد أحمد عبد العزيز جاد (مصر)، والسيد ياسوهيكو كاواسومي (اليابان)، والسيد نغوين كوي كويين (فيتنام)، والسيد فاديم كابتور (أوكرانيا)، والسيد ألمانز تيلينبايف (جمهورية قبرغيزستان)، والسيدة بلانكا غونزاليس (إسبانيا).

التقارير النهائية

وأعد التقرير النهائي استجابةً للمسألة 6/1: "توعية المستهلك وحمايته وحقوقه: القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين" تحت قيادة المقررين المعيّنين بالمسألة: السيد جينكياو شين (جمهورية الصين الشعبية) والسيد رومان أبيليه هويهو (شبكة المستهلكين الأفارقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (RÉCATIC)، بنن)، مع تسعة نواب معينين كنواب للمقررين: السيد ماجد خالد البلوشي (هيئة تنظيم الاتصالات (TRA)، عُمان)، والسيد إدفا ألتيمار (هايتي)، والسيد رومان سيزا موزي (جمهورية الكونغو الديمقراطية)، والسيد يوا سيتسوفيه ماوينا غامو (توغو)، والسيد ستانيسلاس كانفولي كاكو بدجي (كوت ديفوار)، والسيد كارل آدمز كابوتي غبالي (وكالة تنظيم الاتصالات، جمهورية إفريقيا الوسطى)، والسيدة كريستينا كاماراتيه لياو كيناليا (البرازيل)، والسيدة سوزي أوننا نوح (الكاميرون)، والسيد أحمدو تراوريه (مالي). وقد ساعدهم أيضاً مسؤولو الاتصال لقطاع تنمية الاتصالات وأمانة لجان دراسات القطاع.

ISBN

978-92-61-22756-2 (النسخة الورقية)

978-92-61-22766-1 (النسخة الإلكترونية)

978-92-61-22776-0 (نسخة EPUB)

978-92-61-22786-9 (نسخة Mobi)

شارك في إعداد هذا التقرير العديد من الخبراء من إدارات وشركات مختلفة. ولا ينطوي ذكر شركات أو منتجات معينة على أي تأييد أو توصية من جانب الاتحاد الدولي للاتصالات.



يرجى مراعاة الجوانب البيئية قبل طباعة هذا التقرير.

© الاتحاد الدولي للاتصالات 2017

جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز نسخ أي جزء من هذا المنشور بدون تصريح كتابي مسبق من الاتحاد الدولي للاتصالات.

جدول المحتويات

ii	مقدمة
iii	التقارير النهائية
ix	ملخص تنفيذي
ix	'1' مقدمة
x	'2' العمل السابق
xi	'3' النواتج المتوقعة
xii	'4' المساهمات والنواتج خلال فترة الدراسة 2014-2017
1	1 الفصل 1 - مستهلك الاتصالات وحقوقه: الوضع والتقدم الحاصل
1	1.1 لمحة تاريخية: من مستخدم إلى مستهلك
1	2.1 جديد الاتجاهات في مجال حماية حقوق المستهلك
2	3.1 ما هو نطاق حقوق المستهلك: السياق الدولي
2	1.3.1 السياق العام
3	2.3.1 حماية المستهلك في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - دور الاتحاد الدولي للاتصالات
4	4.1 التقدم الحاصل في مختلف البلدان في الآونة الأخيرة
9	2 الفصل 2 - التحديات في مجال حماية مستهلك الاتصالات
9	1.2 الابتكار التكنولوجي
9	1.1.2 أثر الابتكار التكنولوجي في الاستخدام والخدمات
10	2.1.2 القضايا الاستهلاكية الأخرى المرتبطة بالتطور التكنولوجي
12	2.2 بيئة السوق والمنافسة
12	1.2.2 انتشار حزم التسعير والترويج
13	2.2.2 الألعاب ويانصيب تومبولا (tombolas)
13	3.2.2 نشوء المستهلكين المهمنين وحقوقهم
15	3.2 كيف تؤثر التغيرات في نماذج الأعمال وتقديم الخدمات على المستهلكين
15	1.3.2 الخدمات ذات القيمة المضافة المتبرّع بها
15	2.3.2 نماذج الأعمال وسياسات التسويق المتغيرة
16	4.2 ظهور مخاطر تمدد الخصوصيات الشخصية
18	5.2 إساءة استخدام التقييم
21	6.2 احتياجات فئات محددة: الأشخاص ذوو الإعاقة والنساء والأطفال
24	7.2 موارد وقدرات المنظم
28	3 الفصل 3 - الإطار المؤسسي لحقوق مستهلك الاتصالات
28	1.3 التشريعات واللوائح: الممارسات على المستوى الوطني
28	1.1.3 لمحة عامة عن التشريعات واللوائح على المستوى الوطني
29	2.1.3 التشريعات واللوائح المبتكرة لحماية المستهلك

30	المنظمات المختلفة ومهامها	2.3
30	المنظمات الدولية	1.2.3
34	المنظمات المحلية	2.2.3
36	المنظمات غير الحكومية	3.2.3
36	شبكات المستهلكين	4.2.3
37	الآليات: كيف تعمل والنتائج	3.3
37	الشراكات بين الهيئة التنظيمية وشبكة المستهلكين	1.3.3
38	إنشاء مكاتب تنظيمية إقليمية لحماية حقوق المستهلك	2.3.3
	التدابير الاقتصادية والمالية التي تعتمدها السلطات الوطنية لصالح مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3.3.3
38	نظام إدارة شكاوى العملاء	4.3.3
39	أسباب النتائج السيئة التي حصلت عليها شبكات المستهلكين الساعية لحماية المستهلك	5.3.3
39	التدابير التي يمكن للهيئات التنظيمية اتخاذها لحماية المستهلك	6.3.3
41	التطلع إلى المستقبل	7.3.3
42	الفصل 4 - الجوانب الاقتصادية لحماية حقوق المستهلك	4
42	التسعير على أساس التكلفة والحاجة إلى نماذج تتطور في النظام البيئي الجديد	1.4
43	باقات التعريفات: مسعى المشغلين الرئيسي	2.4
47	اختيار المستهلكين لزوج الكمية-السعر (بالمعنى الواسع للعبارة)	3.4
49	تعويض: ما يفوق كثيراً الأضرار الحقيقية بالمتلكات	4.4
53	الفصل 5 - الاستنتاجات والمبادئ التوجيهية	5
53	الاستنتاجات	1.5
53	مبادئ توجيهية للهيئات التنظيمية وغيرها من المنظمات ذات الصلة	2.5
55	المبادئ التوجيهية للمشغلين ومقدمي الخدمة	3.5
	Abbreviations and acronyms	57
	Annexes	62
	Annex 1: List of contributions during study period 2014-2017	62
	Annex 2: Summary of workshops, meetings or training activities	73
	Annex 3: Analysis of the Questionnaire on numbering misuse	87
	Annex 4: Selected country cases	89
	Annex 5: ITU GSR Best Practice Guidelines	108

قائمة بالجداول والأشكال

الجدول

Table 1A: Agenda for India workshop in March 2016	74
Table 2A: Agenda for China workshop in November 2016	76
Table 3A: Agenda for Benin workshop in March 2017	81

الأشكال

4	الشكل 1: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك
5	الشكل 2: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك
5	الشكل 3: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك
5	الشكل 4: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك
6	الشكل 5: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك
6	الشكل 6: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك
6	الشكل 7: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك
6	الشكل 8: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك
8	الشكل 9: مجالات التقدم الرئيسية في حماية المستهلك منذ عام 2012 حسب المنظمة الدولية للمستهلكين
8	الشكل 10: القضايا التي تساهم في الإضرار بالمستهلك
22	الشكل 11: أنواع مختلفة من ساعات الأطفال التي تتضمن داخلها نظاماً للاتصالات وتحديد المواقع
26	الشكل 12: المهام الرئيسية في تنظيم الاتصالات في الهند
26	الشكل 13: الهيكل التنظيمي لهيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد (ARCEP) في فرنسا، 2016
27	الشكل 14: نافذة الاتحاد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تنمية الأسواق
27	الشكل 15: تقرير وأدوات الدراسة في مكتب تنمية الاتصالات من أجل التنظيم
30	الشكل 16: صوت المستهلك الأوروبي في أمور التقييس
31	الشكل 17: منظمة المستهلكين الأوروبيين (BEUC)
32	الشكل 18: الأبحاث والاختبارات الدولية في شؤون المستهلكين (ICRT)
33	الشكل 19: شبكة المستهلكين الأفارقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (RéCATIC/AICN)
45	الشكل 20: مقارنة بين باقات تعريف خدمات الجيل الرابع (4G) في جمهورية الصين الشعبية
45	الشكل 21: باقات النطاق العريض للمستخدمين المنزليين في المملكة المتحدة
46	الشكل 22: الباقات المجمعة للمستخدمين المنزليين في أستراليا
48	الشكل 23: باقة التعريف التي يحددها المستخدم لدى شركة China Mobile
49	الشكل 24: باقة تعريف البيانات غير المحدودة في الولايات المتحدة لدى شركة Sprint
51	الشكل 25: أمثلة من حملة "ANATEL توضح"

الأطر

20	الإطار 1: تحليل استطلاع إساءة استخدام التقييم
----	---

'1' مقدمة

فجرت التكنولوجيا سريعة الخطى ثورة لم يكن قطاع الاتصالات في منأى منها، فأسفر التغير الهائل عن طائفة متنوعة جداً من التكنولوجيات والخدمات المتاحة للمستهلكين هذه الأيام.¹

ومن الواضح أن الإنترنت والتكنولوجيات الرقمية تحدث تحولاً في عالمنا، وتقدم ثروة من الفرص لمصالح الأعمال والمستهلكين، بل إنها تتيح للمستخدمين من الخدمات أن يقدموا ويتجوا مع كونهم منتجين (فيُعرفون أحياناً باسم "المنتجين المستهلكين"). وقد أثرت هذه التطورات على الحاجة إلى المعلومات وعرض النطاق، وزودت المستهلكين بمزيد من القدرة للاستفادة من قوة تنامي طلبهم واستخدامهم لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات (ICT) في الأسواق. بيد أن الحواجز التي تعترض درب استخدام الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإقبال عليها، إن ظلت قائمة، يمكنها أن تفوّت على المواطنين سلعاً وخدمات، وأن تضيق آفاق شركات الإنترنت والمشاريع الطليعية، وستعجز مصالح الأعمال والحكومات عن الاستفادة من الأدوات الرقمية أو اغتنامها على أكمل وجه لخير مواطنيها.

وتسبح لمستخدمي الاتصالات اليوم فرص تجارية أكبر قاطرتها الابتكار التكنولوجي وتطور الصناعة والمنافسة في السوق، غير أنهم يواجهون أيضاً تغيراً مستمراً في نطاق حقوق المستهلك وفي نمطها وتأثيرها. وإذ يُعترف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها الأساس الذي تقوم عليه التنمية الاقتصادية والاجتماعية، توسّع النظام البيئي ليشمل الآن مشغلي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/الاتصالات ومقدمي الخدمات، فضلاً عن الشركاء من القطاعات الأخرى، ومنها الصحة والتعليم والنقل والتمويل، وما إلى ذلك. وعلى المنظمين على امتداد القطاعات إيجاد بيئة مؤاتية للاقتصاد الرقمي المتقارب الجديد، فيما يتعين على المستهلكين بشكل متزايد فهم الكيفية التي يمكنهم بها الانتفاع من الفرص المتاحة بفضل الاقتصاد الرقمي المتقارب.

ويستمر قطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد (ITU-D) في الاعتراف بأهمية حماية المستهلك، ولا سيما فيما يخص الحاجة لتبادل المعلومات بشأن المؤسسات والسياسات واللوائح التنظيمية وأفضل الممارسات لتوجيه الهيئات التنظيمية الوطنية ومستهلكي الاتصالات في جميع أنحاء العالم.

وفي عام 2014، حدد المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (WTDC) مسألة الدراسة 6/1 التي تتعامل مع توعية المستهلك وحمايته وحقوقه، وهي تستند إلى التقدم السابق في لجنتي الدراسات والمشورة المقدمة من الفريق الاستشاري لتنمية الاتصالات (TDAG) خلال فترة الدراسة 2014-2017.

¹ أشخاص طبيعون أو اعتباريون يحصلون على منتجات أو خدمات من السوق أو يستعملونها لأغراض غير مهنية. كان الاعتراف الرسمي بالمواطنين بصفتهم مستهلكين لأول مرة في 15 مارس 1962 حينما أعلن الرئيس الأمريكي جون كينيدي أمام الكونغرس، لدى عرضه قانون حماية المستهلكين الأمريكيين لاعتماده، أن "المستهلكين يمثلون أهم مجموعة اقتصادية ويتأثرون بقرارات المؤسسات العامة والخاصة، ولكن للأسف لا يُستمع إلى وجهات نظرهم." ولذلك فإن المستهلك هو عامل اقتصادي قوي يؤثر على سوق الإنتاج وبالتالي على التنمية الاقتصادية والبشرية.

'2' العمل السابق

في التقرير النهائي عن المسألة 18-2/1 خلال فترة الدراسة 2010-2014²، أُخلص إلى أن لوائح حماية المستهلك في بيئة التقارب يجب أن تستند إلى مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية الثمانية لحماية المستهلك:

- 1) الحق في الحصول على الاحتياجات الأساسية؛
- 2) الحق في الحصول على ضمان على المنتج؛
- 3) الحق في الحصول على المعلومات؛
- 4) الحق في الاختيار؛
- 5) الحق في التمثيل؛
- 6) الحق في الانتصاف؛
- 7) الحق في التثقيف؛
- 8) الحق في بيئة صحية.³

وما زالت السياسات واللوائح الوطنية بشأن حماية المستهلك في عصر التقارب متفاوتة من حيث مراحل التطور في معظم الدول الأعضاء في الاتحاد. وقد تطورت البنية التحتية للنطاق العريض والخدمات الجديدة التي تحتضنها بشكل كبير في معظم البلدان النامية. سوى أن القوانين واللوائح الوطنية لحماية مستهلكي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/الاتصالات تبقى ناقصة وغير مكتملة عموماً.

وحدد التقرير عن المسألة 18-2/1 أربعة مبادئ توجيهية بشأن الأحكام والالتزامات التنظيمية لحماية المستهلك:

- 1) مراجعة نصوص الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تكييفها في سياق التقارب؛ والعمل في الوقت ذاته على تحديد الحق في الإنصاف لصالح حماية المستهلك المرتبط بالبيئة الجديدة؛
- 2) وضع النصوص المتعلقة بحقوق وواجبات المستهلك في بيئة التقارب؛
- 3) منح المساعدات لجمعيات الدفاع عن المستهلك لتمويل أنشطتها في الشروط والإجراءات التنظيمية المحددة بوضوح؛
- 4) تعريف إطار دائم للتشاور بين جمعيات المستهلكين والهيئة التنظيمية للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة، وبين جمعيات المستهلكين ومقدمي خدمات/مشغلي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة ثانية.

وطلب التقرير أيضاً التنسيق بين الجهات العاملة في مجال حماية المستهلك، واقترح خيارين:

- 1) إنشاء هيئة تنسيقية لجمعيات المستهلكين في قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- 2) تعزيز التعاون بين الهيئات التنظيمية القطاعية من أجل تحسين حماية المستهلك.

² تقرير المسألة 18-2/1 لفترة الدراسة 2010-2014 بشأن "إنفاذ السياسات واللوائح الوطنية المتعلقة بحماية المستهلك، وخاصة في بيئة التقارب"، وهو متاح على الرابط التالي: <https://www.itu.int/pub/D-STG-SG01.18.2-2014>.

³ قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 39/248 المؤرخ 16 أبريل 1985.

وأدرج في هذا التقرير أيضاً استخدام التكنولوجيا والتعاون الدولي وتبادل الخبرات والتعليم والمعلومات وبناء القدرات لجمعيات المستهلكين. وأخيراً، حُددت بعض أفضل الممارسات والمبادئ التوجيهية بشأن التقارب لحماية المستهلكين في بيئة التقارب.

'3' النواتج المتوقعة

ورد في تعريف المسألة 6/1 أن توعية المستهلك وحقوقه أصبحت من الأمور ذات الأولوية وينبغي أن يخضع هذا الموضوع لدراسة مستقلة. وتقوم الدراسة التي أجريت خلال دورة الدراسة الماضية على النتائج التي سبق التوصل إليها بشأن قضايا حماية المستهلك الأساسية، ولا سيما في بيئة التقارب، والإنفاذ بما فيه التشريعات والممارسات والإجراءات والجزاءات على الصعيد الوطني.

وتتضمن المسائل التي ستشملها الدراسة في الفترة 2014-2017 ما يلي:

- 1) الأساليب التنظيمية والاستراتيجيات التي وضعتها الأجهزة العمومية المعنية بحماية المستهلكين فيما يتعلق بالتشريعات/اللوائح والأنشطة التنظيمية؛
- 2) الآليات/الوسائل التي وضعتها هيئات التنظيم وجهات التشغيل/جهات توفير الخدمات ووكالات حماية المستهلكين لضمان توعية المستهلكين، بأمور منها خصوصاً مختلف مجالات المواضيع المشمولة؛
- 3) دور المنظمات الدولية والإقليمية والوطنية في حماية حقوق المستهلكين في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- 4) التدابير الاقتصادية والمالية التي تعتمدها السلطات الوطنية لصالح مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخصوصاً بعض فئات معيّنة من المستخدمين (الأشخاص ذوو الإعاقة والنساء والأطفال)؛
- 5) التحديات التي تواجه توفير الخدمات المتقاربة الجديدة المتعلقة بحماية المستهلك، وكذلك السياسات واللوائح والقواعد التي تضعها هيئات التنظيم الوطنية (NRA) لحماية المستهلك من التجاوزات التي قد ترتكبها جهات التشغيل/جهات توفير هذه الخدمات المتقاربة.

وبحلول نهاية فترة الدراسة، تُتوقع النواتج التالية:

- إعداد تقرير يقدم إلى الدول الأعضاء وأعضاء القطاعات ومنظمات حماية المستهلك وجهات التشغيل وجهات توفير الخدمات تحدد فيه المبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات، لمساعدة هذه الجهات في إيجاد الأدوات اللازمة لإرساء ثقافة أفضل بشأن حماية المستهلك فيما يتعلق بالإعلام والتوعية، وإدراج الحقوق الأساسية للمستهلك في القوانين والنصوص التنظيمية الوطنية أو الإقليمية أو الدولية وحماية المستهلك في توفير جميع خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تنظيم حلقات دراسية إقليمية بشأن حماية المستهلك: إعلام المستهلك وحمایته وحقوقه، والتشريعات والأسس الاقتصادية والمالية وشبكات المستهلكين.

'4' المساهمات والنواتج خلال فترة الدراسة 2014-2017

المساهمات ومصادر المدخلات

بالإضافة إلى المساهمات الواردة خلال فترة الدراسة، والبناء على نواتج فترات الدراسة السابقة، استُثِنس بالعديد من التقارير والمبادرات بشأن المسألة 6/1 الحالية:

- **الاتحاد الدولي للاتصالات:** تلقى الاتحاد ردوداً على استبيانته التنظيمي عام 2015. وكان عدد من الأسئلة على صلة بحماية المستهلك، وقد أدرجت في التقرير.
- **هيئة المنظمين الأوروبيين للاتصالات الإلكترونية (BEREC):** كلفت هيئة المنظمين الأوروبيين للاتصالات الإلكترونية مكتب البحوث لديها بإجراء دراسة بحثية عن المستهلك بجمع المعلومات المتاحة بالفعل في المجال العام على استخدام المستهلكين للإنترنت، كي تفهم، هي وهيئات التنظيم الوطنية (NRA)، ديناميات السوق فيما يخص حياد الشبكة (NN) وكيف يقيّم المستهلكون حياد الشبكة، لا سيما من وجهة نظر المستخدم النهائي.⁴
- **المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك (UNGCP):** إن تحسين حماية الأشخاص الذين يشترطون الأشياء عبر الإنترنت في البلدان المتقدمة والبلدان النامية على السواء سيكون من بين نتائج مراجعات مبادئ الأمم المتحدة التي أتفق عليها في مؤتمر رئيسي للأونكتاد في جنيف في يوليو 2015. ويتضمن أحد المقترحات المقدمة إلى الجمعية العامة للأمم المتحدة طلباً يدعو لأن تنشئ الأونكتاد فريق خبراء حكومي دولي يعنى بقانون وسياسة حماية المستهلك؛ وأن تراقب تنفيذ هذه المبادئ التوجيهية؛ وأن تكون بمثابة منتدى لتبادل أفضل الممارسات؛ وأن تقدم التعاون التقني وبناء القدرات للبلدان النامية والاقتصادات التي تمر بمرحلة انتقالية. وإذ كان آخر تحديث لهذه المبادئ التوجيهية في عام 1999، تدعو الحاجة إلى تحديثها في عالم التجارة الإلكترونية والتسوق عبر الإنترنت، وفي مجالات أخرى مثل الخدمات المالية، والطاقة، والمرافق العامة، والسياحة. وشملت هذه المبادئ التوجيهية مبادئ هامة تدعو للمساواة في المعاملة بين المستهلكين بواسطة الإنترنت وبغير الإنترنت، ولحماية خصوصيات المستهلك.⁵
- وأصدرت **هيئة تنظيم الاتصالات في الهند (TRAI)** لوائح جديدة تتطلب من المشغلين اطلاع العملاء على استخدام خدمات البيانات لدى المشغلين، وتلزم شركات الاتصالات بالحصول على موافقة صريحة من المستخدمين قبل تفعيل خدمات البيانات. وذكرت هيئة التنظيم أنها تلقت العديد من الشكاوى من العملاء على انعدام الشفافية بشأن استخدام البيانات، مما أدى إلى تجاوز عملاء لحدهم (إن وجد) وإلى تكبيدهم تكاليف ورسوم إضافية. وعلاوة على ذلك، أفادت هيئة التنظيم أنها تلقت شكاوى بشأن تفعيل خدمات الإنترنت على الأجهزة المتنقلة دون موافقة المشترك، مما أدى مرة أخرى إلى تكبيدهم تكاليف إضافية نظير استخدام خدمات البيانات.⁶

⁴ http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/5024-berec-report-on-how-consumers-value-net-neutrality-in-an-evolving-internet-marketplace-a-report-into-ecosystem-dynamics-and-demand-side-forces

⁵ http://www.consumersinternational.org/news-and-media/news/2015/07/ungcp-revision_july2015 و http://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1034&Sitemap_x0020_Taxonomy=UNCTADHome;#2039;#7th UN Review Conference;#1475;#Competition Law and Policy

⁶ [.http://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/AsiaPacific/Pages/Events/2016/Mar-ITU-TRAI/home.aspx](http://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/AsiaPacific/Pages/Events/2016/Mar-ITU-TRAI/home.aspx)

- وكجزء من عمل فترة الدراسة، عُقد عدد من الندوات الإقليمية والتُمست مدخلات من جهات أخرى لإثراء التقرير:

- اشترك الاتحاد الدولي للاتصالات وهيئة تنظيم الاتصالات الهندية في عقد برنامج تدريبي إقليمي عام 2016 بشأن موضوع حماية المستهلك. ويمكن الاطلاع على العروض والتقرير عبر [الموقع الإلكتروني](#).⁷
- وفي نوفمبر 2016، اشترك الاتحاد ووزارة الصناعة وتكنولوجيا المعلومات (MIIT) في تنظيم ورشة عمل إقليمية في تشونغتشينغ، جمهورية الصين الشعبية بشأن موضوع حماية المستهلك. ويمكن الاطلاع على العروض والتقرير عبر [الموقع الإلكتروني](#).⁸
- وعقدت ورشة عمل إقليمية في كوتونو، بنن في مارس 2017 بشأن الحلول الممكنة للتصدي للتحديات القائمة والناشئة فيما بين هيئات تنظيم الاتصالات والإذاعة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقاربة في مجال حقوق المستهلكين وحميتهم في العصر الرقمي. وقد نظم الاتحاد الدولي للاتصالات هذا الحدث بالتعاون مع [وزارة الاقتصاد والتجارة في جمهورية بنن](#). ويمكن الاطلاع على العروض والتقرير عبر [الموقع الإلكتروني](#).⁹

النواتج

لقد درس هذا التقرير بعناية التطورات في عالم سريع التغير، وخاصة في مجال قطاع الاتصالات. وهو يغطي العديد من الموضوعات مثل وضع مستهلكي خدمات الاتصالات والتقدم الحاصل فيه، والتحديات الماثلة في مجال حماية مستهلك الاتصالات، والإطار المؤسسي لحقوق مستهلك الاتصالات، والجوانب الاقتصادية لحماية حقوق المستهلك، وأخيراً لمحة عامة عن الاتجاهات العالمية لاستهلاك الاتصالات. وهو يسعى لتلخيص التجارب الجارية لدى الدول الأعضاء في الاتحاد، ويتضمن تقارير من المنظمات الدولية والقوانين واللوائح التنظيمية الوطنية. واستناداً إلى هذه الوقائع، فهو يزود القراء ببعض المبادئ التوجيهية المفيدة للجهات الفاعلة في السوق ولصانعي السياسات والمنظمين على السواء.

وترد أدناه أهم المبادئ (دون الإحاطة بها جميعها):

- الحاجة إلى معاملة عادلة ومنصفة؛
- الحاجة إلى الإفصاح والشفافية؛
- الحاجة إلى تثقيف المستهلك وتوعيته؛
- ضمان حماية الخصوصيات؛
- تحديد آليات لشكاوى المستهلك ومنازعاته؛
- بناء ثقة المستهلك في الخدمات المتقاربة؛
- تحسين القوانين واللوائح المهيأة لعالم رقمي متقارب؛
- إشاعة اللوائح الذكية عن طريق تغيير الوظائف التقليدية مثل الدخول إلى السوق والتوصيل البيئي؛
- وضع آليات تشارك في التنظيم بين الجهات الحكومية وصناعات السوق وكيانات المستهلكين.

7 نفس الحاشية.

8 <http://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2014-2018/Pages/meetings/china-nov16.aspx>

9 <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/Events2016/Benin/Home.aspx>

1 الفصل 1 - مستهلك الاتصالات وحقوقه: الوضع والتقدم الحاصل

1.1 لمحة تاريخية: من مستخدم إلى مستهلك

على مدى السنوات المائة والخمسين الماضية، تطور تعريف مستهلكي الاتصالات ليشمل مستخدمي الهاتف ومستخدمي الهاتف المتنقل ومستخدمي الإنترنت، فيما باتت تضمحل الحدود الفاصلة بين مستخدمي الاتصالات "التقليدية" ومستخدمي الإنترنت بشكل متزايد. واليوم، يتضمن هذا التعريف مستخدمي البنية التحتية والمعدات الطرفية وموارد الشبكة، وكذلك مستخدمي الخدمات التجارية وخدمات المحتوى. وينضوي في عداد مستهلكي الاتصالات اليوم جميع مستخدمي المنتجات الاستهلاكية في شبكات وخدمات الاتصالات التقليدية وكذلك الإنترنت.

وتشمل التغييرات التي يواجهها المستخدمون والمستهلكون ما يلي:

- (1) التوسع المتواصل في المنتجات والخدمات؛
- (2) التغيير المتواصل في الاستخدامات والتطبيقات؛
- (3) تغيير المستخدمين من الناس إلى كل شيء؛
- (4) تغيير السلوك من الاستخدام الفردي إلى الاستخدام المشترك؛
- (5) زيادة التنسيق الجاري ما بين المستثمرين والمشغلين ومقدمي الخدمات والمستهلكين وكذلك بين المنظمين عبر القطاعات.

- ويتكيف مصنعو المعدات والمشغلون ومقدمو الخدمات وكذلك المنظمون وصانعو السياسات مع هذه التغييرات، من خلال المبتكر من المنتجات والخدمات والمحتوى والسياسات والتنظيم، لتلبية الاحتياجات المتغيرة للمستهلكين.

2.1 جديد الاتجاهات في مجال حماية حقوق المستهلك

يتغير سلوك مستهلكي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اليوم. وينشط المستهلكون في استخدام منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات للمعاملات والتشارك وتقديم الخدمات، فيغيرون علاقتهم مع مصنعي المعدات والمشغلين ومقدمي المحتوى والجمعيات الصناعية والدوائر الحكومية والمؤسسات الأخرى. وقد تغيرت خصائص واتجاهات حقوق المستهلكين وحمايتهم، بما في ذلك:

- تنوع مستهلكي الاتصالات. توسع ابتكارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حدود صناعة المعلومات والاتصالات، حيث تمتد فسحة الجهات الفاعلة في قطاع الاتصالات من فرادى الناس إلى المنظمات، ومن الناس إلى الآلات، ومن فرادى الأجهزة إلى الإنترنت في كل شيء.
- ثراء استهلاك المحتوى. وبفضل التطور السريع في تكنولوجيا الشبكة وتكنولوجيا الحوسبة والتكنولوجيا الرقمية، يمكن لمستخدمي الاتصالات التمتع بأكثر من مجرد المطاريف وإرسال المعلومات والمحتوى السمعي. فيمكنهم اليوم النفاذ إلى العتاد والبرمجيات والمحتوى الرقمي والخدمات التي يمكن أن يتم إيصالها عبر الإنترنت أو بمعزل عن الإنترنت، من العالم الحقيقي إلى الواقع الافتراضي.
- عولمة الاستهلاك. وقد أدى التقارب المتسارع بين شبكات الاتصالات والإنترنت إلى العولمة والتعاون بين المناطق المختلفة أو داخل الشركات متعددة الجنسيات، فيما يؤثر في أسواق وفرص العمل في الوقت نفسه. وهو يجري في كل مكان، سواء في إنتاج الأجهزة أو المبيعات وخدمات الصيانة أو إرسال وتبادل المحتوى

- الرقمي أو تقديم الخدمات الرقمية. ولنا في التجوال الدولي للبيانات والتجارة الإلكترونية عبر الحدود مثالان نمطيان عن القضايا التي تثيرها العولمة.
- **عدم تجانس نموذج الأعمال.** يمكن أن تخضع نفس المنتجات والخدمات لسياسات سوق مختلفة حسب عادات السلوك أو الغرض من المبيعات. فيمكن أن تكون مجانية، أو يُدفع ثمنها بمقياس الوقت أو السعة. ويمكن للمستهلكين أو مقدمي المحتوى أن يسددوا التكاليف.
- **التفاضلات السعرية.** تختلف المنتجات والخدمات المتنوعة من حيث المتطلبات من الموارد وهيكل التكاليف. ودون أخذ العوامل النقدية أو عوامل أسعار الصرف بعين الاعتبار، يمكن أن تختلف أسعار المنتجات والخدمات المتماثلة بين البلدان، فتزداد فروق الأسعار بين المنتجات والخدمات المختلفة. وكثيراً ما تختلف بين البلدان حتى أسعار الخدمات المتاحة عموماً ذات المعايير التقنية العالمية المشتركة، مثل خدمات الصوت والبيانات المتنقلة.
- **التباين في جودة الخدمة (QoS).** رغم أن التكنولوجيا تحدد عموماً الحدود العليا لجودة خدمة منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يمكن أن تؤثر قواعد المنافسة في السوق أيضاً على النتائج. وفي كثير من الأحيان تحدد المعايير والسياسات واللوائح الوطنية في مجال التكنولوجيا معايير الحد الأدنى، ولكن انفتاح السوق في الداخل والخارج يمكن أن يؤثر أيضاً على جودة الخدمة. ويمكن أن تدعو الحاجة إلى معلومات أوضح للمستهلك حسب ظروف السوق وكذلك التنظيم.
- **المسؤولية وعبء الإثبات.** نظراً إلى كثرة مشغلي المعلومات والاتصالات ومقدمي الخدمات، وتنوع الخدمات، وتعقيد سلسلة توريد السلع والخدمات، كثيراً ما يصعب على المستهلكين الأفراد تحديد مقدار الأضرار الدقيق عندما لا تقدم خدمات مُرضية. وكثيراً ما ينطوي ذلك على عبء الإثبات الثنائي، خصوصاً في حالة المعاملات عبر الإنترنت.
- **تعقيد الأمن.** قد ترتبط المشاكل الأمنية بمطاريف أو توصيلات المستخدم، فضلاً عما يقدمه مصنعو المعدات أو مشغلو الشبكات أو مقدمو المحتوى أو مقدمو الخدمات من خدمات أو محتوى. وتكثر المشاكل الخارجة عن سيطرة بلد واحد. ويتناول صانعو السياسات والجهات التنظيمية في جميع أنحاء العالم وبصورة متزايدة أمن البيانات الشخصية وأمن بيانات الشبكة. وتدعو الحاجة إلى التعاون لمواجهة التعقيد المتزايد لأمن الشبكة والمعلومات.

3.1 ما هو نطاق حقوق المستهلك: السياق الدولي

1.3.1 السياق العام

إن حقوق المستهلك تعني الحق في تلقي السلع أو الخدمات، ويشمل ذلك فترة معينة من الزمن بعد الحصول على هذه السلع والخدمات. وكثيراً ما يقف المستهلكون في موقف ضعيف من حيث حماية حقوقهم ومصالحهم، مقارنة مع مقدمي الخدمات، ومرد ذلك في كثير من الأحيان عدم الحصول على المعلومات والمعارف والمهارات، وكذلك تأثير قوى خارجية وعوامل أخرى. وتتخذ الحكومات والمنظمات الدولية، بما في ذلك الاتحاد الدولي للاتصالات، الإجراءات اللازمة لتزويد المستهلكين بالمبادئ التوجيهية والمساعدة من خلال السياسات والتنظيم، ونشر المعلومات، والتعليم والتدريب.

وفي ثمانينات القرن الماضي، دعت المنظمة الدولية للمستهلكين (CI)، وهي الاتحاد العالمي لجماعات المستهلكين التي تأسست في عام 1960 وتعد اليوم أكثر من 240 منظمة عضو في 120 بلداً¹، إلى استحداث مجموعة من مسؤوليات المستهلك لتكتمل حقوق المستهلك. وتعرّف حقوق المستهلك حول مجموعة من ثمانية مبادئ أساسية، ومنها: الحق في إشباع الحاجات الأساسية، والحق في السلامة، والحق في الاطلاع، والحق في الاختيار، والحق في إسماع الرأي، والحق في الانتصاف، والحق في تثقيف المستهلك، والحق في بيئة سليمة². وتتمركز مسؤوليات المستهلك حول مجموعة من المبادئ الهامة، ومنها: الوعي النقدي، والمشاركة أو الفعل، والمسؤولية الاجتماعية، والمسؤولية البيئية، والتضامن³.

وتحدد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك (UNGCP) الخصائص الرئيسية لنجاعة تشريعات حماية المستهلك ومؤسسات إنفاذ القانون وأنظمة الانتصاف من أجل مساعدة الدول الأعضاء المهتمة في صياغة وتطبيق القوانين المحلية والإقليمية والقواعد واللوائح التي تناسب الظروف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لديها. وتوفر القواعد أيضاً إطار التعاون في مجال الإنفاذ الدولي وتبادل المعرفة بين الدول الأعضاء⁴.

2.3.1 حماية المستهلك في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - دور الاتحاد الدولي للاتصالات

يستمر قطاع تنمية الاتصالات في الاعتراف بأهمية حماية المستهلك في قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما فيما يخص ضرورة تبادل المعلومات عن المؤسسات والسياسات واللوائح وأفضل الممارسات لتوجيه الهيئات التنظيمية الوطنية ومستهلكي الاتصالات في جميع أنحاء العالم. وقد تناول قطاع تنمية الاتصالات حماية المستهلك في الفترات الثلاث الماضية لأفرقة الدراسة⁵ من خلال التقارير والمنشورات، وكذلك في الأحداث ومواد التدريب⁶. وحدد المنظمون في الندوة العالمية (GSR) للاتحاد عام 2014 لتحديد المنظمين التدابير اللازمة لحماية حقوق مستهلكي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دون خنق الابتكار والتي من شأنها أن تعزز معيشة المستهلك لبيئة رقمية تنافسية وآمنة وموثوق بها، بما في ذلك:

- إعادة تعريف احتياجات حماية المستهلك على امتداد سلسلة القيمة، من شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى التطبيقات والخدمات.
- تحديد أولويات ومسؤوليات الجهات المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الحكومة ودوائر الصناعة والمستهلكين) في بيئة رقمية.
- توسيع الولاية وتدابير الإنفاذ المنوطة بالهيئة التنظيمية لضمان حماية المستهلك الفعالة في بيئة التقارب الرقمية (ولا سيما في التعامل مع الخصوصيات وحماية البيانات، والحماية ضد الاحتيال وسوء الاستخدام، وغير ذلك)⁷.

1 <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/about-us/>

2 <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>

3 نفس الحاشية.

4 اعتمدت الجمعية العامة المبادئ التوجيهية لأول مرة في قرارها 39/248 المؤرخ 16 أبريل 1985، ووسعها المجلس الاقتصادي والاجتماعي في وقت لاحق بقراره E/1999/INF/2/Add.2، المؤرخ 26 يوليو 1999، وراجعتها الجمعية العامة مؤخراً في قرارها 70/186 المؤرخ 22 ديسمبر 2015 (المتاح عبر الرابط

التالي: http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/186).

5 تقرير المسألة 18-2/1: إنفاذ السياسات واللوائح الوطنية المعنية بحماية المستهلك لا سيما في بيئة التقارب، ويمكن الاطلاع عليها عبر الرابط التالي: <https://www.itu.int/pub/D-STG-SG01.18.2-2014>

6 <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/default.aspx>

7 http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2014/BestPractices/GSR14_BPG_en.pdf

4.1 التقدم الحاصل في مختلف البلدان في الآونة الأخيرة

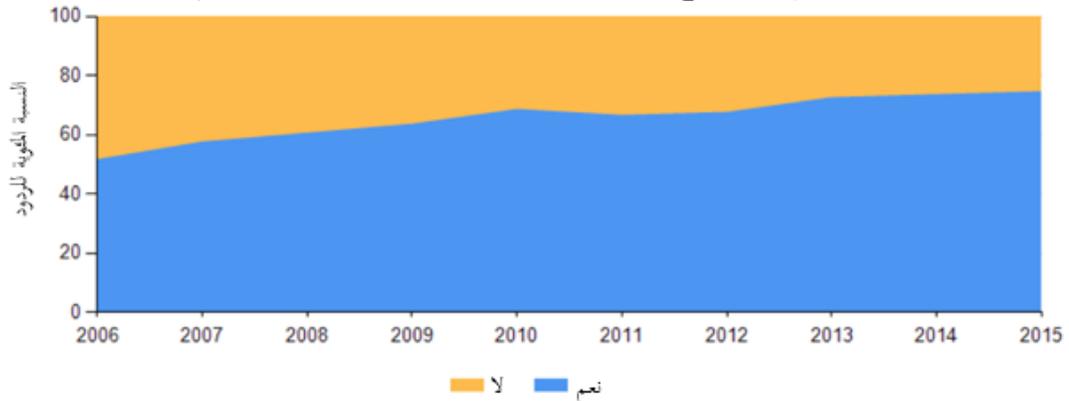
اعتمدت غالبية البلدان قوانين ولوائح، وأنشأت كيانات ومنظمات لتوعية المستهلكين ومساعدتهم على معرفة حقوقهم وآليات إنفاذ الحقوق في حال انتهاكها. وتسترشد هذه التدابير عموماً بالهيئات الحكومية وتنفذها أطراف ثالثة. وفي كثير من الحالات، تفوض المؤسسات القضائية بتوفير التعويض النهائي للمستهلكين. وتظهر بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات 2016، على النحو الموضح في الأشكال 1 إلى 8 أدناه، أن العديد من البلدان قد أحرزت تقدماً كبيراً في مجال حماية المستهلك، وأدت الهيئات التنظيمية دوراً كبيراً في ذلك.

الشكل 1: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك

المجموع الكلي	عدد البلدان/الاقتصادات							
	الأمريكتان	أوروبا	كومنولث الدول المستقلة	آسيا والمحيط الهادئ	الدول العربية	إفريقيا		
128	23	39	8	19	12	27	نعم	هل توجد في بلادكم تشريعات/لوائح لحماية مستهلك الاتصالات على وجه التحديد؟
42	9	3	0	14	5	11	لا	
154	28	36	8	28	15	39	نعم	هل تتولى الهيئة التنظيمية المسؤولية عن شكاوى المستهلك؟
13	3	6	0	2	1	1	لا	
119	21	23	5	24	12	34	نعم	هل تتولى الهيئة التنظيمية المسؤولية عن مشاركة المستهلك في أنشطتها؟
43	10	18	2	7	4	2	لا	
141	25	36	7	25	11	37	نعم	هل تتولى الهيئة التنظيمية المسؤولية عن تنفيذ المستهلك؟
24	6	6	1	6	4	1	لا	
115	22	24	7	22	13	27	نعم	هل تتولى الهيئة التنظيمية المسؤولية عن تمثيل المستهلكين والدفاع عن حقوقهم؟
47	10	17	1	9	3	7	لا	
97	15	26	3	14	6	33	نعم	هل تتولى الهيئة التنظيمية المسؤولية عن معلومات مقارنة التعريفات؟
57	13	15	4	13	8	4	لا	
51	10	18	1	9	2	11		
80	15	24	2	11	5	23		إذا كان الرد بالإيجاب، يُرجى بيان ماهية الخدمات
195	35	43	12	40	21	44		حجم المنطقة

الشكل 2: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك

هل توجد في بلادكم تشريعات/لوائح لحماية مستهلك الاتصالات على وجه التحديد؟ على امتداد العالم

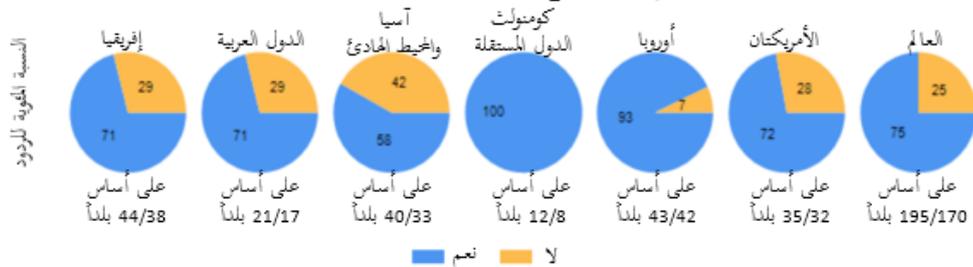


الشكل 3: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك

المصدر: قاعدة بيانات الاتحاد لتنظيم الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ITU ICT-Eye <http://www.itu.int/ict-eye>

هل توجد في بلادكم تشريعات/لوائح لحماية مستهلك الاتصالات على وجه التحديد؟، 2015



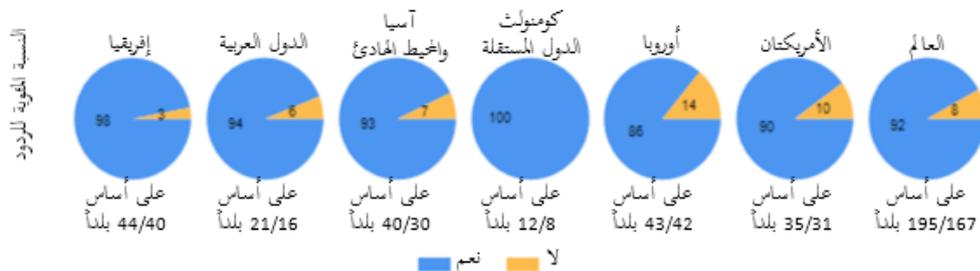
المصدر: قاعدة بيانات الاتحاد لتنظيم الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الشكل 4: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك

المصدر: قاعدة بيانات الاتحاد لتنظيم الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ITU ICT-Eye <http://www.itu.int/ict-eye>

هل تتولى الهيئة التنظيمية المسؤولية عن شكاوى المستهلك؟، 2015

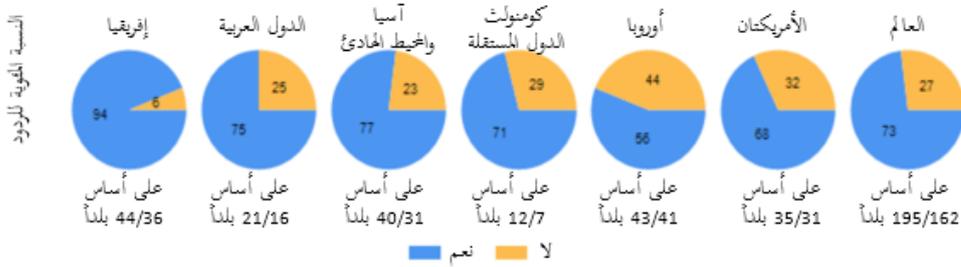


المصدر: قاعدة بيانات الاتحاد لتنظيم الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الشكل 5: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك

المصدر: قاعدة بيانات الاتحاد لتنظيم الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ITU ICT-Eye: <http://www.itu.int/icteye>

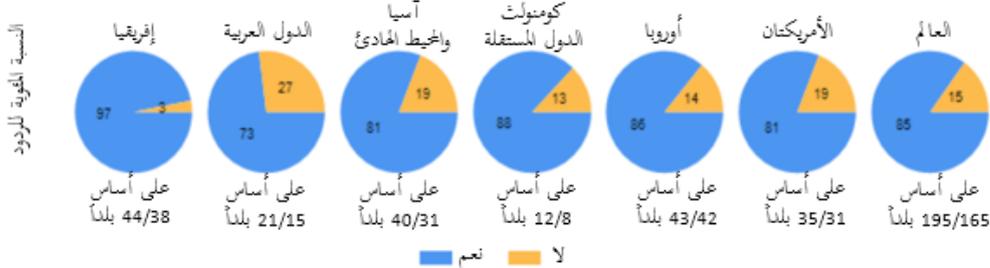
هل تتولى الهيئة التنظيمية المسؤولية عن مشاركة المستهلك في أنشطتها؟، 2015



المصدر: قاعدة بيانات الاتحاد لتنظيم الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

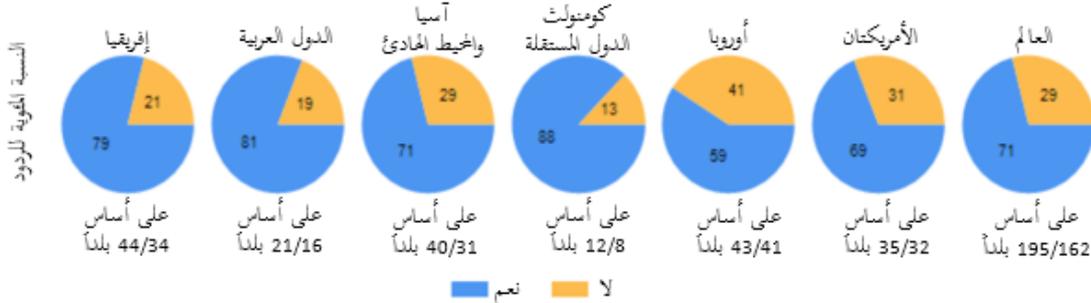
الشكل 6: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك

هل تتولى الهيئة التنظيمية المسؤولية عن تفتيش المستهلك؟، 2015



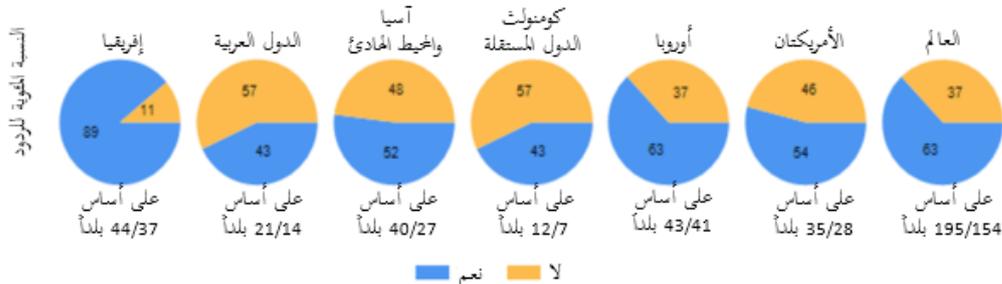
الشكل 7: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك

هل تتولى الهيئة التنظيمية المسؤولية عن تمثيل المستهلكين والدفاع عن حقوقهم؟، 2015



الشكل 8: ردود تقييمية من الدول الأعضاء في الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قضايا المستهلك

هل تتولى الهيئة التنظيمية المسؤولية عن معلومات مقارنة التعريفات؟، 2015



ويعترف تقرير الاتحاد لعام 2013 أيضاً بالحاجة إلى إدخال تعديلات على الأطر التنظيمية، بما في ذلك تحسين تدابير إنفاذ وتنفيذ التشريعات والقواعد واللوائح لحماية المستهلكين لأن هناك تغييرات كبيرة وجارية في الكيفية التي تقدم وتباع بها الخدمات والتطبيقات والمحتوى للمستهلكين ولأن مقدمي الخدمات الذين خدموا أسواقاً مختلفة فيما مضى يتنافسون الآن على نفس الزبائن. ويفيد التقرير بأن التحدي الذي تواجهه السلطات التنظيمية الوطنية يتمثل في فهم الحراك الكامن وراء التقارب من وجهة نظر المستهلك. وعلى الرغم من أن سياسات و/أو لوائح استيعاب الخدمات المتقاربة ما يزال يجري تعريفها في العديد من البلدان، فإن شفافية الأسعار وحياد التكنولوجيا/الشبكة من حقوق المستهلك الأساسية التي يجب معالجتها، فضلاً عن حماية البيانات الشخصية/الخصوصيات/كتمان المعلومات، والحق في تقديم شكوى. وفي هذا السياق، يرى تقرير الاتحاد أن الحاجة تدعو المنظمين بشكل عام إلى ما يلي:

- تشجيع الاستثمار في الشبكات عالية السرعة والحلول التكنولوجية المتطورة والمتاحة في متناول الجميع؛
- حماية المبتكرين والمبدعين والمستهلكين من التزييف والقرصنة الناجمين عن توريد السلع والخدمات على الخط (على نحو متزايد عبر الحدود)؛
- تشجيع وصون التجارة الإلكترونية: من خلال إنشاء إطار ملائم لآليات الدفع الإلكتروني (بالبطاقة والإنترنت والهاتف المتنقل) الموثوقة والفعالة (من قبيل خدمات تعرّف الهوية الإلكترونية والثقة في المعاملات الإلكترونية)؛
- التأكد من أن جميع المستهلكين لديهم جميع المعلومات التي يحتاجونها للاختيار عن بينة وأنهم يتمتعون بآليات حماية وتعويض كاف في حالة حدوث أي إشكال؛
- الحفاظ على الثقة في الإنترنت عن طريق وضع استراتيجية حصينة في مكافحة الجريمة السيبرانية واستراتيجية لضمان حماية البيانات والخصوصيات لا تتغير بمرور الزمن ويمكنها أن تتعامل مع التكنولوجيات الجديدة؛
- وضع إطار تنظيمي أبسط وأوضح وشروط منصفة لموزعي المحتوى، وتجنب الغموض القانوني والتداخل والازدواجية في الرقابة التي قد تحدث عندما يكون تنظيم الشبكة والإرسال منفصلاً عن التنظيم الذي ينطبق على المحتوى.⁸

وفي عام 2014، عمدت المنظمة الدولية للمستهلكين (CI) إلى تقييم حالة حماية المستهلك في جميع أنحاء العالم من خلال استطلاع عالمي للمنظمات الأعضاء فيها.⁹ وكشف الاستطلاع في نتائجه الرئيسية، على النحو الموضح في الشكلين 9 و10 أدناه، أن الاعتقاد الشائع يشير إلى التشريع الجديد بوصفه العامل الذي حقق التقدم في حماية المستهلك في السنوات الثلاث الماضية، مع توقع المزيد من التقدم؛ وأن هناك إدراك بأن الاقتصاد الرقمي إذ ينمو ويتطور، يحمل في ثناياه عدداً من التحديات للعاملين على خدمة مصالح المستهلك، بما في ذلك مسألة أفضل طريقة لضمان تكيف الأطر التشريعية والتنظيمية وأطر المعايير مع بيئة تكنولوجيا سريعة التطور. وحدد الاستطلاع أيضاً الحاجة إلى ترسيخ احترام بيانات وخصوصيات المستهلكين، وأبدى القلق من أن آليات حماية المستهلك يتجاوزها الزمن وتعجز عن مواكبة سرعة التغيير في الاقتصاد الرقمي. وأخيراً، وجدت الدراسة أيضاً أن النفاذ إلى الاقتصاد الرقمي والتكنولوجيات الرقمية إذ يصبح متاحاً في كل مكان، تتاح وسائل وفرص جديدة للقيام بحماية المستهلك.¹⁰

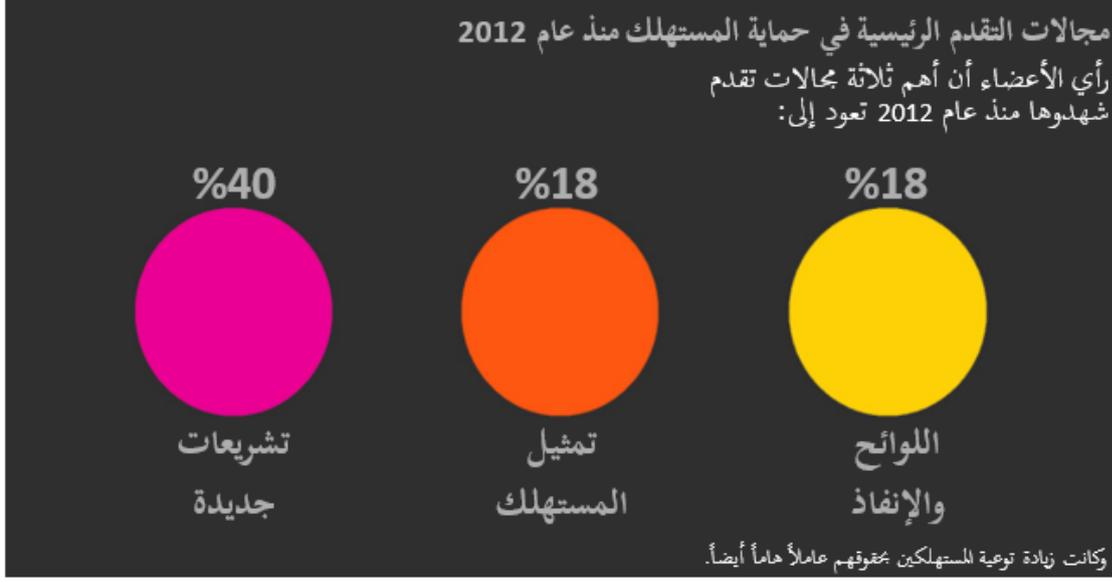
⁸ <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Documents/Regulation%20and%20consumer%20protection.pdf>

⁹ للأغراض البحثية، قُسم أعضاء المنظمة الدولية للمستهلكين إلى أربعة مناطق واسعة. فكانت المناطق هي: إفريقيا؛ وآسيا والمحيط الهادئ، وآسيا الوسطى والشرق الأوسط (APCAME)؛ وأوروبا وشمال أمريكا (EurNA)؛ وأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي (LA&C).

<http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>

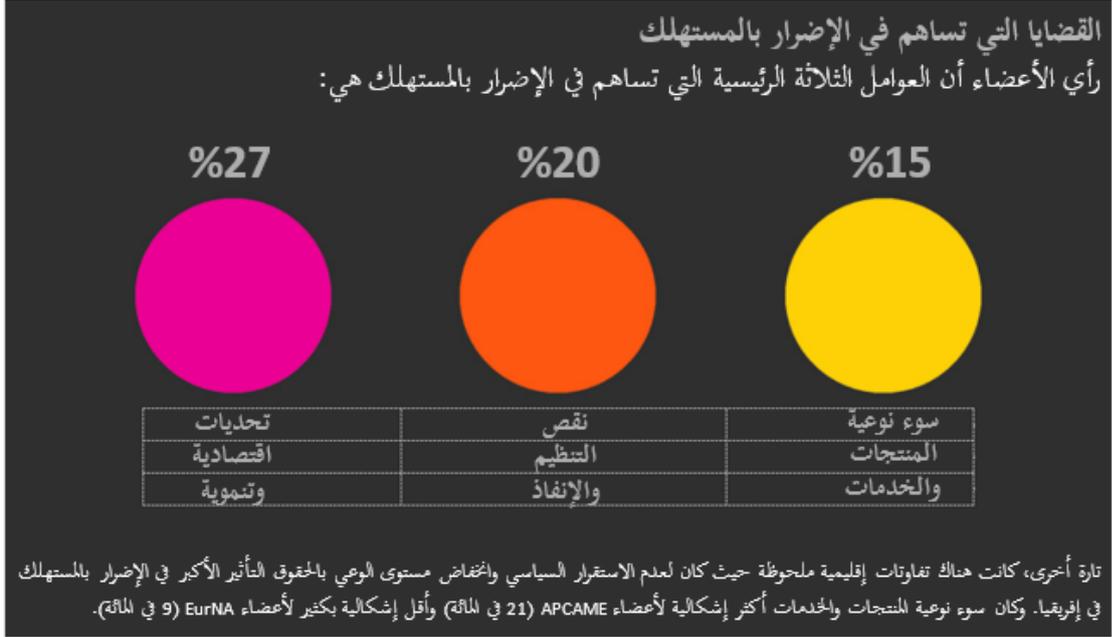
¹⁰ <http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>

الشكل 9: مجالات التقدم الرئيسية في حماية المستهلك منذ عام 2012 حسب المنظمة الدولية للمستهلكين



المصدر: تقرير الاستطلاع 2014، المنظمة الدولية للمستهلكين، وهو متاح عبر الرابط التالي:
<http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>

الشكل 10: القضايا التي تساهم في الإضرار بالمستهلك



المصدر: تقرير الاستطلاع 2014، المنظمة الدولية للمستهلكين، وهو متاح عبر الرابط التالي:
<http://www.consumersinternational.org/media/1568496/ci-survey-summary-2015-english.pdf>

2 الفصل 2 - التحديات في مجال حماية مستهلك الاتصالات

1.2 الابتكار التكنولوجي

إن الابتكار التكنولوجي، على النحو المعرف في دليل أوسلو (المبادئ التوجيهية لجمع وتفسير مجالات بيانات الابتكار)، يشمل المنتج وعملية الابتكار فضلاً عن التدابير المبتكرة في تلك المجالات التي لم تكتمل.¹¹ ويتكون ابتكار المنتجات من طرح منتج (سلعة أو خدمة) في الأسواق على أن يكون إما جديداً أو محسناً كثيراً من حيث الخصائص الأساسية، في حين تتمثل عملية الابتكار في تنفيذ عملية إنتاج أو طريقة توزيع أو نشاط دعم لسلع أو خدمات جديدة أو محسنة كثيراً.

وقد تطورت أدوات الاتصالات والإعلام تطوراً هائلاً على مر القرون، من إشارات الدخان المستخدمة تاريخياً إلى ظهور الجيل الرابع والخامس من الهاتف الرقمي، ومن البرق إلى الإنترنت. وفي الوقت نفسه، تغيرت الحاجة البسيطة لبدالة إلى حاجة لإرسال المعلومات آنياً، عن طريق الصوت، وبشكل متزايد، عن طريق البيانات، إلى كل ركن من أركان المعمورة. وباتت المنتجات والخدمات متنوعة للغاية الآن، مما يؤثر على استخدامات وصحة المستهلكين الذين يحتاجون الآن أكثر من أي وقت مضى إلى التوعية بأفضل سبل العمل مع المنتجات التي يمكن العثور عليها في السوق.

1.1.2 أثر الابتكار التكنولوجي في الاستخدام والخدمات

- الخدمات

إن الابتكار التكنولوجي والتنوع يزودان المستهلك بفرص للتواصل والتجارة والنفوذ إلى المعلومات بطريقة تقلص الفجوة الرقمية بما يتجاوز الخدمة الشاملة للجميع بفضل خدمات الإنترنت، والتطبيقات الجديدة، وحلول البرمجيات، والمطابقين والأجهزة التي تجري ترقية خواصها الوظيفية باستمرار.

ولا يرقى الشك إلى فوائد التطور التكنولوجي، ويتضح من التجربة القطرية أدناه ما يلي.

في حالة الكاميرون،¹² وبعد اتفاق شراكة وقع في عام 2015 مع عدد من مشغلي الهاتف المتنقلة، تتيح الإدارة الضريبية في البلاد للناس الآن دفع ضرائبهم عن طريق الهاتف المتنقل، فتقترب من دافعي الضرائب وتحل بعض إشكالات التنقل. وعلاوة على ذلك، عرض المشغلون الفرص الناشئة من الخدمات الرقمية المبتكرة: التجارة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني، والصحة الإلكترونية، والصيرفة الإلكترونية والدفع الإلكتروني، خلال المنتدى الوطني الأول بشأن خدمات الجيل الثالث/الرابع (4G/3G) في الاقتصاد الرقمي الكاميروني، الذي نُظم في فبراير 2015 بمبادرة من وكالة تنظيم الاتصالات (ART).

ويجري تنفيذ الجيل الرابع (4G) بتحديث اتفاقات الترخيص واختصاصات المشغلين المرخص لهم. ولا زالت تجربة الجيل الرابع في مراحلها المبكرة، ولا تُخص في الوقت الراهن سوى ثلاث مدن دليبية (ياوندي ودوالا وغاروا)، في حين أن المستهلكين لا يستفيدون بعد استفادة كاملة من خدمات الجيل الثالث جراء عدم ارتفاع جودة الشبكة وتغطيتها إلى المستوى الأمثل. وخلال الأيام الأولى للاقتصاد الرقمي الوطني، التي نظمتها الوزارة المسؤولة عن البريد والاتصالات، أشار البنك الدولي إلى ضعف خدمة الجيل الثالث، التي تقدر بنحو 2 في المائة في الكاميرون، مقابل

¹¹ http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/OECDsloManual05_en.pdf

¹² الوثيقة SG1RGQ/38، "حماية المستهلك فيما يتعلق بمنتجات وخدمات الاتصالات الإلكترونية في الكاميرون"، جمهورية الكاميرون.

8 في المائة في موريتانيا، و17 في المائة في تونس. وتعد جودة الخدمة المصدر الرئيسي للاستياء بين العملاء، ولها تأثير على التكاليف التي يتحملها المستهلك النهائي.

- الاستخدام

يمكن أن تكون الخدمات المبتكرة مصدراً أو نتيجة لزيادة استخدام الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حسب الأطر القانونية والتنظيمية وظروف السوق.

ففي الكاميرون، على الرغم من الارتفاع الكبير في الكثافة الهاتفية (من 25 في المائة في عام 2010 إلى 92 في المائة في عام 2014)، يظل أثر الابتكارات التكنولوجية غير كاف، ويعود ذلك في كثير من الأحيان إلى تغطية الشبكة غير الكافية. وفي عام 2014، كلفت وكالة تنظيم الاتصالات (ART) المعهد الوطني للإحصاء (INS) بإنتاج "دراسة عن مستوى النفاذ إلى خدمات الاتصالات الإلكترونية وعن استخداماتها والتصورات بشأنها"، وكان الغرض منها ذا شقين الحصول على المؤشرات الأساسية المتعلقة بالنفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وباستخداماتها، إلى جانب المؤشرات المحسوبة أو المؤشرات المركبة (مؤشر النفاذ الرقمي (DAI) ومؤشر تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (IDI)).¹³

وفيما يتعلق الأمر بالنفاذ والاستخدامات، تبين أن 11,8% من الأسر لديها حاسوب، (20,7 في المائة منها في المناطق الحضرية و3,3 في المائة في المناطق الريفية)، وكان لدى 6,7 في المائة من الأسر توصيل بالإنترنت في المنزل، (12,3 في المائة منها في المناطق الحضرية و1,4 في المائة في المناطق الريفية). والشركات الخاصة هي مستخدم الإنترنت الرئيسي، بنسبة 89 في المائة مقابل 46,5 في المائة في القطاع العام. وفيما يخص المؤشرات، بلغ مؤشر النفاذ الرقمي (DAI) 0,356، ومؤشر تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (IDI) 2,03 في عام 2014.¹⁴

وأوصت الدراسة في ضوء التطور التكنولوجي المستمر، بأن تُلزم السلطات الحكومية والتنظيمية بتقديم إطار تنظيمي من أجل ضمان حصول المستهلكين على الأجهزة والخدمات عالية السرعة بأسعار معقولة، مع تشجيع صناعة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق الحوافز.

وفي جمهورية الصين الشعبية،¹⁵ تنشط اللجنة الوطنية لمستخدمي اتصالات (NCTU) بمراقبة الابتكارات والتطورات التكنولوجية في سوق الجيل الرابع، حيث توفرت الخدمات تجارياً منذ عام 2014. وبعد الاضطلاع في العمل التجريبي وفي استحداث تلك الخدمات من الناحية التقنية والتجارية، طرح أعضاء NCTU (من الشركات والجامعات ومعاهد البحوث) مقترحات تتعلق، من بين أمور أخرى، بتطوير سوق الجيل الرابع ومصالح المستهلكين وتحسين حواص الخدمة الوظيفية.

2.1.2 القضايا الاستهلاكية الأخرى المرتبطة بالتطور التكنولوجي

1.2.1.2 المعلومات المتاحة للمستهلك وتوعيته وتدريبه

يستفيد المستهلكون الآن من النفاذ السريع إلى مجموعة واسعة من المعلومات من مصادر متعددة بفضل النطاق العريض والتطور السريع لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا. فهل الخدمات المعروضة مفصلة على مقياس الاحتياجات الفعلية للمستهلكين أم أنها هي نفسها التي تولد الاحتياجات؟ وإذ توضع في الاعتبار الآثار المالية

¹³ <http://www.art.cm/images/pdf/studies/NIS%20survey%20Updated.pdf>

¹⁴ نفس الحاشية.

¹⁵ الوثيقة 1/88، "اللجنة الوطنية لمستهلمي الاتصالات تعمل بجدّ لتحسين خدمات الاتصالات"، (جمهورية الصين الشعبية).

المرتبة على منتجات الابتكار التكنولوجي، من المهم توعية المستهلكين وتدريبهم على استخدامها، بحيث يمكنهم استخدامها وإنفاق أموالهم عليها وهم على بينة تامة من الوقائع.

2.2.1.2 الآثار الصحية الناجمة عن التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية

كان لتطور جديد التكنولوجيات وشبكات المشغل ذات الشراهة المتزايدة للترددات، مع النمو المصاحب في نشر البنية التحتية، أن أثار مخاوف متكررة لدى بعض جمعيات حماية المستهلك والمستخدمين وحتى المجتمعات المحلية، فيما يتعلق بالآثار المترتبة على صحة الناس. وحتى الآن، لا تبعث نتائج الدراسات الدولية التي أجريت أو الجارية حالياً على أي اطمئنان بشأن حياد هذه التكنولوجيات إزاء عافية الناس الجسدية.

وفي الكاميرون¹⁶ بدأ العمل على إنشاء إطار تنظيمي استجابة لقضية التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية:

- يحدد المرسوم 2013/0403/PM، المؤرخ 27 فبراير 2013، عتبات الحد الأقصى لتعرض الناس لبث كهرومغناطيسي من المعدات المستخدمة في شبكات الاتصالات الإلكترونية، أو من أي معدات أخرى قادرة على إنتاج البث الكهرومغناطيسي. وتقع الالتزامات المحددة على عاتق الجهات المخوَّلة بتركيب أو تشغيل شبكات الاتصالات الإلكترونية، ومشغلي الشبكات أو المرافق الراديوية وأصحاب اتفاقات تخصيص الترددات. وبعبارة أدق، فيما يتعلق بالمؤسسات التعليمية ودور الحضانة ومباني الرعاية الصحية التي تقع داخل دائرة نصف قطرها 100 m من هذه المعدات أو المرافق، يُتطلب من مشغلي المعدات والمرافق الراديوية اتخاذ التدابير اللازمة لضمان أدنى احتمال للتعرض دون أي تخفيض في جودة الخدمة المقدمة.
- ويخضع تركيب الأبراج والهوائيات والصواري للقرار الوزاري 00000054/MINPOSTEL المؤرخ 18 أبريل 2015. ويطبَّق تحت إشراف وكالة تنظيم الاتصالات (ART) المسؤولة عن تحديد الخصائص التقنية للأبراج والصواري، فضلاً عن خصائص ترتيبات السلامة من حيث الأسوار والمسافات وحقوق الارتفاق والتشوير والإضاءة واللافتات.

3.2.1.2 التأثير البيئي: مشكلة النفايات الإلكترونية

بالنظر إلى حراك الصناعات، في قطاع الاتصالات الإلكترونية، التي تواظب على ترقية مطاريف ومعدات الاتصالات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فضلاً عن استخدام المستهلكين المتزايد لأجهزة ومعدات متعددة، تفاقمت مشكلة إدارة النفايات الإلكترونية عبر السنين واستفحلت الآثار السلبية للنفايات الإلكترونية على البيئة وعلى صحة المواطنين. وتشير الإحصاءات إلى أن النفايات الإلكترونية هي أحد مجاري النفايات الأسرع نمواً في العالم، حيث تولد حوالي 42 مليون طن متري منها في عام 2014. ويعترف تقرير حديث للاتحاد الدولي للاتصالات عن الإدارة المستدامة لنفايات المعدات الكهربائية والإلكترونية (WEEE) في أمريكا اللاتينية بأن الإدارة غير الرسمية لنفايات المعدات الكهربائية والإلكترونية وإن كانت مؤثرة على الصحة وجودة الحياة، فلا بد أيضاً من أطر تنظيمية محددة. وتشكل النماذج الإدارية الفعالة، الشاملة لجميع أصحاب المصلحة، عنصراً أساسياً كذلك، بأدوار ومسؤوليات واضحة المعالم. وينبغي أيضاً أن يشكل التحليل الاقتصادي للمخاطر البيئية والاجتماعية ذات الصلة بسوء إدارة نفايات المعدات الكهربائية والإلكترونية جزءاً من عملية تحديد الأطر الوطنية. لكن نفايات المعدات الكهربائية والإلكترونية ليست قضية وطنية، بمعنى أن التنسيق بين ممثلي حماة البيئة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي مهم أيضاً لكفاءة الإجراءات واستدامتها.¹⁷

¹⁶ الوثيقة SG1RGQ/38، "حماية المستهلك فيما يتعلق بمنتجات وخدمات الاتصالات الإلكترونية في الكاميرون"، جمهورية الكاميرون.

¹⁷ http://wftp3.itu.int/pub/epub_shared/TSB/2016-Integrated-mngnt/index.html#p=1

2.2 بيئة السوق والمنافسة

يتسابق مشغلو الاتصالات الإلكترونية وأوساط الصناعات في منافسة شرسة لجذب المستهلكين، باستخدام التسعير كطعم. ويصبح المستهلكون أيضاً "منتجين-مستهلكين" على نحو متزايد، ولعلمهم يكتسبون على هذا النحو قوة أشد في السوق.

1.2.2 انتشار حزم التسعير والترويج

سعت إحدى أفضل الممارسات المعتمدة في الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات 2015، التي عُقدت في ليرفيل، الغابون، إلى حماية المستخدمين ومقدمي الخدمات، ونصت على ضرورة "تثقيف وتمكين المستهلكين بمختلف التدابير والمبادرات، بما في ذلك من خلال تقديم مناهج سهلة على المستخدم ومقارنات حديثة بين عروض الخدمة والتعريفات؛ وإعلام المستهلكين بالأحكام القانونية وإجراءات الشكوى/الانتصاف فضلاً عن تعزيز ثقافة الأمن السيبراني"¹⁸.

ويتقدم الابتكار التكنولوجي على قدم وساق، يعمد المشغلون، في سعيهم الدائم للاستئثار بحصص جديدة من السوق، إلى غمر مطاريف المستهلك بعروض مغرية تهدف إلى حمله على الشعور بالحاجة. وفي حالة الكامبيرون، راجت عروض التعريفات، وكان البعض منها موجوداً منذ بدأ بعض مشغلي المهاتف المتنقلة بتشغيل شبكتهم، مما يضع الفهم الواضح للعروض الأساسية في دائرة الغموض. ويغيب وضوح الرؤية من حيث التعريفات المطبقة جراء التخلف عن نقل المشتركين إلى العروض المحدثة وعن ترتيب عروض التعريفات. وبالنسبة لبعض المستهلكين، يكون عدم الانتقال إلى العروض المعززة طوعياً، فأولئك المشتركين يفضلون التعريفات التي يرونها أكثر جاذبية في ضوء متطلباتهم. ولكن بالنسبة للغالبية العظمى، يعود عدم الانتقال هذا إلى عجزهم عن فهم العروض، أو إلى عدم وضوح تلك العروض.

وفيما يتعلق الأمر بالعروض الترويجية، للمنظمين دور رئيسي من حيث توجيه المستهلكين ومنع التجاوزات من جانب المشغلين. وفي حالة الكامبيرون، تظهر حالات من التحرش التجاري في العروض الترويجية التي يتجاوز أجلها طبيعتها المؤقتة. ورداً على ذلك، وضعت وكالة تنظيم الاتصالات (ART)، بموجب القرار 0000 0086/ART/DG، شروط وترتيبات إطلاق المشغلين للعروض الترويجية لخدمات الاتصالات الإلكترونية، وحددت المدة القصوى لأي عرض ترويجي بثلاثة أشهر، على ألا يقل الفاصل الزمني لأي عرض ترويجي بين عرضين ترويجيين عن شهرين. وعلاوةً على ذلك، يُطلب من المشغلين، قبل ثمانية أيام من إطلاق أي عرض ترويجي، أن يقدموا هذا العرض لوكالة تنظيم الاتصالات (ART) كي توافق عليه، وأن تكون شروطه، لا سيما في ما يتعلق بالتعريفات، واضحة وشاملة لكل شيء وصادقة ولا لبس فيها.

وفي حالة البرازيل،¹⁹ وافقت الوكالة البرازيلية الوطنية للاتصالات (ANATEL)، بموجب القرار 632 في مارس 2014، على القواعد العامة لحقوق المستهلك فيما يتعلق بخدمات الاتصالات (RGC). ومن بين أمور أخرى، يهدف نص هذا القرار لضمان تزويد المستهلكين بفهم أفضل لحقوقهم، ولتمكينهم من اختيار خياراتهم بمزيد من الاستقلالية في بيئة التقارب. وهكذا، يمكن لأي مستهلك مهتم سواء كان عميلاً أم لا أن يكتب في العروض الترويجية الجديدة من مقدم الخدمة؛ وعندها يجب أن يكون العملاء على علم بأن العقد قد ينص على رسوم في حالة الإلغاء في وقت مبكر (المادة 46 من قواعد RGC). وهناك متطلب آخر يقضي بأن تكون العروض شفافة، حيث يُلزم مقدم الخدمة

¹⁸ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2015/Consultation/BPG_2015_E.pdf

¹⁹ الوثيقة 1/35، "اللوائح العامة بشأن حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات"، جمهورية البرازيل الاتحادية.

بتزويد المستهلكين، قبل توقيع عقدهم، بملخص يحتوي على معلومات واضحة تتعلق بالعرض، مثل التسعير وفترة الصلاحية والأسعار التي تستوفى حالما تنتهي مدة العرض (المادة 50 من قواعد RGC).

2.2.2 الألعاب ويا نصيب تومبولا (tombolas)

يغطي قطاع القمار بعمر متجدد تدعّمه وسائط الاتصالات الإلكترونية، بما يعود بالنفع على المشغلين الذين يعرضون مثل هذه الألعاب، وأكثر الأحيان، بما يضر المستهلكين الذين لا يفهمون دائماً شروط المشاركة. وثمة نقص مماثل في المعلومات عن ألعاب يا نصيب تومبولا (tombola) التي ينظمها المشغلون ويشارك فيها عملاء عن طريق إرسال رسالة نصية قصيرة (SMS). تتكون اللعبة من الرد على سلسلة من الأسئلة قبل سحب القرعة، ويساعد الأمل بالفوز اللاعب على تجاهل تكلفة المشاركة، حيث تُفرض رسوم على كل نص مقدّم.

وفي الكاميرون، استُكملت التشريعات المتعلقة بالألعاب في عام 2014 بقرار من وكالة تنظيم الاتصالات (ART)²⁰ ينص على مهل زمنية للألعاب والعروض الترويجية من أجل حماية العملاء وتوعيتهم.

3.2.2 نشوء المستهلكين المهيمنين وحقوقهم

"الهيمنة" مصطلح معقد يجمع بين المعنى السياسي والاقتصادي والقانوني. وهو يرتبط مباشرة بمنطقة أو صناعة أو منتجات معينة، كناية عن قدرة السيطرة على شعب أو جماعة أو منظمة. ويمكن للجهة المهيمنة أن تضع قواعد الصناعة وأن تحدد نطاق منتجات أو خدمات معينة وهيكلها ومستوى جودتها وتكلفتها وسعرها.²¹

ووفقاً لقوانين الاقتصاد، في عصر الطلب الاقتصادي من البائع، تكمن هيمنة السيطرة على السوق في أيدي البائعين بحكم ندرة السلع والخدمات. أما في عصر اقتصاد المشتري، يفوق عرض السلع والخدمات الطلب عليها بكثير، فيفقد المصنعون والبائعون قوتهم التسعيرية التي تشكل جوهر التمكّن من السيطرة على السوق. ويمكن للمستهلكين أن يصبحوا جهة فاعلة مهيمنة بسبب قدرتهم الشرائية وحرّيتهم في الاختيار.

وحسب مصدر قيمة المنتجات والخدمات، شهد تطور صناعة المعلومات والاتصالات العالمية خمس مراحل رئيسية، وهي:

- المرحلة الأولى: تقود أعمال الاتصالات الصوتية الثابتة النمو؛
- المرحلة الثانية: تقود أعمال الاتصالات الصوتية المتنقلة النمو؛
- المرحلة الثالثة: تقود أعمال البيانات ذات القيمة المضافة النمو؛
- المرحلة الرابعة: تقود حركة البيانات عبر شبكة النطاق العريض نمو الخدمات الرقمية؛
- المرحلة الخامسة: تقود إنترنت كل شيء النمو.

وفي الوقت الحاضر، دخلت معظم البلدان والمناطق في مرحلة التطور الرابعة للتنمية. والخصائص النمطية لهذه المرحلة هي كما يلي: تُنشأ شبكة الألياف البصرية عريضة النطاق في المدينة والمناطق الريفية؛ فيسرع المكتتبون في خدمتي الجيل الثالث والجيل الرابع من نمو النطاق العريض المتنقل. وتختفي مكاسب تعداد السكان تدريجياً، في حين تبدأ مكاسب البيانات بالظهور. وفي الوقت الراهن، تمر معظم البلدان النامية في المرحلة الأولى من مكاسب البيانات -

²⁰ الوثيقة SG1RGQ/38، "حماية المستهلك فيما يتعلق بمنتجات وخدمات الاتصالات الإلكترونية في الكاميرون"، جمهورية الكاميرون.

²¹ الوثيقة SG1RGQ/199، "حماية المستهلك في حقبة التقارب: حق المستخدم المهيمن في طور النشوء"، جمهورية الصين الشعبية.

أي إنها تشهد نمواً تقوده مكاسب تدفق البيانات، ودخلت بعض الاقتصادات المتقدمة المرحلة الثانية - أي إنها تشهد نمواً تقوده مكاسب المحتوى.

ويظل تناقل الحقوق المهيمنة في مجالات الصناعة أو المنتجات جارياً. ويتمثل جوهره في تناقل استحداث القيمة وتوزيعها بين الجهات الفاعلة في السوق. ففي بيئة البائع الاقتصادية، يمكن للموردين، وخاصة المشغلين المهيمنين، تحديد عدد المنتجات وجودة الخدمة والأسعار والظروف التجارية وعوامل أخرى، وقد أصبحت قيمة وظيفة المنتجات وقيمة التوصيل بالشبكة الشكل الرئيسي لأجزاء القيمة، لذا تملك الشركات الرائدة حق توزيع القيمة ولا يملك المستهلكون إلا الإذعان لشروط المنتجات والخدمات التجارية. أما في بيئة المشتري الاقتصادية، يمكن للمستهلكين اختيار المنتجات والخدمات بسهولة، إذ يمكنهم أن يهيمنوا على حقوق توزيع القيمة وفقاً لجودة المنتج وسعره ووقت تسليمه وعوامل أخرى؛ بل يمكنهم في بعض الأحيان المشاركة في خلق القيمة من خلال طريقة الإنتاج بواسطة الطلبات.

ومن تطور سوق المعلومات والاتصالات العالمي، حصل انتقال الهيمنة على السوق بحلول عام 2012 بعد اختفاء العائد الديموغرافي. وبحلول ذلك الوقت، ما لبثت أن نشرت شبكات الألياف البصرية والجيل الثالث من النطاق العريض المتنقل، وبلغ معدل انتشار الهاتف المتنقل أكثر من 90 في المائة في بعض البلدان، ولا ميس معدل انتشار النطاق العريض الأسري نسبة 80 في المائة. ولم تعد سعة شبكة الاتصالات وعرض نطاقها من الموارد الشحيحة، وتحولت إلى فائض إجمالي في بعض البلدان. وإذ أخذ نمو الإيرادات والأرباح في الانخفاض بسرعة، اضطر مشغلو الاتصالات لاستكشاف خدمات الإنترنت بمزيد من قدراتهم على التعاون والانفتاح. وهم يسعون إلى تحسين متوسط العائد من كل مستخدم شخصي وإلى زيادة قيمة خدمات المحتوى.

وبعد وضع خدمات الجيل الرابع موضع التنفيذ العملي، أصبحت خدمات الإنترنت المتنقلة محرك نمو الإيرادات. وتزداد حقوق المستخدم المهيمن وضوحاً بما يلي:

- **انخفاض قيمة التوصيل.** عندما لا تعود موارد الشبكة نادرة، على الرغم من أن قيمة خط الألياف لا تزال فعالة، سيتضاءل الاعتماد على العائد الهامشي. وقد يكون المستخدمون أقرب لدفع ثمن المحتوى الرقمي والخدمات من دفع ثمن النفاذ والتوصيل.
- **تشتت مداخيل المستخدم.** كان رقم الهاتف في الماضي المدخل الرئيسي، بل المدخل الوحيد، للمستخدم كي يتواصل مع الآخرين. بيد أن عنوان البريد الإلكتروني ورقم الاتصال الفوري، وصفحة البدء في الموقع الإلكتروني على الشبكة، وحسابات التدوين المصغرة وبعض العناوين الافتراضية الأخرى يمكنها أن تصبح مجموعة خيارات إضافية. ولعل بعض الناس الأصغر سناً يستخدمونها أكثر من استخدامهم لرقم الهاتف في الحياة اليومية.
- **التخديم حسب المتطلبات الشخصية.** إن المنتجات التقليدية التي تتميز بمعايير تقنية ونماذج أعمال موحدة لم تعد ذات قيمة رائجة. وصار الأكثر رواجاً بدلاً منها التخديم حسب المتطلبات الشخصية في المطراف وأسلوب التوصيل والمدخل والمعدلات وعوامل أخرى. وينشط مشغلو الاتصالات ومقدمو الخدمات في هذا المجال من أجل تعزيز الولاء للعلامة التجارية والقيمة للعملاء.
- **لامركزية الموردين.** يمكن للشركة التخصصية الواحدة نفسها أن تقدم منتجات وخدمات واحدة. وفي مثل هذه الحالات، يمكن لتلك الشركات التي توصل بين الناس أن تظفر بحقوق الهيمنة. وفي بيئة التقارب، يتعين على موردين متعددين تقديم العديد من المنتجات والخدمات مثل خدمات الفيديو الرقمية على الإنترنت. ويحتاجون لأن يعمل مشغلو الشبكات ومقدمو المنصة ومبدعو محتوى الفيديو معاً لتلبية الطلب، ولمنع المشغلين من احتلال موقع مركزي في سلسلة القيمة.

- **دمج الإنتاج والاستهلاك في خدمات المحتوى الرقمي.** حدث أهم تغيير في وصلات إنتاج واستهلاك المحتوى الرقمي. إذ تمكن شبكات النطاق العريض والمطارييف الذكية المستخدمين من إنشاء المحتوى (UGC)، على نحو مريح وميسر. ويمكن لفئة من المستهلكين ذوي القدرات المهنية أن يكونوا شركاء في المحتوى مع المشغلين والمنصة. ويمكنهم أن ينشروا محتوى فيديو أصلي وجذاب، وأن يستهلكوا محتوى الآخرين في آن معاً، الأمر الذي يؤدي إلى تكامل الإنتاج والاستهلاك. ولعل تعدد هويات المستهلك يساعد في إحداث تحول في نموذج الأعمال. ويمكن تطبيق التبادل الداخلي وخليط من الرسوم في الاتجاهين وأسلوب لترسيم المستوى لدى مختلف المستخدمين.
- **الابتكار المستمر في المنتجات والخدمات.** قد يستفاد من المنتجات الواحدة الموثوقة للاحتفاظ بالعملاء ولكنها لا تكفي لتعزيز القيمة. لذا يقوم مشغلو الشبكات ومقدمو الخدمات باستحداث وفتح منصات الأعمال للشركاء المحتملين من أجل الاستجابة في الوقت المناسب لطلب العملاء، ولتقصير دورة تطوير المنتجات، وتقديم المنتجات والخدمات المبتكرة من خلال التكرار السريع. فتصبح عملية البحث والتطوير للمنتج الجارية بناءً على توجهات العملاء هي الاتجاه السائد.

3.2 كيف تؤثر التغيرات في نماذج الأعمال وتقديم الخدمات على المستهلكين

1.3.2 الخدمات ذات القيمة المضافة المتبرّع بها

- يمكن أن تشمل هذه الخدمات الموسيقى أثناء الانتظار، وشفرات التعطيل غير العاملة، وشكاوى العملاء، والمعلومات، وكذلك التجديد التلقائي للاشتراكات التي تصعب محاولات إلغاؤها.
- ويمكن أن تشمل التدابير الرامية إلى التعامل مع هذه التحديات ما يلي:
- تدابير من جانب السلطات التنظيمية الوطنية لحماية العملاء ضد ممارسات المشغل المسيئة.
- تدابير لضمان حماية المستهلك لدى تقديم جميع خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2.3.2 نماذج الأعمال وسياسات التسويق المتغيرة

- مع زيادة المنافسة، يتسارع تقدم قطاع الاتصالات تجاه عمليات تجارية أكثر تكاملاً، فيحقق أهدافه المتمثلة في تشجيع الابتكار، وزيادة ولاء المستهلك، ورفع قيمة المستخدم. لقد تغيرت المنافسة بين المشغلين من سعر بسيط إلى العلامة التجارية والخدمات والمحتوى، من خلال آليات تتضمن التسويق المجمع (الذي يشار إليه بالرمز CM)، والذي يشمل جميع أنواع مختلفة من الخدمات في حزمة واحدة وتقديم أسعار مخصومة حسب الأنواع والنسب، مثل تجميع الهاتف المتنقل، والنطاق العريض، وخدمة الرسائل الفورية، وهلم جرا.
- وفي جمهورية الصين الشعبية، أطلقت شركة الصين للاتصالات (China Telecom) التسويق المجمع في عام 2012 كي تزود المستخدمين النهائيين بثلاثة أنواع من الخدمات: خدمة منزلي الإلكتروني (My E-home) وخدمة التصفح التجاري (Business Navigation) وخدمة التصفح الإلكتروني المتنقل (E-surfing Mobile). وضمّت خدمات E6 (الهواتف الثابتة بالإضافة إلى المتنقلة) وE8 (الهواتف الثابتة بالإضافة إلى النطاق العريض) وE9 (الهواتف الثابتة والمتنقلة بالإضافة إلى النطاق العريض) لتلبية المطالب المختلفة في إطار العلامة التجارية منزلي الإلكتروني (My E-home). ولتحسين الخدمة التي يلمسها العملاء، اتخذت شركة China Unicom إجراءات لإنشاء نفاذ موحد عبر الخدمة الثابتة والجلب الثالث والواي فاي (Wi-Fi)، ولتوحيد حسابات المستخدم من أجل التوصيل بأي شاشة ومحتوى. أما خطة خدمة عائلة الفرد الواحد فأكثر (FOP) فهي خطة متكاملة مصممة للمستخدمين الأسريين. وهي تشمل الأعمال الأساسية للخدمة الثابتة من اتصالات صوتية ونطاق عريض، إلى جانب الهاتف المتنقل، والهاتف الفيديوي،

والتفحص الفيديوي، ومسير الأسرة. ويمكن تقسيم خدمة عائلة الفرد الواحد فأكثر إلى ثلاثة أنواع: صوت عائلة الفرد الواحد فأكثر (الهواتف الثابتة والمتنقلة)، وخدمة عائلة الفرد الواحد فأكثر على الإنترنت (النطاق العريض الثابت والهواتف المتنقلة)، وخدمة عائلة الفرد الواحد فأكثر بلا نهاية (الهواتف الثابتة والمتنقلة بالإضافة إلى النطاق العريض). وقررت شركة China Mobile تطبيق طرق مختلفة للنطاق العريض اللاسلكي كمدخل إلى التسويق المجمع. وهي تشمل 2G و3G وWi-Fi وLTE. وعلاوة على ذلك، أطلق مشروع خدمة تعدد وسائط بروتوكول الإنترنت (IMS) في عام 2009 لتحقيق مزيج من الصوت والصورة والفيديو والملفات على أساس ما هو قائم من الخدمة المتنقلة والخدمة الثابتة وشبكة الإنترنت. ويمكن لعميل هذه الشركة المؤسسي أن يحصل، عن طريق IMS، على وظائف الهاتف، والفاكس، ونقل البيانات، والمؤتمر الفيديوي، ومركز الاتصال، والرسائل الفورية وما إلى ذلك. ويُطلق على المنتجات النمطية مساعد الاتصالات المؤسسية (Enterprise communications Assistant) وشبكة VPMN المندمجة.

ويجمع المزيد من الخدمات الجديدة لتوسيع نطاق التسويق المجمع. وتلقى خدمات تلفزيون بروتوكول الإنترنت والمراقبة الفيديوية رواجاً وتُختار كتي تجمع مع خدمتي النطاق العريض والاتصالات المتنقلة. وقد أعدت باقات الخدمة هذه لتلبية الطلب من المستخدمين الأسريين والمؤسسيين، ومثال ذلك باقة من منتجات شركة China Unicom تدعى Broadband Mobile plus Magic Eye (النطاق العريض المتنقل بالإضافة إلى العين السحرية) للمناطق الصناعية.

وإذ يتوسع التسويق المجمع، فإن السياسات التنظيمية التي نشأت مع خدمة واحدة يجب أن تتغير من النطاق إلى الأدوات. وبالتالي، ينبغي للمنظمين أن يتكيفوا مع البيئة الخارجية للمساعدة في إعادة تشكيل سياسات تنظيمية جديدة.

ولمواكبة التطورات في المنافسة ضمن السوق وفي تقديم الخدمات، ينبغي للمنظمين تجديد قدراتهم وأدواتهم، وخاصة باتخاذ إجراءات جديدة لتنظيم منتجات التسويق المجمع. وفي الصين، يجب أن تقدّم أي باقة تسويق مجمع جديدة للمنظم كي يستعرضها قبل أن تُطرح في السوق. وقد يصل الأمر بالمنظم إلى رفض باقات المشغلين ذوي اليد الطولى في السوق في حال وجود أدلة قوية على أنها يمكن أن تضر بالمنافسة أو بما يعود من فوائد على المستهلك. ثانياً، يُتطلب من المشغل السماح للمستخدمين لديه بالانتقال من أي باقة من باقات المنتجات إلى أخرى وفقاً لإرادتهم. وتسري هذه اللائحة منذ أكثر من 5 سنوات، وقد أرضت المستهلكين على نحو فعال وبقدر أكبر. ثالثاً، أنشئت بعض منصات المراقبة كي تقدم أدلة على جودة الخدمة وما يلمسه المستخدم منها. وفي عام 2012، أنجزت وزارة الصناعة وتكنولوجيا المعلومات (MIIT) منصة وطنية لتفحص التوصيل البيئي بالإنترنت. وفي عام 2013، أدخلت منصة جديدة للتحقق من السرعة الحقيقية للإنترنت.

وينبغي لمنظم الاتصالات أيضاً أن يتعاون مع غيره من الهيئات التنظيمية لأن العديد من منتجات التسويق المجمع تقع خارج نطاق خدمات الاتصالات مثل الموسيقى والفيديو والإدارة الصحية. ويلزم التعاون و/أو المشاركة في التنظيم لتجنب الثغرات وزيادة الكفاءة.

4.2 ظهور مخاطر تهدد الخصوصيات الشخصية

في عصر الخدمة الصوتية، يواجه المستخدمون خطر إفشاء أرقامهم ومواقعهم ومضمون محادثاتهم. ومع سرعة انتشار الإنترنت وخدمة الإنترنت المتنقلة، يتعلق سلوك المستهلك بشكل متزايد بتبادل المعلومات والتفاعل. وفي هذا السياق، يزداد احتمال إفشاء المعلومات الشخصية من خلال الإنترنت عبر استخدام الحواسيب والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية. وبالتالي، يمكن أن تتعرض حقوق المستهلك، مثل الحقوق ذات الصلة بالبيانات والخصوصيات والملكية، للإفشاء والإساءة.

وتبغى معالجة القضايا التالية:

- 1 تأثير الشبكات الاجتماعية: تبادل مقاطع الفيديو والصور والتطبيقات لتحسين الصورة العامة.
- 2 تطبيقات لإنتاج نسخ احتياطية من السجلات الزمنية للدرشة وملفات الوسائط على الحيز السحابي iCloud والكيفية التي يمكن أن يستفاد بها من البيانات المخزنة؛ والتطبيقات التي يمكن أن تتدخل في سرية الحياة الخاصة/الطبية والتي ييوح لها المستخدم بمعلومات دون أي ضمانات. وحالات الاستشارات الطبية عن طريق الرسائل القصيرة التي يقترحها بعض المشغلين في غياب أي معلومات عن هوية الطبيب ودون أي ضمانات ضد الفساد. ففي حال وقوع حادث، كيف تحدد المسؤولية القانونية؟

- 3 مشاكل تحديد هوية المشترك. البيع الاحتيالي لبطاقات SIM أو الهاتف أو الإنترنت المفعل مسبقاً.

فبين عامي 2012 و2013 في جمهورية الصين الشعبية، على سبيل المثال، وقعت عدة حوادث فقد فيها ما لا يقل عن بضعة ملايين من المستخدمين معلوماتهم الشخصية. وحصلت حالة في الآونة الأخيرة في النصف الأول من عام 2014، حيث غزا قرصان نظام المعلومات لشركة بريد سريع وبيعت المعلومات الشخصية لأكثر من 14 مليون عميل على الإنترنت 1 000 يوان (160 دولار أمريكي) لا غير. ولم تؤد هذه الحوادث إلى مجرد خسارة مالية بل هزت أيضاً ثقة المستهلك.

وعمل كل من المجلس التشريعي الوطني والهيئات الحكومية في الصين بشكل وثيق من أجل نشر سلسلة من القوانين واللوائح للحفاظ على المعلومات المتوفرة في الشبكات منذ عام 2012، بهدف حماية المعلومات الشخصية المتعلقة بمستخدمي الاتصالات والإنترنت بشكل فعال. وتحدد هذه القواعد نطاق المعلومات المتعلقة بالشبكة ومسؤوليات الأدوار المختلفة والواجبات المنوطة بالمنظمات المختلفة. وبهدف تطبيق هذه القواعد، أصدرت وزارة الصناعة وتكنولوجيا المعلومات قواعد أكثر تفصيلاً في عام 2013 ومنها لوائح حماية المعلومات الشخصية لمستخدمي الاتصالات والإنترنت واللوائح الخاصة بتسجيل الأسماء الفعلية لمستخدمي الاتصالات.²² وتشكل هذه اللوائح أساساً يساعد على إدارة إعدادات المعلومات وتبادلها وجمعها وضبط النفاذ الضار إلى المعلومات منذ صدورها من المصدر الأصلي.

وفي أبريل 2013، نشرت وزارة الصناعة وتكنولوجيا المعلومات مذكرة بشأن تعزيز إدارة الأجهزة المتنقلة الذكية. وركزت هذه المذكرة على الخدمات التي تقدمها المنصة الخاصة بالتطبيقات. ويُطلب فيها من مصنعي الهواتف المتنقلة عدم تثبيت البرمجيات بشكل مسبق إذا كانت تتضمن معلومات تفشي خصوصيات الزبائن وتضر بأمن الشبكة. ويُتطلب أن يسجل مطوّرو البرمجيات منتجاتهم ويوفروا شفرات البرمجيات لأغراض الاختبار. وقد أدت هذه التدابير دوراً نشطاً في تحقيق المنافسة العادلة وحماية حق المستهلك في الحصول على المعلومات وضمان خصوصية البيانات الشخصية.

مخاطر محطة القاعدة الزائفة

إن محطة القاعدة الزائفة (PBS) هي نوع من أدوات التكنولوجيا الراقية وهي تتكون من محرك رئيسي وحاسوب محمول. ويمكنها البحث والعثور على معلومات بطاقات sim في البيئة المحيطة التي تتمركز المحطة فيها. وبعد النجاح في الاستيلاء على هذه المعلومات، يمكن للمحطة أن تتصرف كالرقم المتنقل لأي شخص في إرسال رسائل SMS مسيئة إلى المستخدمين المستهدفين. وأثناء تشغيلها، يضطر المستخدم العادي للهاتف المتنقل إلى التوصليل بمحطة القاعدة الزائفة بدلاً من شبكة الاتصالات العامة، مما يجعل استخدام شبكة الاتصالات المتنقلة غير متاح للمستخدم.

²² https://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2014/GSR14%20Contribution_China.pdf

وفي الوقت الحاضر، توفر أربع خطوات للتحقيق في أنشطة محطة القاعدة الزائفة (PBS) ومعالجتها، بما في ذلك التعرف عليها وتحديد موقعها وتعقبها والقبض عليها. ويمكن لمشغلي الاتصالات الاستفادة من أدوات تحليل الشبكة، وأدوات اختبار الطريق لإنفاذ خطوتين سابقتين. ويعتمد عمل التعقب والقبض على قدرات الشرطة وإنفاذهم. وتحتاج أنشطة محطة القاعدة الزائفة إلى سلسلة قيمة الصناعة لإنجاز البحوث والانتاج والبيع وارتكاب الجريمة وتوزيع المنافع. لذلك، ينبغي لمنظمي الاتصالات والمشغلين وأجهزة الشرطة والمنظمات ذات الصلة أن تتعاون فيما بينها لإدارة أنشطة محطة القاعدة الزائفة على نحو فعال. وفي الوقت نفسه، ينبغي للمنظمات القضائية أن تتخذ خطوات فعالة لسد الثغرات القانونية، وتشديد عقوبات (غرامات) أنشطة محطة القاعدة الزائفة لردع المجرمين.

واتخذت الحكومة الصينية والمنظم المزيد من الإجراءات للتعامل مع محطة القاعدة الزائفة على النحو مبين في الملحق 4.

5.2 إساءة استخدام الترقيم

إن الجوانب التقنية لرقم هاتف، على النحو المحدد في التوصية ITU-T E.164، تنص على ما يلي:

- 1 طول أقصى قدره 15 خانة رقمية؛
- 2 تغيرات في النهج الوطنية بشأن دعم خطة مراقبة مفتوحة أو خطة مراقبة مغلقة أو خليط من كليهما؛
- 3 تحليل المشغل لسبع خانات رقمية كحد أقصى ليتمكن من تحديد التسيير وحساب تكلفة مكالمة مرتبطة برقم معين.

وإساءة استخدام الترقيم هي استخدام رقم الهاتف بطريقة تخالف تلك التي حددتها الهيئة المسؤولة عن التوزيع. ويختلف ذلك عن الاحتيال في الترقيم الذي يستخدم رقم الهاتف استخداماً صحيحاً ولكن بطريقة تهدف إلى الاحتيال على الأطراف المرتبطة بمكالمات اتصالات.

ولذلك يمكن قيام ثلاثة سيناريوهات مختلفة:

- 1 إساءة استخدام الأرقام (الموزعة أو غير الموزعة)؛
 - 2 الاستخدام الاحتيالي للأرقام (الموزعة أو غير الموزعة)؛
 - 3 إساءة استخدام الأرقام أو الاستخدام الاحتيالي للأرقام (الموزعة أو غير الموزعة).
- ولا يُنظر أبعد من ذلك إلا في إساءة استخدام الأرقام؛ لأن الاحتيال مسألة قانونية أوسع في العديد من البلدان ويقع حلها ضمن اختصاص النظام القضائي.

وإساءة استخدام الترقيم هي استخدام الأرقام بطريقة تخالف الاستخدام المقصود منها. وتشمل الأمثلة على سوء الاستخدام، استخدام الأرقام التي لم توزع للاستخدام، والأرقام الداعمة لحصة من الإيرادات عند عدم السماح بذلك، والأرقام المسيرة خارج البلاد عند عدم السماح بذلك. والمحرك الرئيسي لإساءة استخدام الترقيم بعرض أرقام من البلد أُلِف لاستخدامها في البلد بآء هو ارتفاع أسعار تسيير المكالمات الدولية الواردة في البلد أُلِف. فلماذا يحدث سوء استخدام؟

وفي كثير من الأحيان، لا علاقة للشركة التي تعرض استخدام رقم مع مدير الخطة الوطنية للترقيم (NNPA) الذي تُستخدم أرقامه. وتدعي الشركة المعنية حقوق استخدام أرقام لم تُمنح لها، وتعرض تقاسم العائدات مع مستخدم هذه الأرقام باستغلال ارتفاع أسعار تسيير المكالمات الدولية الواردة في البلدان المعنية.

ويمكن للشركات ادعاء حقوق استخدام أرقام لأن بيئة إدارة الخطة الوطنية للترقيم تفتقر في كثير من الحالات إلى ترسانة كاملة للدفاع عن الموارد التي تتولى المسؤولية عنها. فهذه الترسانة تنهض بالمسؤولية والإجراءات طيلة عمر الرقم منذ توزيعه حتى سحبه، وتشمل التغييرات في استخدام الرقم وطوله على حد سواء. وينبغي أن يتمكن مدير الخطة الوطنية للترقيم (NNPA) من معرفة الأرقام التي تُخصّصت (على النحو المحدد في خطة الترخيم الهاتفية الوطنية (NTNP)) ولأي غرض تُخصّصت، وأن يمتلك حقوق تدقيق المديان الرقمية لصاحب التخصيص (لضمان أن المديان المخصّصة لها ما يبررها، أو يجري استخدامها وفق خطة الترخيم الهاتفية الوطنية)، وأن يسعى في بعض الحالات إما إلى تعديل استخدام الأرقام (وفقاً للتعديلات في خطة الترخيم الهاتفية الوطنية)، أو طول هذه الأرقام (درءاً لاستنفادها)، أو في نهاية المطاف سحب الأرقام (لأنها لم تعد تستخدم، أو يساء استخدامها، أو جراء تغييرات في توزيع الترخيم).

وثمة عنصر آخر في إساءة استخدام الترخيم وهو البتر. ويقع سوء الاستخدام هذا حيث لا تصل الأرقام المتصل بها إلى المقصد المبتين على نحو لا تسمح به خطة الترخيم الهاتفية الوطنية (NTNP). وليس الغرض من هذه الورقة تقييم أي علاقة بين الشركات المعلنه عن الأرقام، وتلك الشركات التي تقوم بالبتر، وأي شبهة احتيال حيث تُدفع عوائد مشروعة لاستخدام الأرقام ولكنها لا تصل إلى البلد الذي تُستخدم أرقامه. ففي كثير من الأحيان تكون الاتصالات الهاتفية الحديثة أكثر تعقيداً مما كان يصادف من قبل، فهي تدعم المنافسة في جميع الجوانب (النفاز والاتصالات الدولية والعبور، وغير ذلك) وكذلك التكنولوجيات المختلفة (الاتصالات بتبديل الدارات وتبديل الرزم، والثابتة والمتنقلة والساتلية والأرضية). وإذ يكثر التغير السريع في مسيرات المكالمات، حسب التكلفة والطريقة التي تُستخدم بها أرقام الهاتف في إيصال المكالمات، يُتطلب ضمان تسيير الأرقام إلى المقصد استناداً إلى تحليل الرقم المطلوب، والعلاقات التجارية القائمة في المكان الذي يسير فيها المشغولون المكالمات.

وفي غينيا،²³ اعتمدت خطة ترقيم جديدة ووُضعت قيد الاستخدام في قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في غينيا في عام 2013. وحرصاً على عمليات توزيع الموارد بكفاءة، نفذت هيئة تنظيم البريد والاتصالات (ARPT) إجراءات لإدارة الأرقام وكتل الأرقام. وبناء على طلب المشغلين، تمنح هيئة تنظيم البريد والاتصالات الأرقام في كتل يضم كل منها 1 000 000 رقم على أساس رسم سنوي قدره 750 فرنكاً غينياً (0,107 دولار أمريكي) عن كل رقم. وعلاوة على أي تخصيص للكتل، تجري هيئة تنظيم البريد والاتصالات بصفة دورية تدقيقاً لتلك الكتل. ولتجديد كتل الأرقام، يجب على المشغل أن يقدم إلى هيئة تنظيم البريد والاتصالات طلباً مشفوعاً بالموجبات في استمارة نظامية حسب الأصول. ثم تجري هيئة تنظيم البريد والاتصالات عملية تدقيق للتأكد من عتبات الاستخدام وفقاً لقواعد الاتحاد الدولي للاتصالات المقابلة، وتحدد ماهية الأرقام. وفي حال عدم بلوغ العتبات أو عدم استكمال تحديد ماهيتها، يحرر رفض مشفوعاً بالموجبات ويُرسَل إلى المشغل.

وجاءت الردود على الاستطلاع موزعةً بشكل جيد، ويحتوي الملحق 3 على تفاصيل الردود التي قدمت إلى اجتماع فريق مقرر المسألة 6/1 لقطاع تنمية الاتصالات في يناير 2017. وكان القاسم المشترك بين كل الردود مركزاً على إدارة الموارد. ويستخدم مختلف أصحاب المصلحة موارد ترقيم الهاتف، وبالتالي فهي تلي متطلبات متنوعة. فيستخدم المشغولون الأرقام لمختلف الأنشطة بما في ذلك الفوترة والتسيير؛ فيما يستخدم المنظمون الأرقام لتشجيع المنافسة، ويستخدمها المستهلكون لإرسال الاتصالات وتلقيها. وفي سلسلة قيمة الأموال المرتبطة باستخدام الأرقام، المستهلكون هم الذين يولدون القيمة، وهم الذين يحتاجون إلى فهم متسق وشفاف لأرقام الهاتف. ويمكن أن يتطور مثل هذا الفهم ويتغير بمرور الوقت.

²³ الوثيقة 1/274، "خطة الترخيم في غينيا"، جمهورية غينيا.

ومن المهم أن تعطى الحماية الكافية للمستهلكين من خلال إدارة واستخدام خطة الرقم الوطنية. وينبغي للمنظمين والمشغلين أن ينتهجوا نهجاً يتمحور حول المستخدم إزاء تطور أرقام الهاتف واستخدامها لاحقاً بغية تحصيل أقصى قدر من الاستفادة والقيمة من أرقام الهاتف. ويمكن أن تتعزز حماية المستهلك بقواعد واضحة ومتسقة للتوزيع والتخصيص، وللاستخدامات الممكنة لأرقام الهاتف، وللمعلومات التي يُرفقها المنظم بأرقام الهاتف. ويمكن تقديم مساعدات أخرى من خلال الأطر القانونية التي تركز بشكل واضح على المستهلكين، والتي يمكن أن تزيد من حماية المستهلك. ولعل من الأمثلة على هذه التشريعات، الخدمات المالية التي يُنفذ إليها عن طريق الهاتف.

وفي ضوء زيادة استخدام الاتصالات والتعويل على مثل هذا الاستخدام في تمكين المستهلكين وفي سد الفجوة الرقمية، من خلال تقديم الخدمات المبتكرة مثل تحويل الأموال عبر الاتصالات المتنقلة، يحتم أن يقوم استخدام الأرقام على حسن إدارة الأرقام وأن تستند إدارة الأرقام إلى قواعد واضحة وشفافة. وتبين الردود على الاستطلاع أن هذه القواعد تساهم في حماية المستهلك، على الرغم من أن حالات التنفيذ الوطنية لهذه القواعد تعكس النهج الوطنية لاستخدام أرقام الهاتف.

الإطار 1: تحليل استطلاع إساءة استخدام التقييم

تناول المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات عام 2014 قضية إساءة استخدام ترقيم الهاتف الدولي بالاتفاق على القرار 78. ودعماً لهذا القرار اشتركت بلدان متعددة في المسألة 6/1 واقترحت مسار عمل يطرح أسئلة على الدول الأعضاء، وحظي بالتأييد بعد تعديل المسألة 6/1 وطُرحت الأسئلة على الدول الأعضاء. وهذا هو التحليل الأولي لتلك الردود على تلك الرسالة المعممة.

وأعدت هذه الرسالة المعممة من أجل تقييم مدى وجود قواعد وطنية بشأن إدارة أرقام الهاتف وعُدلت مرة أخرى لتقييم مدى إشكالية الاحتيال بواسطة صندوق بطاقات SIM (SIM Box). واختُصرت الرسالة المعممة عن قصد لضمان أن ترد الدول الأعضاء بسهولة وبساطة. ورد على الاستبيان 40 من المشاركين، وإذ كانت هناك ازدواجية من دول أعضاء، اقتصر الاختلاف على الجهات المقدمة.

وتمثل المعلومات الواردة في الاستبيان نهجاً إيجابياً حيال التقييم من الدول الأعضاء. ويبدو أن هناك توجيه الموارد التقييم الوطنية، على الرغم من تفاوته. ويضمن هذا التوجيه أيضاً وضوح حال خطة التقييم الوطنية على الصعيد الوطني وتجاه قطاع تقييس الاتصالات. ولا يرد تقييم نطاق الموارد التي تقع ضمن خطة التقييم الوطنية.

وبالنظر إلى وجود توجيه لموارد التقييم الوطنية، تتطلب قضية سوء الاستخدام مزيداً من الدراسة. وأحد الأسئلة الذي يطرح نفسه مبكراً هو ما إذا كان التوجيه القائم على الصعيد الوطني كافياً من حيث الموارد التي يشملها هذا التوجيه ومسؤولية المنظم أو الإدارة له كجزء من هذا التوجيه لتغطية جميع جوانب إدارة الرقم طوال دورة حياة مورد التقييم. ولا بد من الاعتراف باختلاف موارد التقييم التي يمكن تضمينها في خطة التقييم الوطنية بالإضافة إلى أرقام الهاتف ومعرف هوية المشترك/الخدمة المتنقلة الدولية؛ والموارد الأخرى التي يمكن إدراجها هي أرقام الهاتف الوطنية حصراً والأرقام القصيرة، وأرقام معرف المصدر ورموز نقطة التشوير الدولية.

ويجدر بالذكر أن كل دولة من الدول الأعضاء نفذت نهجاً وطنياً لإدارة موارد التقييم. وهذا يعبر عن النهج المختلفة حيال موارد التقييم الوطنية الموجودة. بيد أن هناك نقاطاً عامة يتعين على اللوائح الوطنية أن تعالجها.

وتشمل النقاط العامة لإدارة مورد الرقم، على سبيل المثال، ما إذا كان الكيان المسؤول عن إدارة موارد التقييم ينفذ عمليات تدقيق سنوية، أو ما إذا كانت عمليات التدقيق هذه مسموح بها أم لا في الواقع. وهناك نقاط أخرى يمكن أن تُدرج أيضاً، مثل هل يحتفظ جميع المشغلين بسجلات عن حالة أرقام الهاتف الموزعة لهم، وهل هناك قواعد تضمن حسن رعاية موارد التقييم المدرجة ضمن خطة التقييم الوطنية. هذه هي النقاط العامة التي يمكن أن تعطى التوجيهات الأولية بشأنها.

وعلاوةً على ذلك، فإن التنويه بالإجراءات التي يتخذها المشغلون لمكافحة إساءة استخدام هو أيضاً أداة فعالة، وتحتاج إلى مزيد من الدراسة.

وفيما يتعلق بالقضايا التي حُددت، كشف التحليل أن التوجيه الحالي وطني في نَحجه. ولعل في ذلك بيان لما هو واضح ولكنه بيان لا بد من الإقرار به.

فكيف التعامل مع هذه القضية، وإدامة الامتثال للدستور والاتفاقية فيما يتعلق بمبدأ السيادة الوطنية، ثم ضمان الحفاظ على نَحج وطني لإدارة الأرقام يعبر عن التفهم وعن احتياجات أصحاب المصلحة.

وأحد الأنشطة الأولية في السعي لفهم ما إذا كان التوجيه الوطني الحالي قائم يتمثل في فهم المدى الذي توجّه فيه (أو لا توجّه) موارد التقييم المستخدمة في إساءة الاستخدام وفقاً للمبادئ العامة. فعلى سبيل المثال، إلى أي مدى يحدث الاحتيال بواسطة صندوق بطاقات SIM (SIM BOX) حيث يقل أو يندم التسجيل حين شراء بطاقة SIM؟ وإلى أي مدى يحدث سوء استخدام الأرقام عندما لا يكون هناك اعتبار يذكر للأنظمة والمبادئ التوجيهية؟ وفي هذا السؤال الأخير، توحى بعض الردود إلى أن الالتزام بهذه اللوائح وإنفاذها يعودان بالفائدة على الحد من الاحتيال.

ومن المهم أن ندرك أن فرصة ستسرح دائماً في كثير من الحالات لإساءة استخدام أرقام الهاتف، بالنظر إلى أن التحليل المطلوب لتسيير مكاملة وتفاضي رسم عنها قد يقلل من رسم الرقم الكامل الذي يُتصل به، وأن توفر المعلومات عن مملك حقوق استخدام الأرقام يمكن في أحسن الأحوال أن يخفف من إساءة الاستخدام هذه. فعلى سبيل المثال، هل يمكن للجهة التي يُطلب منها تسيير أرقام أن تحدد ما إذا كان الطلب يقدمه مشغل لديه الحق في ذلك؟

وتمكن المساهمة في الحد من سوء الاستخدام بالتأكد من أن النهج الحالي في إدارة موارد التقييم الوطنية يتبع مبادئ جيدة وأن أصحاب المصلحة على دراية بأدوارهم المحددة وعلاقتهم. أضف إلى ذلك ضمان امتلاك جميع أصحاب المصلحة للصلاحيات القانونية الصحيحة من أجل القيام بأدوارهم، وكجزء من القيام بهذه الأدوار، استيعاب المعلومات بشأن من له حق الاستخدام ومعرفة الإجراءات التي يحتاجونها.

6.2 احتياجات فئات محددة: الأشخاص ذوو الإعاقة والنساء والأطفال

إن الشمول الرقمي يعني تمكين الجميع، بمن في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT). ويعترف النهج الشمولي بأن أنشطة فئة معينة تؤثر أيضاً تأثيراً إيجابياً على الفئات الأخرى. وصُممت أنشطة الشمول الرقمي في مكتب تنمية الاتصالات لتعزيز إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، بما في ذلك

الشعوب الأصلية والأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية؛ والأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة؛ والنساء والفتيات؛ والشباب والأطفال.²⁴

وكثيراً ما تركز قضايا المساواة بين الجنسين على فرص العمل والراتب والعنف الأسري والجرائم الجنسية. وباتت بعض تطبيقات الشبكات الاجتماعية أداة متواطئة مع مجرمي الجنس. ويمكن للتدريبات عبر الإنترنت وأنشطة وسائل الإعلام الاجتماعية، من جملة أنشطة أخرى، أن تكون أدوات مفيدة للنساء في مواجهة التمييز بين الجنسين والتحديات الأخرى.

والأطفال هم مستقبلنا. غير أن الشباب مستهدفون أيضاً بشكل خاص في بيئة الإنترنت، حيث ينفذ الأطفال إلى الإنترنت عبر مجموعة واسعة من الأجهزة المختلفة.

وولت الأيام التي كان السبيل الوحيد فيها لتصفح الإنترنت على حاسوب سطح المكتب في المنزل، بفعل الارتفاع السريع في انتشار الهواتف المتنقلة، بما في ذلك تلك القادرة على تقديم النفاذ إلى الإنترنت. لقد تغيرت المعادلة التي تحدد طريقة النفاذ إلى المعلومات وتبادلها في أي مكان بسهولة نسبية، بغض النظر عن موقع المرء. وتلقى الهواتف المتنقلة وخدمات الإنترنت رواجاً متزايداً بين المستخدمين الأطفال. ولعل أطفالنا يستخدمون أجهزة محمولة مثل الهواتف الذكية وأجهزة الحاسوب المحمولة، وأجهزة الألعاب (مثل Nintendo DSi)، ومشغلات الوسائط (مثل iPod Touch) والحوايب اللوحية (مثل iPad) أو نسخ منها أرخص و/أو مستعملة سابقاً.

وفي كثير من الأحيان يقع الأطفال ضحية للاحتيال عبر الاتصالات أو لمجرمي الجنس. وقد ساهم ذلك مساهمة هائلة في ضرورة حماية الأطفال. ومن القضايا التي تجب معالجتها، المحتوى الضار في خدمات الفيديو أو الألعاب على وجه الخصوص.

وقد صُمم بعض الهواتف الذكية خاصة لوضع الأطفال تحت مراقبة الوالدين، بأجزاء وظيفية من نظام تحديد المواقع (GPS)، وBig Dipper وGlonass ونظام تحديد المواقع المستعين بالخدمة الخلوية، وكذلك نظام الاستغاثة (SOS) عبر زر واحد. وفي الصين، يمكن شراء هاتف يدعى "مراقبة سلامة الطفل على مدار الساعة" (360 child safety watch) بأقل من 50 دولاراً أمريكياً (انظر التفاصيل في الشكل 11).

الشكل 11: أنواع مختلفة من ساعات الأطفال التي تتضمن داخلها نظاماً للاتصالات وتحديد المواقع



巴迪龙儿童手表5
创新无极限，开启儿童手表新时代



360儿童手表3
可以通话定位的彩屏智能手表



360儿童手表3
可以打电话防走失的定位手表

المصدر: 360 mall، <http://kids.360.com>.

يمكن للناس ذوي الإعاقة أن يستفيدوا إلى حد كبير من خدمات الإنترنت والاتصالات المتنقلة والفيديو في عالم رقمي لتقليص الفجوة الرقمية. وقد أنشأ الاتحاد سلسلة من الأدوات لمساعدة هذه الفئة المحددة من المستخدمين على النفاذ إلى الخدمات الرقمية بأسعار معقولة.²⁵ وقد حددت العديد من البلدان الأعضاء أيضاً أدوات لتشمل المتطلبات المحددة للمشغلين ومقدمي الخدمات لتسهيل نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويستمر أعضاء الاتحاد بمن فيهم واضعو السياسات والمنظمون ومقدمو الخدمات في أداء دور هام في ضمان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة في بلدانهم إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإزالة الحواجز التي تحول دون إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وُصِّمَت أنشطة مكتب تنمية الاتصالات لمساعدة أعضاء الاتحاد في التوصل إلى فهم أفضل لاحتياجات تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ، والحلول التقنية المتوفرة، والحلول السياسية والتنظيمية التي يمكنهم الأخذ بها لضمان تيسر مثل هذه الحلول على نطاق واسع وبأسعار معقولة.

وبالإضافة إلى ذلك، يتناول تقرير المسألة 7/1، المنوطة بلجنة الدراسات 1 في قطاع تنمية الاتصالات خلال الفترة 2014-2017،²⁶ إمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويبحث فيما يلي:

- 1) كيف تعزز إمكانية النفاذ في أماكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمومية، مثل مراكز الاتصالات والهواتف العمومية المأجورة؟
- 2) أي من متطلبات المشتريات العامة، بما فيها أفضل الممارسات التجارية المتعلقة بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ينبغي أن تنطبق على الأشخاص ذوي الإعاقة؟
- 3) ما هي متطلبات إمكانية النفاذ إلى الهاتف المتنقل؟
- 4) ما هي متطلبات إمكانية النفاذ إلى برامج التلفزيون والفيديو؟
- 5) ما هي متطلبات إمكانية النفاذ إلى شبكة الإنترنت؟
- 6) كيف يمكن لمن يعانون من صعوبات في اتقان القراءة والكتابة استخدام أدوات النفاذ؟
- 7) ما هي أفضل الاستراتيجيات والسياسات والمشاريع التي نُفذت بالفعل في مجال إمكانية النفاذ؟
- 8) ما هي الحلول التجارية الموجودة في السوق العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟
- 9) ما هي التطبيقات العملية المحتملة التي يمكن تحديدها لتعزيز النفاذ إلى التعليم الإلكتروني؟

وتُعرَّف إمكانية النفاذ إلى الإنترنت على أنها موقع يمكن النفاذ إليه وجرى تصميمه وإعداده لاستيعاب مَنْ لديهم مجموعة واسعة من المتطلبات للتمكن من النفاذ، وذلك باستخدام طائفة واسعة من التكنولوجيات. ومن أمثلة السمات الرئيسية لموقع يمكن النفاذ إليه، استخدامه وصفاً نصياً لأي من المعلومات الواردة في الصور. وهذا ما يسمى النص البديل وهو ضروري للمكفوفين الذين يستخدمون قارئ الشاشة للنفاذ إلى صفحة إلكترونية من أجل فهم المعلومات الواردة في الصورة. وهناك 4 مبادئ أساسية مأخوذة من المعيار الدولي لإمكانية النفاذ إلى الإنترنت تدعى المبادئ التوجيهية 2.0 لإمكانية النفاذ إلى محتوى الإنترنت، وترد على النحو التالي: المحتوى يمكن إدراكه ويمكن تشغيله ويمكن فهمه وهو حصين. وكذلك يتضمن تقرير الاتحاد عن السياسة النموذجية بشأن إمكانية

²⁵ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/default.aspx>

²⁶ تقرير المسألة 7/1 "نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات المحددة إلى خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" وهو متاح عبر الرابط التالي: <http://www.itu.int/md/D14-SG01-C-0482/>

النفاز إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أفضل الممارسات والأدوات العملية المصممة لمساعدة واضعي السياسات الوطنية والمنظمين في إنشاء أطر سياستهم بشأن إمكانية النفاز إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.²⁷

وأحييت جامعة البوغاز ومجموعة تُرك للاتصالات المكتبة الهاتفية الأولى في تركيا. ويعمل مختبر التكنولوجيا المساعدة والتعليم للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية (واختصاره بالتركية GETEM) في جامعة البوغاز تحت إشراف مركز الإعاقة الجامعي وبدعم من جامعة البوغاز والمتبرعون من الخارج. وظل هذا المختبر يقدم خدمات التكنولوجيا المساعدة المجانية لطلاب الجامعة ذوي الإعاقة ويقدم خدمات المكتبة الرقمية المجانية على الخط للأفراد ذوي الإعاقة البصرية في تركيا منذ عام 2006.

ويهدف مشروع المكتبة الرقمية إلى الوصول إلى قرابة 400 000 شخص يعاني من إعاقة بصرية وكذلك من أنواع أخرى من الإعاقة، بما في ذلك الأشخاص المصابين بالشلل الدماغي والأشخاص الذين يعانون من إعاقات في القراءة في تركيا. والخدمات في إطار مشروع المكتبة الرقمية تقوم بتنفيذها أيضاً البلديات والمنظمات غير الحكومية والجامعات في تركيا. وتشمل المكتبة التركية مواد باللغتين التركية والإنكليزية.²⁸ وإلى جانب القصص والروايات والقصائد ومواد التعليم بما فيها الكتب والمقالات والمذكرات الدراسية والدروس، يتم أيضاً توفير محاضر المؤتمرات رقمياً. ويتم تقديم المواد إما بصوت بشري أو بصوت حاسوبي. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن الاستماع إلى المواد باستخدام برامج خاصة أو يمكن قراءتها من خلال صفحات معروضة بطريقة بريلا يمكن تجديدها وتحويل النص الإلكتروني على شاشة الحاسوب إلى طريقة بريلا في نفس الوقت.

ويستطيع العملاء المصابين بعاهات بصرية النفاز إلى كتب سمعية بدون مقابل باستخدام رقم الهوية الشخصي الذي يحصلون عليه عند الانضمام إلى GETEM. ويتمتع مستعملو مشروع الكتب عن طريق الهاتف، المتاح فقط على الهواتف المنزلية، بخيارات مختلفة تشمل اختيار الكتاب الذي يريدونه واستئناف الجلسة السابقة في المكالمات التالية أو التنقل بين فصول الكتب. ويستطيع الأشخاص المصابون بعاهات بصرية الذين سجلوا أنفسهم في الموقع www.getem.boun.edu.tr في المختبر، الذي يواصل عمله في إطار جامعة البوغاز، الاستماع إلى آلاف الكتب السمعية بدون مقابل عن طريق الإنترنت. أما المصابون بعاهات بصرية ولا يملكون نفاداً إلى الحواسيب والإنترنت فيستطيعون النفاز إلى الكتب السمعية من خلال مشروع الكتب عن طريق الهاتف. وبالإضافة إلى ذلك، بدأ المشروع حركة مجتمعية تطوعية تنطوي على قيام الشخصيات والمشاهير المعروفين شعبياً على المستوى الوطني بالمساهمة في المشروع من خلال قراءة كتب وتسجيل مواد بأصواتهم لتقديم الخدمات للمواطنين المصابين بعاهات بصرية.

ولأول مرة في تاريخ المكسيك، يحدد قانون الاتصالات والإذاعة الاتحادي حقوق مستخدمي خدمة الاتصالات ذوي الإعاقة. ويعطي هذا الإطار القانوني معهد الاتصالات الاتحادي بالمكسيك (IFT) ولاية إصدار المبادئ التوجيهية ذات الصلة. وتماشياً مع هذه الولاية، أرسل المشروع الأولي إلى التشاور مع الجمهور خلال الفترة من 14 أغسطس إلى 25 سبتمبر 2015.²⁹

7.2 موارد وقدرات المنظم

اليوم يطالع المجتمع الموصول الذكي المنظمين وصانعي السياسات بيئة شبكية معقدة - محلياً وعالمياً - حيث التعاون بين القطاعات هو مفتاح نجاح المجتمعات الموصولة الذكية. وفي عالم التقارب الرقمي، تواجه الهيئات التنظيمية

²⁷ <http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/ITU%20publications%20and%20..online%20resources.aspx>

²⁸ http://www.youtube.com/watch?v=peUkdbWx3_w

²⁹ الوثيقة SG1RGQ/123، "إجراءات لإفادة مستخدمي خدمات الاتصالات في المكسيك"، المكسيك.

جديد المنتجات والخدمات والجهات الفاعلة ونماذج الأعمال وتفضيلات المستخدم وأدوات السعر. ولم تعد الأدوات التنظيمية التقليدية فعالة، وبات تحقيق التوازن في مشهد المنافسة أكثر صعوبة. ولحماية المستهلكين، على منظمي الاتصالات العمل مع الهيئات الحكومية الأخرى لأن المشغلين هم من يقومون بإيصال الخدمات، ولكن مقدمي خدمات، مثل التجارة الإلكترونية، والدفع بواسطة الهاتف المتنقل، والفيديو عبر الإنترنت، هم من يقررون كيفية معايشة المستخدم لهذه الخدمات ومدى ارتياحه لها. وتتفاعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو متزايد كذلك مع القطاعات الأخرى، وهذا يعني أن الجهات الفاعلة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعمل أكثر فأكثر مع الجهات الفاعلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات غير التقليدية. وتتطلب التوصيلية، وكذلك الإدماج المالي الرقمي، للقطاع المدرسي والحكومي والصحي، النفاذ إلى شبكات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/الاتصالات. وتؤثر درجة تحرير الاتصالات على القطاعات الأخرى، لأن قيود السوق تؤدي إلى تراجع المنافسة، وارتفاع الأسعار، وسوء جودة الخدمة، وعدد أقل من خيارات التوصيلية. بيد أن الطبيعة الموصولة بين المجتمعات الرقمية عبر القطاعات تعني أن هناك حاجة للتعاون بين الحكومة ومشغلي الصناعة، وكذلك بين المنظمين عبر القطاعات للإتيان باستجابات فعالة للقضايا الناشئة في تدفقات الاتصالات الموصولة شبكياً.³⁰

ويواجه المنظمون تحديات من حيث الموارد والكفاءة لأسباب مختلفة مثل:

- غياب القوانين واللوائح المناسبة، وعدم تكيف القائم منها مع عالم التقارب.
 - أصبحت أهداف التنظيم معقدة ومتنوعة حيال تعزيز المنافسة وحماية المنافع التي تعود على المستهلك.
 - عدم كفاية الأدوات التنظيمية، بما في ذلك الأدوات الكمية، لحل المنازعات الاقتصادية.
 - المنافسة بين القطاعات تؤدي إلى نماذج أعمال معقدة يتعدد فيها أصحاب المصلحة.
 - النمو البطيء للقدرة التنظيمية بسبب نقص الميزانية وعدم كفاية الموارد البشرية.
 - حاجة الخدمات عبر الحدود، بما في ذلك الاستثمار والتجارة الدولية، إلى تعاون دولي أوثق بكثير.
 - يجب على المنظمين وصانعي السياسات تحديد الأساس فضلاً عن المنصات والآليات اللازمة لتنظيم التعاون مع القطاعات الأخرى مثل قطاعات الصحة والمالية والتعليم والطاقة.
- ومن أجل مواجهة التحديات المذكورة أعلاه، تجدد المنظمات والهيئات التنظيمية الدولية في العمل لإعادة بناء الأطر التنظيمية، انطلاقاً من تغيير الأفكار والمفاهيم، ووضع لوائح وهيئات جديدة؛ ومن بينها، يسلب الضوء على سلطات تنظيمية مستقلة ومتقاربة.
- وفي بعض البلدان، مثل في الهند وفرنسا (انظر الشكلين 12 و13)، جرى توسيع المهام التنظيمية لتشمل الإذاعة والترخيص الموحد والتطوير المراعي للبيئة.

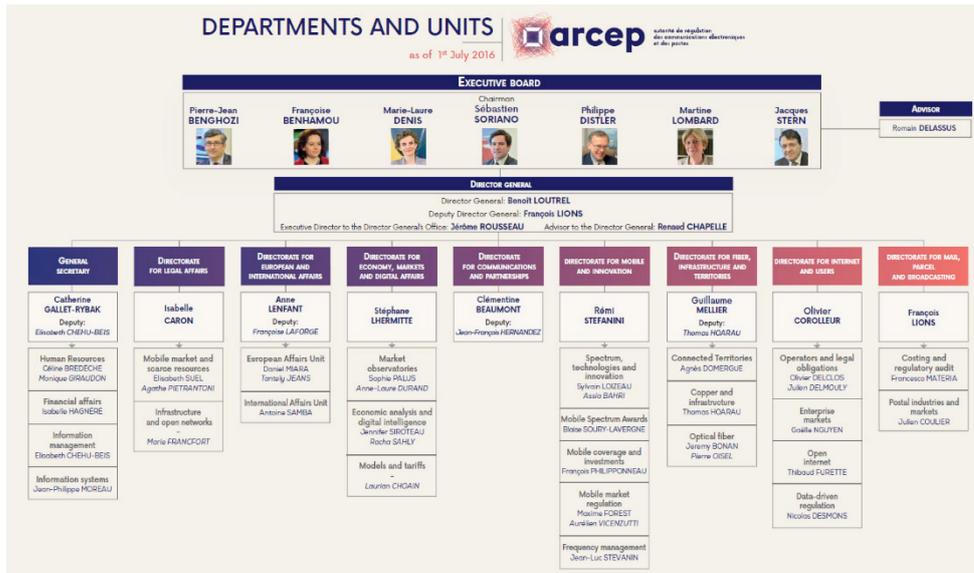
³⁰ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/ITU_BuildingBlocksReg_GSR16.pdf

الشكل 12: المهام الرئيسية في تنظيم الاتصالات في الهند



المصدر: الموقع الإلكتروني الرسمي لهيئة تنظيم الاتصالات الهندية (TRAI)، الهند.
المصدر: <http://www.trai.gov.in>

الشكل 13: الهيكل التنظيمي لهيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد (ARCEP) في فرنسا، 2016



المصدر: الموقع الإلكتروني الرسمي لهيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد (ARCEP)، فرنسا³¹.

ولبناء القدرات، لا بد من أدوات تبادل المعارف أيضاً. وقد وضع الاتحاد الدولي للاتصالات مجموعة من الأدوات لمساعدة الدول الأعضاء في تحليل أسواقها وإجراء مقارنات بين البلدان المختلفة. وينظم الاتحاد كذلك ورش عمل وندوات ويوفر بناء القدرات كي يزود البلدان النامية وأقل البلدان نمواً بمعلومات على الاتجاهات العالمية. وترد في الشكل 14 والشكل 15 أدناه بعض الأمثلة على هذه الأدوات.

³¹ المصدر: <http://www.arcep.fr>

الشكل 14: نافذة الاتحاد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تنمية الأسواق

Committed to connecting the world

ITU's portal for key ICT data and statistics

ICTEYE
KEY ICT DATA & STATISTICS

Home

About

Topics

Focus Areas

ICT Statistics

Regulatory Information

Tariff Policies

Regional Organizations

Country Profile

Advanced Data Search

Publications

Contact

Login

Explore Key ICT Statistics

ICT Statistics Database

- Fixed-line telephone
- Internet
 - Fixed (wired) Internet sub...
 - Fixed (wired) Internet sub...
 - Fixed (wired)-broadband s...
 - Fixed (wired)-broadban...
 - Percentage of individuals...
- Mobile telephone

Fixed (wired)-broadband subscriptions per 100 inhabitants

40

35

France

South Korea

Germany

المصدر: الموقع الإلكتروني الرسمي للاتحاد الدولي للاتصالات، 2016.

الشكل 15: تقرير وأدوات الدراسة في مكتب تنمية الاتصالات من أجل التنظيم

ICT REGULATORY TRACKER

ITU/BDT Reports

Trends in Telecommunication Reform 2015: Getting ready for the digital economy

www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/Regulatory-Publications.aspx

Regulatory, Economic and Financial Reports 2013-2015:

- A Practical Guide on Benchmarking Telecommunications Service Prices
- Regulatory analysis of international mobile roaming services
- ITU Report on International Mobile Roaming services: Facilitating competition and protecting users
- Competition and regulation in a converged broadband world
- ITU Study on Taxing telecommunications/ICT services: an overview
- Strategies for the deployment of NGN and NGA in a broadband environment – regulatory and economic aspects
- Interconnection Charging Models in a national Broadband network environment

50 INDICATORS

11 YEARS

157 COUNTRIES

87% OF MEMBER STATE POPULATION COVERED

المصدر: الموقع الإلكتروني الرسمي للاتحاد الدولي للاتصالات، 2016.

3 الفصل 3 - الإطار المؤسسي لحقوق مستهلك الاتصالات

1.3 التشريعات واللوائح: الممارسات على المستوى الوطني

تستند حماية عملاء خدمة الاتصالات إلى نصوص قانونية. والتشريعات الوطنية المؤطرة على المستوى الدولي بالمبادئ التوجيهية (PDPC) التي وضعتها الأمم المتحدة لحماية المستهلك تتأثر بشدة في هذا المجال بالسياق الوطني ومستوى التطور التكنولوجي. ومن مساهمات الدول بشأن ممارساتها في هذا الصدد، يمكن أن يستنتج عموماً أن هناك درجة عالية من التشابه بين بعض الممارسات وحالات محددة من ممارسات حماية مستهلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عدد من البلدان.

1.1.3 ملحة عامة عن التشريعات واللوائح على المستوى الوطني

إن الممارسات الوطنية لحماية المستهلك في تطبيق اللوائح والتشريعات المقابلة تتعلق بالتدابير المنفذة لضمان الحماية الفعالة لحقوق المستهلك. وتشمل هذه التدابير الالتزامات التي تقع على عاتق مشغلي الاتصالات، ونظام إدارة الشكاوى.

وفي الكاميرون،³² على سبيل المثال، يُلزم المشغلون، لحماية تلك الحقوق، باتخاذ التدابير المناسبة المتعلقة، من بين أمور أخرى، بما يلي:

- حماية الخصوصية؛

- الأمن؛

- معلومات عن جودة الخدمة والتعريفات ورسوم الاتصالات الإلكترونية.

وجرى كذلك إنشاء مجلس المستهلك الوطني وهيئات الاستئناف على مستوى الإدارات لضمان التعويض عن الأضرار التي تصيب المستهلك وتطبيق عقوبات رداً على انتهاكات حقوق المستهلك.

وفي بعض البلدان مثل جمهورية الكونغو الديمقراطية³³، في حين لا توجد قوانين محددة لحماية مستهلكي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يرد إطار تنظيمي لحماية المستهلك ضمن اختصاصات المشغلين وتحدد أحكامها الالتزامات في شكل مبادئ توجيهية لحماية المستهلك، وهي حماية على نوعين: حماية تقنية وحماية تجارية.

وفي الهند،³⁴ تتخذ هذه التدابير شكل لوائح تنظم حماية المستهلك ونظام تظلم قضائي يشمل مجالات مثل الاتصالات التجارية غير المطلوبة، وجودة الخدمة وقابلية نقل رقم الهاتف المتنقل.

وفي المملكة العربية السعودية،³⁵ تكفل الدولة حقوق المستهلكين فيما يتعلق بإدارة الشكاوى من خلال إلزام المشغلين بتنفيذ إجراءات واضحة ومحددة للتعامل مع الشكاوى.

³² الوثيقة SG1RGQ/38، "حماية المستهلك فيما يتعلق بمنتجات وخدمات الاتصالات الإلكترونية في الكاميرون"، جمهورية الكاميرون.

³³ الوثيقة SG1RGQ/22، "تجربة جمهورية الكونغو الديمقراطية مع السياسة التنظيمية بشأن حماية مستهلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، جمهورية الكونغو الديمقراطية.

³⁴ الوثيقة SG1RGQ/46، جمهورية الهند.

³⁵ الوثيقة 1/216، "حماية مقدم الطلب/المستخدم"، المملكة العربية السعودية.

وحرصاً على حماية البيانات الشخصية لمستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تعمل فيتنام³⁶ على وضع نصوص قانونية تسلط الضوء على مسؤولية المستهلكين عن حماية بياناتهم الشخصية. فالحماية الذاتية للمعلومات الشخصية هي مسؤولية المستهلك وهي ضرورية كلما قام المستهلك بوضع معلومات على شبكة الإنترنت. وفي زيمبابوي³⁷ لا توجد قوانين محددة تتعلق بمستهلك خدمات الاتصالات بل مجرد قواعد عامة بشأن حماية المستهلك. وفي انتظار تشريعات محددة في هذا الصدد، توجد توصيات بشأن وضع تشريعات تشمل المستهلك:

- في عملية صياغة قوانين حماية المستهلك، ينبغي للبلدان أن تجري مشاورات واسعة النطاق بين مختلف مكونات المجتمع.
- وينبغي أن تتألف الجهات العامة المعنية بحماية المستهلك مثل اللجان، من أعضاء من مختلف المنظمات وموظفي المؤسسات ممن ينشطون بدرجة عالية في القضايا المتعلقة بحقوق المستهلك.
- ولكي تكون قوانين حماية مستهلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فعالة ينبغي أن تجد جذورها على نطاق واسع في التشريعات القائمة لحماية المستهلك.
- وتبغي إقامة محكمة خاصة للتعامل مع دعاوى المستهلك القضائية لتجنب تأخير الحالات في القنوات القانونية التقليدية.

وقد اعتمدت البرازيل³⁸ لوائح عامة جديدة بشأن حقوق مستهلكي خدمة الاتصالات (RGC). وتعزز أحكام هذا القانون حماية المستهلك في مجالات الإلغاء التلقائي، وإعادة الاتصال فوراً عند انقطاع المكالمات، والحد الأدنى لصلاحيه رصيد الدفع المسبق، والترقيات، وشفافية العروض، والشكاوى المتعلقة بالفواتير.

2.1.3 التشريعات واللوائح المبتكرة لحماية المستهلك

في جمهورية الصين الشعبية³⁹، نشر المجلس الوطني الصيني والحكومة في عام 2012 سلسلة من القوانين واللوائح بشأن صون بيانات الإنترنت، لضمان حماية المعلومات الشخصية، تحت عنوان "لوائح حماية المعلومات الشخصية لمستخدمي الاتصالات والإنترنت ولوائح تسجيل الأسماء الحقيقية لمستخدمي الاتصالات". وتنص هذه القوانين على ألا يثبت مشغلو الهواتف المتنقلة الذكية مسبقاً على الهواتف الذكية أي برمجيات خطيرة قادرة على إفشاء الحياة الخاصة للمستخدمين والتأثير على أمن الإنترنت. وعلاوة على ذلك، يجب على مطوري التطبيقات تسجيل منتجهم وتقديم الشفرت اللازمة لاختبارها مسبقاً.

وفي غامبيا⁴⁰، رداً على التطور السريع لخدمات الإنترنت ومدى استخدام الأطفال للإنترنت، تبادر الحكومة حالياً إلى إصدار مشروع قانون بشأن حماية الأطفال من الجوانب المظلمة للفضاء السيبراني. ويركز هذا القانون، الذي يهدف إلى ضمان الحماية الشاملة للأطفال في استخدامهم لشبكة الإنترنت، على الجوانب القانونية والتقنية والتنظيمية والإجرائية وتعزيز المهارات والتعاون الدولي في مجال مكافحة الجرائم السيبرانية.

³⁶ الوثيقة 1/197، "حالة حماية مستهلكي الاتصالات - الحاجة إلى تنظيم متميز"، جمهورية فيتنام الاشتراكية.

³⁷ الوثيقة 1/230، "حماية المستهلك: تجربة زيمبابوي"، جمهورية زيمبابوي.

³⁸ الوثيقة 1/35، "اللوائح العامة بشأن حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات"، جمهورية البرازيل الاتحادية.

³⁹ الوثيقة 1/52، "الحجة المؤيدة لتبني مبادرات حماية الأطفال على شبكة الإنترنت في جميع البلدان الأقل نمواً"، جمهورية الصين الشعبية.

⁴⁰ الوثيقة 1/133، "A case to adopt Child Online Protection initiatives across LDCs"، جمهورية غامبيا.

2.3 المنظمات المختلفة ومهامها

1.2.3 المنظمات الدولية

إن منظمات المستهلكين هي جماعات مناصرة تسعى لحماية الناس من إساءات الشركات مثل المنتجات غير الآمنة، والإقراض المجحف، والإعلانات الكاذبة، والحملات الدعائية المضللة، والتلويث. ويمكن أن تعمل منظمات المستهلكين عبر الاحتجاجات، أو التقاضي، أو الحملات، أو حشد الدعم. ويمكن أن تضطلع بمناصرة قضية واحدة (ومثال ذلك، الحملة البريطانية المؤيدة لجمعية المزر الحقيمية (CAMRA)، التي شنت حملة ضد جعة البرميل ومزر البرميل الخشبي) أو قد تتخذ لنفسها صفة أعم كرقيب حارس لمصالح المستهلك، مثل جمعية المستهلكين في المملكة المتحدة.

ومن الوسائل الشائعة لتزويد المستهلكين بمعلومات مفيدة، استطلاع مقارنة مستقل أو اختبار للمنتجات أو الخدمات، تشارك فيه جهات مصنعة أو شركات مختلفة. والمجال الآخر الذي عملت فيه منظمات المستهلكين هو مجال سلامة الأغذية. ولا تنسجم الأساليب التقليدية لهذه المنظمات بالسهولة نفسها مع احتياجات الحملات في هذا المجال، لأن الأدلة العلمية أو الغذائية أو الطبية أكثر تعقيداً عادة مما هي عليه في مجالات أخرى، مثل السلامة الكهربائية للأجهزة المنزلية الكبيرة. وقد تشكلت المعايير الحالية بشأن وضع العلامات الإلزامي، في البلدان المتقدمة، جزئياً بفعل الضغط الذي مارسته جماعات المستهلكين فيما مضى.

ويمكن أن يكون الهدف من منظمات المستهلكين تأسيس حقوق المستهلك والسعي لإنفاذها. وتم إنجاز عمل ناجح بمجرد اللجوء إلى التهديد بالدعاية السيئة لإبقاء تركيز الشركات على وجهة نظر المستهلكين. وقد تحاول منظمات المستهلكين خدمة مصالح المستهلك من خلال الإجراءات المباشرة نسبياً مثل إنشاء و/أو نشر معلومات عن السوق، ومنع أعمال أو ممارسات معينة، أو من خلال تشجيع القوى التنافسية في الأسواق التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على المستهلكين (مثل النقل والكهرباء، الاتصالات، وما إلى ذلك).⁴¹

الشكل 16: صوت المستهلك الأوروبي في أمور التقييس



الجمعية الأوروبية لتنسيق تمثيل المستهلك في التقييس (ANEC)

تنطق الجمعية الأوروبية لتنسيق تمثيل المستهلك في التقييس (ANEC) بصوت المستهلك الأوروبي في أمور التقييس وتمثل مصلحة المستهلك الأوروبي في وضع المعايير التقنية، وخصوصاً تلك التي وضعت لدعم تنفيذ القوانين الأوروبية والسياسات العامة. ويمكن الاطلاع على تعريف بالجمعية الأوروبية لتنسيق تمثيل المستهلك في التقييس وبدورها في التقييس في كتيب بعنوان "ما نقوم به من أجلكم" أو نشرة عنوانها "ANEC في 60 ثانية".

والجمعية الأوروبية لتنسيق تمثيل المستهلك في التقييس (ANEC) هي جمعية دولية غير ربحية تأسست بموجب القانون البلجيكي وذات أمانة مركزية ترابط في بروكسل، بلجيكا. ويُعترف بها لدى المفوضية الأوروبية وأمانة رابطة التجارة الحرة الأوروبية وهي عضو في المجموعة الاستشارية الأوروبية لشؤون المستهلك (ECCG)، وفي عدة لجان استشارية وأفرقة خبراء لدى المفوضية الأوروبية. والجمعية هي من الجهات الموقعة على سجل الشفافية الأوروبي (رقم 30-507800799) وتلتزم مدونته لقواعد السلوك. وتشارك الجمعية أساساً من خلال خبراءها المتطوعين

⁴¹ https://en.wikipedia.org/wiki/Consumer_organization

في أعمال وضع المعايير لثلاث منظمات تقييس أوروبية (ESO) يعترف بها الاتحاد الأوروبي ورابطة التجارة الحرة الأوروبية:

- CEN (www.cen.eu)؛

- CENELEC (www.cenelec.eu)؛

- ETSI (www.etsi.org).

وتشارك الجمعية أيضاً في منظمات أخرى تضع معايير يمكن أن تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على المستهلك الأوروبي، بما في ذلك المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) واللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC)، وكذلك لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا (UNECE)، التي تشارك فيها الجمعية تحت مظلة المنظمة الدولية للمستهلكين في الفريق غير الرسمي المعني بأنظمة تقييد الطفل لدى الشراكة العالمية للسلامة على الطرقات بلجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا (UNECE GRSP). وإجمالاً، تشارك الجمعية في أكثر من 155 هيئة تقنية لدى منظمات المعايير الأوروبية والدولية.

وللجمعية أيضاً مصلحة في تطبيق المعايير، بما في ذلك عمليات المراقبة والإنفاذ في السوق وخطط تقييم الاعتماد والمطابقة. وهي تسعى أيضاً للتأثير على وضع أو مراجعة التشريعات الأوروبية المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي يتحمل أن تؤثر على المستهلك، وخصوصاً حيث يشار إلى المعايير.

ويُنظر إلى تمثيل المستهلكين في التقييس الأوروبي على أنه من أنشطة المصلحة العامة، وتحظى الجمعية بتمويل من الاتحاد الأوروبي (95%) ورابطة التجارة الحرة الأوروبية (5%) باعتبارها من "منظمات الملحق الثالث" بموجب لائحة (الاتحاد الأوروبي) 2012/1025. وفي عام 2015، بلغ مجموع ميزانية الجمعية 1,32 مليون يورو بمشاركة خبراء متطوعين تعتبر المفوضية الأوروبية وأمانة رابطة التجارة الحرة الأوروبية عملهم بمثابة مساهمة عينية. وفي عام 2007، حسبت أمانة الرابطة قيمة هذه المساهمة بمقدار 260 000 يورو، وقدرت قيمتها بما لا يقل عن 350 000 يورو في عام 2013. وحسب ما ذكرت الجمعية، يتجاوز ما تتناوله المعايير قضايا قابلية التشغيل البيئي للمستهلكين، ويمكن أن:

- 1) يعزز حماية المستهلك ويحد من مخاطر وقوع الحوادث؛
- 2) يساعد في تعزيز الحماية والاستدامة البيئية؛
- 3) يجعل جودة الخدمات أكثر اتساقاً؛
- 4) يضمن نفاذ الناس من جميع الأعمار والقدرات على قدم المساواة إلى المنتجات والخدمات؛
- 5) يشكل دعامة للعصر الرقمي ومجتمع المعلومات.

منظمة المستهلكين الأوروبيين (BEUC)

الشكل 17: منظمة المستهلكين الأوروبيين (BEUC)



أنشأت منظمات تعنى بالمستهلكين من بلجيكا ولو كسمبورغ وفرنسا وهولندا وإيطاليا وألمانيا منظمة المستهلكين الأوروبيين (BEUC) في 6 مارس 1962. وبعد العمل معاً لعدد من السنوات، قررت هذه المنظمات إنشاء جمعية

أوروبية مقرها في بروكسل. وتعمل منظمة المستهلكين الأوروبيين كمجموعة مظلة لأعضائها في بروكسل وتمثل مهمتها الرئيسية في تمثيلهم على المستوى الأوروبي والدفاع عن مصالح جميع المستهلكين في أوروبا. وكانت منظمة المستهلكين الأوروبيين رائدة، وإحدى أولى منظمات حشد الدعم التي أنشأت قاعدة لها في عاصمة أوروبية في محاولة للتأثير على عملية صنع القرار. وسار على نهجها العديد من المنظمات الأخرى، وارتفع عدد من ينشطون في حشد الدعم كثيراً إلى الرقم الحالي الذي يربو على 15 000. وتستقضي منظمة المستهلكين الأوروبيين قرارات الاتحاد الأوروبي والتطورات التي يمتثل أن تؤثر على المستهلكين، مع التركيز بشكل خاص على خمسة مجالات حددها أعضاؤها كأولويات: الخدمات المالية، والغذاء، والحقوق الرقمية، وحقوق المستهلك، والإنفاذ والاستدامة.

وتمازاً كالاتحاد الأوروبي نفسه، زاد عديد أعضاء منظمة المستهلكين الأوروبيين (BEUC) ليضم الآن 43 منظمة، تحظى باحترام كبير، من منظمات المستهلكين الوطنية المستقلة من 31 بلداً أوروبياً (الاتحاد الأوروبي، والوكالة الأوروبية للبيئة، والبلدان المتقدمة بطلبات الانضمام إلى الاتحاد الأوروبي). ويُعترف بمنظمة المستهلكين الأوروبيين كممثل جدير بالثقة من جانب صانعي القرار والخصوم على حد سواء، ويعزى الفضل في ذلك بوجه خاص إلى المهارات والمعارف والخبرات الجماعية للمنظمات الأعضاء فيها.

وتتمثل مهمتها في لم تشمل منظمات المستهلكين في الاتحاد الأوروبي وبلدان أوروبية أخرى من أجل تعزيز مصالح المستهلكين الأوروبيين والدفاع عنها وتمثيلها عند وضع وتنفيذ سياسات الاتحاد الأوروبي لدى مؤسسات الاتحاد الأوروبي وهيئات أخرى.

وتدعم منظمة المستهلكين الأوروبيين (BEUC) تمكين المستهلكين من خلال الأسواق التنافسية التي تكملها ضمانات الصحة والسلامة. والهدف من ذلك هو ألا تيسر في سوق الاتحاد الأوروبي إلا المنتجات والخدمات الآمنة التي لا تعرض صحة الناس أو الأجيال القادمة أو البيئة للخطر. وحيث يتعذر تمكين المستهلكين، يجب أن تصون التدابير التنظيمية المصالح الاقتصادية والقانونية. وهذا أمر ضروري بوجه خاص لفئات المستهلكين الضعيفة.

الأبحاث والاختبارات الدولية في شؤون المستهلكين (ICRT)

الشكل 18: الأبحاث والاختبارات الدولية في شؤون المستهلكين (ICRT)



إن هيئة الأبحاث والاختبارات الدولية في شؤون المستهلكين (ICRT) هي اتحاد عالمي يضم أكثر من 40 من منظمات المستهلكين المكرسة لإجراء الأبحاث والتجارب المشتركة لخير المستهلك. وتمثل الأهداف الرئيسية لهيئة ICRT في تسهيل التعاون بين أعضائها وتشجيع البحوث والتجارب في مجال السلع والخدمات الاستهلاكية. ويتعاون أعضاء هيئة ICRT في برنامج اختبار مستمر لمجموعة واسعة من المنتجات الاستهلاكية الرائجة مثل الكاميرات الرقمية والهواتف المتنقلة، وأجهزة التلفزيون والسيارات وغسالات الثياب وغسالات الصحون والمكانس الكهربائية والمصابيح الكهربائية. وبالإضافة إلى ذلك، هناك العديد من الاختبارات التعاونية الأخرى الأصغر حجماً، لمجموعة كاملة من المنتجات الاستهلاكية، من المساحيق المضادة للتجاعيد إلى الأحذية الرياضية.

وكانت السلامة دائماً موضوعاً يدعو لقلق منظمات المستهلكين. وقد أدى أعضاء هيئة ICRT دوراً رئيسياً في تعزيز أعلى معايير السلامة للسلع الاستهلاكية. وتسهل هيئة ICRT تبادل المعلومات بين الأعضاء في مجالات مثل الغذاء والصحة والبيئة والخدمات المالية.

والمنظمات الأعضاء في هيئة ICRT تتصرف جميعها بما يخدم مصلحة المستهلك حصراً. فهي لا تقبل الإعلانات وهي مستقلة عن دوائر التجارة والصناعة والأحزاب السياسية. وتتراوح المنظمات الأعضاء في حجمها بين كبرى منظمات المستهلكين في جميع أنحاء العالم، التي يبلغ عدد أعضائها ما بين 200 000 و 7 ملايين، وصغرى المنظمات التي يقل عدد أعضائها عن 10 000.

وتمثل رسالة هيئة ICRT في أن تكون المنظمة الرائدة في العالم التي تمكن أعضائها من تقديم جودة عالية ومعلومات مستقلة للمستهلكين في جميع أنحاء العالم. وتسعى هيئة ICRT إلى ذلك من خلال:

- زيادة فعالية تكلفة الاختبار من خلال تعاون اختبارات وأبحاث دولية مشتركة؛
 - تقديم إطار قانوني شامل لاختبار مشترك ذي قواعد ومبادئ توجيهية مرعية؛
 - وضع برامج اختبار وأساليب تقييم مشتركة؛
 - مساعدة المؤسسات الصغيرة على النمو من خلال برنامج بناء قدرات وتبادل معارف.
- وبالإضافة إلى المنظمات المذكورة أعلاه، هناك العديد من المؤسسات، في إطار الأمم المتحدة، التي تتعامل مع الشؤون المتعلقة بقضايا المستهلك. وهي تشمل منظمة الصحة العالمية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونسكو واليونيسيف، ولجنة وضع المرأة التابعة للمجلس الاقتصادي والاجتماعي.

شبكة المستهلكين الأفارقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (RÉCATIC/AICN)

الشكل 19: شبكة المستهلكين الأفارقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (RÉCATIC/AICN)



أنشئت شبكة المستهلكين الأفارقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (RÉCATIC/AICN) في عام 2008، من 20 جمعية للمستهلكين من مختلف أنحاء القارة الإفريقية، بهدف الدعوة إلى إنشاء الآليات اللازمة لمساعدة البلدان في التعبير عن حقوق المستهلك وإدراجها في القوانين الوطنية بشأن الاتصالات في البلدان الإفريقية.

والهدف هو إنشاء هيئة مناصرة إقليمية ودولية لمساعدة الهيئات الإقليمية في تعزيز ثمانية (8) حقوق للمستهلك ترد في المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، التي اعتمدها الجمعية العامة للأمم المتحدة في 9 أبريل 1985 في القرار 39/248، من خلال دمج هذه المبادئ في القوانين الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية إيجاد حلول للمشاكل التي تعترض المستهلكين في المجالات التالية:

- السعر وإمكانية النفاذ من الناحية الجغرافية إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- الشفافية في تسعير خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- أمن البيانات الشخصية؛
- حماية الأطفال على شبكة الإنترنت؛

- حل شكاوى المستهلكين؛
- التلوث الناجم عن البنية التحتية؛
- تزويد المستهلك بالمعلومات وتثقيفه بغية تحسين استخدام خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- وتهدف الشبكة أيضاً إلى:
- إضفاء طابع مهني على حركة المستهلكين الإقليمية عن طريق زيادة قدرات الجمعيات الأعضاء؛
- تعزيز وضع وتجانس اللوائح في مجال تقديم خدمات الاتصالات في البلدان الإفريقية وتسعيها؛
- العمل على حماية المستهلكين بصورة فعالة وفعلية في الدول الإفريقية البالغ عددها 53 دولة، عن طريق تنفيذ برامج تستجيب لاحتياجات المستهلكين على الصعيد الوطني والإقليمي والقاري؛
- تزويد القارة الإفريقية بالآليات والأدوات الفعالة الرامية إلى حماية مصالح مستهلكي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- توعية المستهلكين بحقوقهم ومسؤولياتهم الناشئة عن كونهم مستهلكين؛
- المساهمة في وضع وتنفيذ سياسات تهدف إلى تيسير النفاذ الشامل للجميع؛
- التآزر والتعاون مع جميع المنظمات الإقليمية أو الدولية المتخصصة في مجال الاتصالات ولا سيما الاتحاد الإفريقي للاتصالات (ATU) والاتحاد الدولي للاتصالات (ITU).

2.2.3 المنظمات المحلية

الجهات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن منظمات المستهلكين هي جماعات مناصرة تسعى لحماية الناس من إساءات الشركات مثل المنتجات غير الآمنة، والإقراض المجحف، والإعلانات الكاذبة، والحملات الدعائية المضللة، والتلويث. وتهدف منظمات المستهلكين عموماً لتأسيس حقوق المستهلك والسعي لإنفاذها. بيد أن عملاً ناجحاً قد أنجز أيضاً بمجرد اللجوء إلى التهديد بالدعاية السيئة لإبقاء تركيز الشركات على وجهة نظر المستهلكين.

ومن الوسائل الشائعة لتزويد المستهلكين بمعلومات مفيدة، استطلاع مقارن مستقل أو اختبار للمنتجات أو الخدمات، تشارك فيه جهات مصنعة أو شركات مختلفة.

وقد تحاول منظمات المستهلكين خدمة مصالح المستهلك من خلال الإجراءات المباشرة نسبياً مثل إنشاء و/أو نشر معلومات عن السوق، ومنع أعمال أو ممارسات معينة، أو من خلال تشجيع القوى التنافسية في الأسواق التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على المستهلكين (مثل النقل والكهرباء، الاتصالات، وما إلى ذلك).

ويمكن أن تعمل منظمات المستهلكين عبر الاحتجاجات، أو التقاضي، أو الحملات، أو حشد الدعم. ويمكن أن تضطلع بمناصرة قضية واحدة (ومثال ذلك، الحملة البريطانية المؤيدة لجمعية المزر الحيقية (CAMRA)، التي شنت حملة ضد جعة البرميل ومزر البرميل الخشبي) أو قد تتخذ لنفسها صفة أعم كرفيق حارس لمصالح المستهلك، مثل جمعية المستهلكين في المملكة المتحدة. وتتعامل بعض المنظمات المتخصصة أيضاً مع حماية المستهلك، بما في ذلك المستهلك في قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفي الكاميرون، تتولى هيئة تنظيم الاتصالات مسؤولية تنظيم ومراقبة أنشطة مشغلي قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإشراف عليها، نيابة عن الدولة. وقد أنشئت هذه الهيئة بموجب القانون 2010/012 الصادر في 21 ديسمبر 2010 والناظم للاتصالات الإلكترونية في الكاميرون. ويناط بها كذلك واجب ضمان حماية المستهلكين باعتبارهم سبب وجود هذا النشاط الاقتصادي والمستفيدين منه في آن معاً. وتسير المهام المنصوص عليها في النصوص التطبيقية للقانون الداخلي، وكذلك في قرارات وتوجيهات الهيئة، يداً بيد مع احترام المبادئ العامة للأمم المتحدة، وهي حماية المستهلكين، ورضاهم، والمساواة بينهم، ومشاركتهم.⁴²

ومن جانبها، أنشأت البرازيل الوكالة البرازيلية الوطنية للاتصالات (ANATEL)، بموجب القرار رقم 632 المعتمد في مارس 2014، وأقرت اللوائح العامة بشأن حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات (RGC). وجاء ذلك استجابةً للشكاوى المتكررة ومن أجل تمكين المستهلكين وتوحيد الأحكام التنظيمية المتعلقة بالمهاتفة الثابتة والمتنقلة والتلفزيون والنطاق العريض من خلال جمعها في إطار قرار واحد. وعلاوةً على ذلك، يَحْمَلُ صغار المشغلين واجبات أخف، من أجل تحفيز المنافسة وتعزيز التوازن في السوق. وفي 31 يناير 2014، أنشأت الوكالة الوطنية للاتصالات موقعاً إلكترونيًا جديدًا مخصصاً لعملائها: www.anatel.gov.br/consumidor.⁴³

وفي جمهورية الصين الشعبية، أسست وزارة صناعة المعلومات (MIIT) (وزارة صناعة المعلومات والاتصالات سابقاً (MIIT)) في عام 1999 منظمة اجتماعية تعرف باسم اللجنة الوطنية لمستخدمي الاتصالات (NCTU)، والغرض منها، على النحو المنصوص عليه في لوائحها، هو ضمان التحسين المستمر لجودة خدمات الاتصالات، مع إعطاء الأولوية للمستخدمين الذين يتعين جمع الآراء والمشورة المتعلقة بالتنظيم بما يخدم مصالحهم، ولا سيما فيما يتعلق بمراقبة خدمة الاتصالات والحفاظ على صلات وثيقة مع مشغلي الاتصالات وتقديم المشورة بشأن كيفية تحسين أداء خدمات الاتصالات. وفي معرض القيام بذلك، فإنها تطمح إلى تعزيز مستويات الجودة استجابةً للطلب المتزايد على خدمات الاتصالات. ويدير اللجنة الوطنية لمستخدمي الاتصالات "مجلس" يزكي أعضاؤه ويُنتخبون من منظمات قطاع الاتصالات لولاية في المنصب مدتها ثلاث سنوات. وينتخب المجلس، وهو أعلى هيئة صنع قرار، ويعين الأعضاء التنفيذيين. وينوب المكتب التنفيذي عن المجلس عندما لا يكون هذا الأخير منعقدًا، ويتخذ قرارات هامة نيابة عنه. أما الأنشطة اليومية فهي أعمال تتولاها الأمانة الملحقة بفرع خدمات الهيئة التنظيمية الوطنية.⁴⁴

وفي الهند،⁴⁵ تتولى هيئة تنظيم الاتصالات في الهند (TRAI) المسؤولية عن وضع معايير لجودة الخدمة التي سيقدمها مقدمو الخدمة، ومراقبة الالتزام بجودة الخدمة، وإجراء عمليات التدقيق الدورية للخدمات ذات الصلة بما يخدم مصالح المستهلكين.

منظمات حماية المستهلك بالمعنى الواسع للعبارة

لا توجد في بعض البلدان جهات متخصصة في تنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ففي فيتنام،⁴⁶ على سبيل المثال، تقع مسؤولية حماية مستهلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على عاتق هيئة المنافسة في فيتنام تحت إشراف وزارة الصناعة والتجارة. وتنشط إلى جانب هذه الهيئة جمعية فيتنام للمعايير والمستهلكين، وهي منظمة اجتماعية ومهنية تطوعية لا تهدف للربح وتعمل في مجال المعايير والجودة وحماية حقوق المستهلك.

⁴² الوثيقة SG1RGQ/38، "حماية المستهلك فيما يتعلق بمنتجات وخدمات الاتصالات الإلكترونية في الكاميرون"، جمهورية الكاميرون.

⁴³ الوثيقة 1/35، "اللوائح العامة بشأن حقوق مستهلكي خدمات الاتصالات"، جمهورية البرازيل الاتحادية.

⁴⁴ الوثيقة 1/88، "اللجنة الوطنية لمستخدمي الاتصالات تعمل بجدّ لتحسين خدمات الاتصالات"، جمهورية الصين الشعبية.

⁴⁵ الوثيقة SG1RGQ/46، جمهورية الهند.

⁴⁶ الوثيقة 1/197، "حالة حماية مستهلكي الاتصالات - الحاجة إلى تنظيم متميز"، جمهورية فيتنام الاشتراكية.

وفي زيمبابوي، تملك لجنة حماية المستهلك صلاحية واسعة للدفاع عن مصالح المستهلكين بوجه عام.⁴⁷

3.2.3 المنظمات غير الحكومية

الرابطة الدولية للمستهلكين (CI)، هي صوت عالمي مستقل يناضل من أجل المستهلكين. وعضويتها التي تضم 240 منظمة في 120 بلداً، يُنظر إلى الرابطة CI كحركة دولية قوية للمستهلكين للمساعدة في حمايتهم وتمكينهم في كل مكان. ويعتمد المستهلك في العالم الرقمي اليوم على شبكات الاتصالات مثل الإنترنت، وعلى القدرة على النفاذ إلى المعلومات وتبادلها عبر تلك الشبكات. ولحركة المستهلكين دور هام في ضمان إمكانية النفاذ إلى هذه الشبكات وإلى الأعمال المتبادلة عبرها بأسعار معقولة وعلى نحو موثوق وآمن.

ويهدف "مشروع حماية بيانات المستهلك في الاقتصادات الناشئة" لتحسين ظروف التعاون بين البرازيل وجمهورية الصين الشعبية وألمانيا في مجال حماية بيانات المستهلكين. وهو يتعلق بحماية بيانات 800 000 000 نسمة، أي ما يعادل أكثر من ثلث مستخدمي الإنترنت في جميع أنحاء العالم.⁴⁸

وقد أصبح النفاذ إلى شبكة الإنترنت أساسياً في حياة المستهلكين اليوم، ولن تستمر أهميته إلا بالازدياد في البلدان المتقدمة والنامية على حد سواء. وأطلقت الرابطة الدولية للمستهلكين (CI) حملة على مدى عامين بعنوان "محاسبة مقدمي خدمة النطاق العريض" لتمكين منظمات المستهلكين في جميع أنحاء العالم من المطالبة بعروض من خدمات النطاق العريض أكثر إنصافاً وفي متناولهم، وباحترام حقوق المستهلكين وحقوق الإنسان على نطاق أوسع، كشرط ضروري لتحقيق مجتمع معلومات جامع للجميع اجتماعياً.⁴⁹

وتضمن عمل الرابطة الدولية للمستهلكين (CI) بشأن النطاق العريض فيما مضى بيان الإفصاح عن معلومات النطاق العريض الذي شجع المستهلكين على المطالبة بأن يزودهم مقدم خدمة الإنترنت ببيان واضح عن الخدمات التي يقدمها، بحيث يمكنهم مقارنتها مع ما يعرضه غيره من مقدمي الخدمة. وتنصح حملة "لا تحتجزني عندك!" المستهلكين بشأن كيفية منع مقدمي خدمات الإنترنت من احتجازهم في التزام طويل الأجل من خلال العقود أو باقات العروض غير المرنة. ويغطي "دليل مناصرة المستهلك: محاسبة مقدمي خدمة النطاق العريض" قضايا مماثلة.

4.2.3 شبكات المستهلكين

تشير الإحصاءات في الكاميرون إلى وجود نحو 20 من جمعيات حماية حقوق المستهلك، والجزء الأكبر منها ذو طابع عام، ولا يبدو إلا عدد قليل جداً منها متخصصاً في قضايا تتعلق بالاتصالات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويؤثر الافتقار إلى التنظيم الداخلي في بعضها تأثيراً سلبياً على فعاليتها. وتحتاج مثل هذه التجمعات إلى قدر أفضل من التنظيم والهيكلية والتدريب إذا أريد لها أن تكون قادرة بدورها على تثقيف المستهلكين والتعبير عن همومهم. وقد نظمت هيئة التنظيم ندوات توعية لهذه الغاية، ويتمثل دور الهيئة في تسهيل عمل المشغلين مع ضمان رضا المستهلكين، على أنها لا تقدم الدعم المالي للمنظمات التي تدافع عن حقوقهم.⁵⁰

47 الوثيقة 1/230، "حماية المستهلك: تجربة زيمبابوي"، جمهورية زيمبابوي.

48 <https://www.giz.de/en/worldwide/32176.html>

49 <http://www.consumersinternational.org/our-work/digital/key-projects/broadband/>

50 الوثيقة SG1RGQ/38، "حماية المستهلك فيما يتعلق بمنتجات وخدمات الاتصالات الإلكترونية في الكاميرون"، جمهورية الكاميرون.

وفي جمهورية الكونغو الديمقراطية، تنشط الجهات الفاعلة في القطاع بعمل حماية المستهلك بوجه عام. ويُرى ذلك على وجه الخصوص في الحالتين التاليتين:

- الاتحاد من أجل الدفاع عن حقوق المستهلك في الكونغو (UDECOM): وهو الذي يعمل على ضمان حماية مستهلكي السلع والخدمات بوجه عام.
- اتحاد مستهلكي خدمات الاتصالات (UCST): الذي يتخصص بدرجة أكبر في أمور القطاع، على النقيض من سابقه، ويحصر نطاق أنشطته في مستهلكي خدمة الاتصالات.

ومن الناحية العملية، لا تنشط هاتان الجمعيتان ولا تعملان بنجاحة في الميدان؛ بل تكافحان كي يكون لهما تأثير في حماية مصالح المستهلكين. ونظراً لعدم وجود هيكل جدي، تظلان مقطوعتي الصلة بأي منظمات دولية تنشط في مجال حماية مستهلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (كمنظمة Récatic على سبيل المثال).⁵¹

3.3 الآليات: كيف تعمل والنتائج

1.3.3 الشراكات بين الهيئة التنظيمية وشبكة المستهلكين

تلجأ منظمات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سعيها لحماية حقوق المستهلك، إلى عدة استراتيجيات. وتعمل وكالات متنوعة لحماية المستهلك في الهند. وتستند في أنشطتها إلى الأساليب والاستراتيجيات التالية:

- توعية المستهلك وتثقيفه؛
 - إنشاء شبكات للمستهلكين وجماعات اعتماد على النفس.
- وتتقل العديد من جماعات حماية المستهلك المسجلة لدى هيئة تنظيم الاتصالات في الهند (TRAI) شكاوى إلى وحدة الشكاوى لدى مقدم الخدمة المعني والمشارك في معالجتها.⁵²

وتبين دراسة حالة بشأن آلية التعاون بين الهيئة التنظيمية الوطنية وجمعيات المستهلكين في بنن⁵³ أن شراكة، منذ عام 2010، ما برحت تنمو بين الهيئة المسؤولة عن تنظيم الاتصالات والبريد (ARCEP-BENIN) وبين محفل يضم ثماني جمعيات مستهلكين متشاركة (PCA). ولتشجيع هذه الجمعيات في التزامها بأداء دورها في تنمية هذا القطاع، أُقيم إطار تعاوني فممكن من إقامة شراكة مربحة للجانبين. ووفق اتفاق الشراكة الإطارية الموقع بين الهيئة والجمعيات، قدمت الجمعيات مشاريع مختلفة كي تحوز الموافقة والتمويل من الهيئة التنظيمية. وفي هذا الصدد، مُنحت محفظة مالية بقيمة 5 ملايين فرنك من فرنكات الاتحاد المالي الإفريقي (CFAF) لكل جمعية لتنفيذ مشاريع ذات اهتمام مشترك. وقد أدت النتائج المشجعة التي تم الحصول عليها في عام 2015 إلى استمرار هذه الشراكة بين الهيئة التنظيمية والجمعيات حتى عام 2016 لتعزيز معلومات مستهلك منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوعيته على امتداد التراب الوطني. وإذ يتواصل هذا المشروع في بنن، يتعين التعريف به توجيهاً لتحسينه من خلال تدابير مماثلة تُتخذ في مكان آخر.

⁵¹ الوثيقة SG1RGQ/22، "تجربة جمهورية الكونغو الديمقراطية مع السياسة التنظيمية بشأن حماية مستهلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، جمهورية الكونغو الديمقراطية.

⁵² الوثيقة SG1RGQ/46، جمهورية الهند.

⁵³ الوثيقة SG1RGQ/73، "التعاون بين الهيئة التنظيمية وجمعيات المستهلكين: حالة بنن"، جمهورية بنن.

2.3.3 إنشاء مكاتب تنظيمية إقليمية لحماية حقوق المستهلك

في رغبتها المستمرة لتكون أسرع من أي وقت مضى في حماية حقوق مستهلكي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تسعى الهيئات التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو تحقيق اللامركزية كي تكون أقرب إلى المستهلكين.

ذلك هو الحال في الهند، حيث أنشأت هيئة تنظيم الاتصالات الهندية (TRAI) خمسة مكاتب إقليمية لحماية المستهلك في جميع أنحاء البلاد.⁵⁴ ومن خلال هذه المكاتب، تقيم الهيئة البرامج والندوات وورش العمل المعنية بمد يد العون إلى المستهلك في جميع أنحاء البلاد لتسهيل التفاعل بين المستهلكين ومقدمي الخدمات. وتساعد المكاتب الإقليمية المستهلكين في التعرف على مختلف اللوائح التي وضعتها هيئة تنظيم الاتصالات الهندية فيما يتعلق بجودة الخدمة، وقابلية نقل أرقام الهواتف المتنقلة والاتصالات التسويقية غير المرغوب فيها والحقوق والتخفيضات، وما إلى ذلك. وهي تسهل أيضاً التفاعل المباشر بين مقدمي الخدمات والمستهلكين ومختلف الجهات الأخرى صاحبة المصلحة بهدف إجراء مناقشات في منتديات مفتوحة بشأن مختلف خيارات تقديم الشكاوى، إلى جانب أي مسائل أخرى تتعلق بحماية المستهلك. ويساعد هذا التفاعل أيضاً في ضمان تلقي ردود الفعل المباشرة من جميع أصحاب المصلحة.

3.3.3 التدابير الاقتصادية والمالية التي تعتمدها السلطات الوطنية لصالح مستهلكي خدمات

الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن الهند ملتزمة للغاية بضمان الامتثال للنصوص الناظمة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال حماية حقوق المستهلك. وتحقيقاً لهذه الغاية، تجري هيئة تنظيم الاتصالات الهندية (TRAI)، من خلال مكاتبها الإقليمية والوكالات المستقلة، عمليات تدقيق أعدت للتأكد من جودة الخدمة وموثوقية أنظمة القياس والفوترة. وتُفرض غرامات مالية على مقدمي الخدمات المقصرين عن الإيفاء بالمعايير فيما يتعلق بجودة الخدمة أو شفافية الفواتير، أو الالتزام بالمهل المنصوص عليها لمعالجة الشكاوى، وإصلاح الأعطال، وما إلى ذلك.⁵⁵

4.3.3 نظام إدارة شكاوى العملاء

جاء في وثيقة كوت ديفوار (الوثيقة 1/41 "الاستعانة بمصادر خارجية لإدارة العملاء: أثر مراكز الاتصال على حق المستهلكين بالتصاف لدى دائرة خدمة العملاء")، أن قدوم متخصصي مركز الاتصال أتاح للمشغلين فرصة حقيقية. ذلك أن التكنولوجيا التي تستخدمها مراكز الاتصال تساعد على المحاكاة الافتراضية لإدارة علاقات العملاء (CRM). ونتيجة للاستعانة بمصادر خارجية، لم تعد شركات الهاتف تسيطر على إدارة علاقات العملاء لديها. ويمكن لهذه الظروف التي أحدثتها التكنولوجيا والأنظمة أن تشكل تهديداً لحقوق المستهلك، ولا سيما الحق في مطالبة وحدة خدمة العملاء لدى المشغل.

وتزداد حرجة هذه المشكلة عندما يعجز المشغلون عن التعامل مع شكاوى العملاء في غضون أسبوعين. ويمكن أن يعزى هذا البطء إلى اضطرار المشغل لدراسة البيانات الواردة ممن يقدم له الخدمة (مركز الاتصال) قبل الاستجابة لمطالبة أو شكوى.

ومن التدابير اللازمة لتصحيح هذا الوضع:

- ينبغي أن يحدد المشغل في العقد الذي يبرمه مع المستخدم أن مركز الاتصال يتولى العلاقات مع العملاء، وذلك حرصاً على تحسين حماية المستهلك؛

⁵⁴ الوثيقة SG1RGQ/46، جمهورية الهند.

⁵⁵ نفس الحاشية.

- وينبغي أن يكون توفر خدمة العملاء المقتصرة على التعامل مع الشكاوى إلزامياً، بمعزل عن الجانب القانوني الذي لا يشكل دائماً النهج الذي يرغب العميل بانتهاجه تجاه المشغل؛
- وينبغي ألا يستند تنسب المشتركين إلى ضرورات التسويق فحسب، بل ينبغي أن يأخذ في الاعتبار أيضاً حماية حقوق المستهلك؛
- وينبغي أن يكون المنظمون أكثر يقظة فيما يتعلق بميل المشغلين إلى الاستعانة بمصادر خارجية لتقديم الخدمات دون الرجوع إلى الالتزامات المنصوص عليها في اختصاصاتهم؛
- وينبغي أن تشترط اختصاصات المشغلين عدم جواز اللجوء إلى خدمات طرف ثالث (الاستعانة بمصادر خارجية) لتنفيذ التزاماتهم في بعض المجالات.

5.3.3 أسباب النتائج السيئة التي حصلت عليها شبكات المستهلكين الساعية لحماية المستهلك

في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تجابه شبكات المستهلكين بضع صعوبات يمكن أن تمنعها من تحقيق أهدافها. وعلى غرار عدد من البلدان الأخرى، تورد جمهورية الكونغو الديمقراطية عدداً من أسباب عدم فعالية الجمعيات.⁵⁶ ومن بينها:

- غياب رؤية واضحة المعالم؛
- نقص التدريب المناسب؛
- الافتقار إلى منظمة/هيكلية مسؤولة؛
- غياب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخبرات التنظيمية المطلوبة؛
- العمل بمعزل عن أي انتماء إلى المنظمات الدولية والإقليمية المكرسة لحماية المستهلك.

6.3.3 التدابير التي يمكن للهيئات التنظيمية اتخاذها لحماية المستهلك

تضطلع الهيئات التنظيمية بمجموعة من التدابير لصالح المستهلكين والمشغلين من أجل حماية حقوق المستهلك.

وإذ تحيل إلى السياق الإقليمي، تقدم دراسة حالة مفصلة، بشأن حماية المستهلك في الكاميرون، معلومات عن إطار قانوني معين لحماية حقوق مستخدمي شبكة وخدمات الاتصالات الإلكترونية. وهو إطار وضعته اللائحة 21/08-UEAC-133-CM-18 المعنية بتنسيق اللوائح والسياسات التنظيمية للاتصالات الإلكترونية ضمن الرابطة الاقتصادية والنقدية لإفريقيا الوسطى (CEMAC).⁵⁷ وتوجد في الكاميرون أيضاً عقود أصولية. ولكن بما أن المستهلكين لم يُستشاروا في الماضي فيما يتعلق بتعريف بنود وشروط هذه العقود الأصولية، نظمت هيئة التنظيم الوطنية اجتماعاً مع أصحاب المصلحة، بما فيهم جمعيات المستهلكين، لإقرار صحة العقود النموذجية المستقبلية بنود وشروط أصولية.

ويُعترف بالحاجة إلى بناء القدرات كي يمكن أن تصبح الجمعيات أكثر فعالية ويصبح التعاون مع المنظم أكثر نجاعة. ويُذكر أن مكتب تنمية الاتصالات يمكن أن يساعد الأعضاء من خلال مساعدة الهيئات التنظيمية في إقامة مراكز اتصال، وتوفير مبادئ توجيهية بشأن كيفية إقامة تعاون أفضل بين الجمعيات والهيئات التنظيمية، وبناء القدرات من خلال ورش عمل أو حلقات دراسية بشأن قضايا حماية المستهلك.

⁵⁶ الوثيقة SG1RGQ/22، "تجربة جمهورية الكونغو الديمقراطية مع السياسة التنظيمية بشأن حماية مستهلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، جمهورية الكونغو الديمقراطية.

⁵⁷ الوثيقة SG1RGQ/38، "حماية المستهلك فيما يتعلق بمنتجات وخدمات الاتصالات الإلكترونية في الكاميرون"، جمهورية الكاميرون.

وبالاستناد إلى الأحكام التي تتعلق بمهمته التنظيمية، نفذ المنظم في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ARPTC، عدداً من التدابير والأنشطة لضمان حماية المستهلك،⁵⁸ بما في ذلك:

- التوبيخ المنتظم للمشغلين في حالات الانتهاك الصارخ لمصالح المستهلكين، مع تطلب اتخاذ إجراءات تصحيحية، في بعض الحالات، أو تقديم تعويض، لا سيما من خلال إعادة أموال للمستهلكين، وما إلى ذلك؛
- شرط مدرج في اختصاصات المشغلين يتطلب منهم احترام مصالح المستهلكين، من بين أمور أخرى، من خلال الالتزام بإعلام المستهلكين في وقت مبكر بشأن أنشطة صيانة الشبكة التي من شأنها أن تسبب انقطاع المكالمات أو ترديها؛
- إدراج ترتيبات وشروط صارمة بشأن التصرف السليم من جانب مشغلي العروض الترويجية لخدمات الاتصالات، مثل التأكد من تحقق المنافع الموعودة للمستهلكين على أرض الواقع وحماية المستهلكين من العروض الوهمية؛

- تعريف مبدأ الخدمة الشاملة للجميع في حدود القانون فيما يتعلق بعروض خدمات الاتصالات ذات الجودة المطلوبة، والمتيسرة بشكل دائم في جميع أنحاء البلاد، بأسعار معقولة لجميع المستهلكين الكونغوليين.

وفي 31 يناير 2014، أنشأ منظم البرازيل، ANATEL، موقعاً إلكترونياً جديداً للمستهلكين. وتُحدَّث البوابة الإلكترونية بصورة ثابتة، لذلك فإن مساهمات المنظمات والكيانات المتعلقة بحماية المستهلك مرحب بها دائماً، ويمكن إرسالها مباشرة عبر البريد الإلكتروني.⁵⁹

وتورد دراسة حالة من عُمان مثلاً على عقد ملزم أعده مشغل اتصالات لتقديم خدمات متنقلة ووافقت عليه هيئة تنظيم الاتصالات (TRA) في عُمان.⁶⁰ وتهدف الهيئة من خلال إجراءات موافقتها إلى حماية مصالح المستفيدين وضمان أن يتضمن العقد بنوداً وشروطاً عادلة وشفافة.

وتحلل دراسة حالة من الهند الإطار التنظيمي الهندي المعني بتوفر معلومات المستهلكين لحماية مصالحهم.⁶¹

وقد أنشأت معظم البلدان مجموعات لمستخدمي الاتصالات ذات أنواع مختلفة وبأسماء مختلفة ومجالات عمل وتركيز مختلفة. وتؤدي اللجنة الوطنية لمستخدمي الاتصالات (NCTU) في جمهورية الصين الشعبية دوراً نشطاً في مواكبة الابتكار التكنولوجي ومستجدات السوق.⁶² وفي عام 2014، أنشأت اللجنة الوطنية لمستخدمي الاتصالات صلات وثيقة مع المنظمات المحلية على مستوى المحافظات. ففي ديسمبر، نظمت، في شاوشينغ بمقاطعة تشجيانغ، منتدى يهدف إلى الإسراع في مشروع يعنى برضا المستخدمين. وأثبتت تجربة جمهورية الصين الشعبية أن هذه المنظمات يمكن أن تساعد الهيئات التنظيمية الوطنية في إدارة السوق بمزيد من الفعالية وفي تحسين جودة الخدمة. وينبغي تشجيع البلدان التي لا تملك مثل هذه المؤسسات على اتخاذ تدابير لتحقيق هذه الغاية.

وتستطيع منظمات المستهلكين دعم تبادل المعلومات والعمل التعاوني، وتنظيم الدورات التدريبية المواضيعية لتعزيز حماية حقوق مستعملي الاتصالات ومصالحهم.

⁵⁸ الوثيقة SG1RGQ/22، "تجربة جمهورية الكونغو الديمقراطية مع السياسة التنظيمية بشأن حماية مستهلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، جمهورية الكونغو الديمقراطية.

⁵⁹ الوثيقة 1/36، "الموقع الإلكتروني للمستهلكين في البرازيل"، جمهورية البرازيل الاتحادية.

⁶⁰ الوثيقة SG1RGQ/100، "الاتفاق النموذجي للزبائن"، هيئة تنظيم الاتصالات (TRA) في عُمان، سلطة عُمان.

⁶¹ الوثيقة SG1RGQ/46، جمهورية الهند.

⁶² الوثيقة 1/88، "اللجنة الوطنية لمستخدمي الاتصالات تعمل بجد لتحسين خدمات الاتصالات"، جمهورية الصين الشعبية.

7.3.3 التطلع إلى المستقبل

تختلف الأدوات القانونية المتاحة من بلد إلى آخر فيما يتعلق بالتشريعات المعنية بحقوق مستهلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحمايتها. ولكن حتى البلدان، التي تقل أو تنعدم فيها التشريعات ذات الصلة، بعيدة عن تجنب هذه القضية، بل إنها تبذل جهوداً لوضع قوانين محددة لتنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفي جمهورية الكونغو الديمقراطية، اتخذت عدة تدابير لتزويد البلاد بنصوص قانونية تتماشى مع بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحالية.⁶³ وتشمل هذه التدابير ما يلي:

- 1) دراسة مشروع القانون المقترح بشأن حماية المستهلك في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛
- 2) قيام المنظم بدراسة مشروع قرار ينص على إجراءات للتعامل مع شكاوى العملاء وجمعيات المستهلكين؛
- 3) مشروع لإقامة مركز نداء يتلقى في الوقت الفعلي شكاوى المستهلكين من خدمات الاتصالات وذلك لاتخاذ إجراءات تلقائية في حالات انتهاك مصالح المستهلك؛
- 4) اقتناء معدات ومنصات مناسبة لمراقبة جودة الخدمة (QoS) في خدمات الصوت والبيانات (من الجيل الثالث (3G))؛
- 5) اكتساب الطابع المهني الناتج عن الحركة الوطنية لحماية المستهلك من خلال تعزيز قدرات جمعيات المستهلكين.

⁶³ الوثيقة SG1RGQ/22، "تجربة جمهورية الكونغو الديمقراطية مع السياسة التنظيمية بشأن حماية مستهلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، جمهورية الكونغو الديمقراطية.

4 الفصل 4 - الجوانب الاقتصادية لحماية حقوق المستهلك

1.4 التسعير على أساس التكلفة والحاجة إلى نماذج تتطور في النظام البيئي الجديد

إن خدمات الاتصالات قريبة جداً من الحياة اليومية للمستخدم، ويتحسس السواد الأعظم من الناس كثيراً حيال سعرها. وفي بعض البلدان والمناطق، يخلق مستوى الأسعار معظم خدمات الاتصالات بعيداً جداً عن قدرة جل المستخدمين على تحمل تكاليفها وذلك بسبب ندرة البنية التحتية للمعلومات⁶⁴. ويختلف الواقع الاقتصادي والتنظيمي على اختلاف البلدان والأسواق مما يعني اختلاف نماذج التسعير، كما يتضح في الفقرة أدناه.

ووفق التسعير على أساس التكلفة المقبول على نطاق واسع في العالم، يستحدث مختلف المنظمين مجموعات مختلفة من لوائح التعريفية، بما في ذلك التسعير الحكومي والتسعير بتوجيهات من الحكومة وسقف السعر. وبغض النظر عن نوع من التسعير المطبق، تدعو الحاجة إلى نماذج تكلفة كي يتمكن المنظمون من إيضاح تكلفة وهيكل خدمات الاتصالات للمشغلين والمنظمين، ومن التأثير على التعريفات المترتبة على المستهلكين بناء على معلومات شفافة وواضحة. ولا تدعو الحاجة إلى مجرد الفصل المحاسبي في صفوف مشغلي الاتصالات، بل أيضاً إلى التنظيم الدقيق والصارم لسلوك المشغلين في السوق. ويزيد كثيراً عما قبل عدد نماذج التكلفة التي وضعت لتزويد المنظمين والمشغلين بمزيد من المعلومات عن التكلفة. وتتناول المسألة 4/1 لدى لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات⁶⁵ نماذج التكلفة، وتتناول أيضاً انخفاض الأسعار على المستهلكين على مر السنين.

وتؤثر العديد من العوامل الأخرى على تكلفة خدمات الاتصالات بالإضافة إلى المعدات والمباني. وحتى بالنسبة لنفس الخدمات مثل النفاذ إلى الاتصالات الصوتية أو النطاق العريض، من الطبيعي أن تُدرج تكاليف مختلفة مثل تكاليف التركيب واليد العاملة. وأصبح من الواضح أن واقع السوق أكثر تعقيداً من النماذج النظرية التبسيطية القائمة على أساس مشغل مثالي افتراضي سيستند تنظيم السوق إلى تكاليفه. والمستخدمون النهائيون أيضاً غير معينين بمبلغ التكلفة والهيكل. إنهم معنيون أكثر بميزانيتهم وبقدرتهم على تحمل التكاليف.

ويرجع ذلك أساساً إلى العوامل التالية:

- أ) انتشار التطبيقات والخدمات المرتبطة بها، مما يسهل تمييز التكاليف غير المباشرة التي تزداد تعقيداً.
- ب) عدم التوازن الذي يكاد ينشأ دائماً تقريباً بين المشغلين والمنظمين عند جمع بيانات تكلفة خدمات الاتصالات. ويستلزم ذلك آليات مراقبة لا يمكن أن تقدمها نماذج التكلفة القائمة على أساس نماذج تكلفة "المشغل المثالي".
- ج) أصبحت التكاليف غير البشرية أو تكاليف المعدات أكثر أهمية بالنسبة لكثير من الخدمات. وبالإضافة إلى ذلك، فإن التقارب السريع نحو شبكات الجيل التالي والمجموعة الواسعة المعروضة من الخدمات التجارية تتطلب محاكاة متكاملة لمجمل الخدمات وتأثيرها على استهلاك الموارد.
- د) حدث تغير هائل في مجال تقديم الخدمات في ميادين مختلفة تتعلق بما يلمسه المستهلك. ويجب أن يتمكن المشغلون والمنظمون من إثبات أن التكاليف التي تحمّل إلى المستهلك تنشأ حصراً وعلى نحو عادل من استهلاك المستهلك لموارد من كل خدمة.

⁶⁴ الوثيقتان 1/275 "البيئة الجديدة التي تؤثر مباشرة على أساليب تحديد تكاليف خدمات الاتصالات الإلكترونية في النظام الإيكولوجي القطاعي الجديد" و1/276 (Rev.1) "نظرة عامة على نموذج محاسبي"، Tactikom (جمهورية السنغال).

⁶⁵ تقرير المسألة 4/1 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات "السياسات الاقتصادية وطرائق تحديد تكاليف الخدمات المتعلقة بشبكات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الوطنية، بما فيها شبكات الجيل التالي" متاح على الرابط <http://www.itu.int/md/D14-SG01-C-0479/>.

- هـ) يطبّق "سعر واحد للحصول على منتج واحد" أقل فأقل في ممارسات السوق. ويمكن أن تتضمن الخدمة الآن واحداً أو أكثر من التطبيقات المجمعة وفقاً لاهتمامات كل قطاع من قاعدة العملاء.
- و) المستهلكون على استعداد لإيلاء المزيد من الاهتمام لخدمة ذات جودة معقولة بسعر في متناولهم.
- ز) تتغير نماذج الأعمال كثيراً لإيصال مختلف الخدمات إلى المستخدمين النهائيين. وتعجز نماذج التكلفة التقليدية التي يستخدمها المنظمون والمشغلون عن التكيف مع تشكيلات الخدمات المعروضة كافة.
- ويركز المنظمون على سقف الأسعار بدلاً من أسعار التجزئة كيلا تسيطر الجهة الفاعلة المهيمنة على التسعير. وفي الوقت نفسه، تصبح أسعار الجملة بما فيها رسوم التوصيل البيئي أقرب صلة بضمان تكافؤ الفرص والمنافسة الفعّالة.
- والنظام البيئي الجديد صعب تنظيم السوق على أساس تكاليف المشغلين المهيمنين لأنهم ما عادوا يملكون احتكارات أو شبه احتكارات. وعلاوةً على ذلك، فإن تقاسم الشبكة بين العديد من التطبيقات (مثل الصوت والبيانات والرسائل القصيرة (SMS)، والصوت + SMS، والصوت + البيانات، والصوت + SMS + البيانات) أحدث اختلافات داخلية من حيث استهلاك الموارد فصار يمكن لاثنتين من المشغلين المتطابقين في كل شيء ضمن السوق نفسها، أن يتكبدا تكاليف مختلفة جداً عن الخدمات الصوتية في نهاية المطاف.
- ذلك هو أساس مفاهيم "التسويق المجمع" التي تتجاوز تقدير تكلفة وحدة الخدمات المقدمة، ويمكنها أن ترتبط بالقياسات والتوقعات للكميات المستهلكة من أجل صياغة عروض خطة خدمة تقدّم لمختلف شرائح قاعدة العملاء.
- ويجب أن تكون نماذج التكلفة التي يستخدمها المنظمون والمشغلون قادرة على التكيف مع تشكيلات الخدمات المعروضة كافة. ويجب التخلي عن الاستشهاد بواحد أو أكثر من المشغلين المهيمنين كمرجع، بما يخدم مصلحة التنظيم العادل لجميع المشغلين في سوق معينة.

2.4 باقات التعريفات: مسعى المشغلين الرئيسي

يشيع كثيراً في عالم الأعمال، وليس في سوق الاتصالات فقط، وجود تعريفات معيارية في كثير من الأحيان لمنتجات أو خدمات واحدة وكذلك باقات تعريفات لمجموعة من المنتجات أو الخدمات. وتشيع باقات التعريفات في الخدمات العامة مثل النقل والسياحة والتعليم والصحة والتدبير المنزلي، ويرجع ذلك إلى العوامل التالية:

- 1) فائدتها للشركات في الحفاظ على العملاء وتجنب التقلبات الحادة في الإيرادات؛
- 2) كونها مقبولة لدى المستهلكين لبساطتها ولتفضيلهم لها؛
- 3) سهولة اختيارها من جانب مقدمي الخدمة أو المستخدمين من وقت لآخر؛
- 4) تمكّن مقدمي الخدمات من إضافتها أو إنقاصها لتلبية مختلف أنواع الاحتياجات؛
- 5) عدم احتياجها لموافقة من الجهات التنظيمية أو الهيئات الحكومية الأخرى (في خدمات التجزئة)؛
- 6) إمكانية تطبيقها في العديد من الصناعات حتى في مجال تناقل التسويق والمبيعات.

وفي الواقع، ومع التطور السريع لأسواق الاتصالات، يدخل إلى حياة المستخدم عدد متزايد من الجهات الفاعلة والخدمات. ولا يستخدم الناس المنتجات والخدمات لمجرد التوصيل بالشبكة، بل إنهم يطبقونها أيضاً للاستمتاع بالموسيقى، والفيديو والألعاب، ولإقامة الصلات والشبكات الاجتماعية، وللاستثمار، وللقيام بعمليات الشراء وهلم جرا. وتقوم الشبكات والأجهزة المتنقلة بإيصال وتقديم المزيد ثم المزيد من الخدمات. وأصبحت شبكة الإنترنت

المتنقلة محفزاً كبيراً للحياة والأعمال الرقمية. وما برحت شعبية باقات التعريفات تزداد الآن أكثر فأكثر لدى معظم المستخدمين لأنها يمكن أن تبسط الاستخدام وتخفف عبءة الدخول.

لقد تغيرت المنافسة بين المشغلين من سعر بسيط إلى العلامة التجارية والخدمات والمحتوى. وتمثل الطريقة النمطية بتقسيم التسويق المجمع (الذي يشار إليه بالرمز CM)، والذي يشمل تعريف باقات لأنواع مختلفة من الخدمات وتقديم أسعار مخصصة حسب الأنواع والنسب، مثل تجميع الهاتف المتنقل، والنطاق العريض، وخدمة الرسائل الفورية، وهلم جرا. ويطبّق التسويق المجمع على نطاق واسع في مختلف المناطق. فتقدم شركة AT&T (الولايات المتحدة الأمريكية) التلفزيون والحاسوب الشخصي والهواتف الذكية عبر الألياف البصرية ذات النطاق العريض. وتساعد شركة الاتصالات البريطانية (BT) (المملكة المتحدة) مستخدميها في تحقيق الحياة الأسرية الذكية من خلال باقي Fusion و Bluetooth. وزودت شركة الاتصالات الفرنسية (France Telecom) (فرنسا) العملاء الأسريين والمؤسسيين لديها بمنتجات تسويق مجمع مختلفة مثل Family Talk و Business Talk و Livebox في إطار اسم العلامة التجارية الموحد، Orange. ويُلخّط النطاق العريض الثابت مع النطاق العريض المتنقل لدى شركة Vodafone لتلبية طلب العميل في توحيد الفواتير. وطورت شركة KDDI (اليابان) التقارب بين الإذاعة الثابتة والمتنقلة (FMBC) بغية الجمع بين خدمة الإذاعة وبين خدمتي الاتصالات المتنقلة والثابتة.

وفي عام 2012، سوت شركة الصين للاتصالات (China Telecom) وأطلقت التسويق المجمع بمختلف الطرق كي تزود المستخدمين النهائيين بثلاثة أنواع من الخدمات: خدمة منزلي الإلكتروني (My E-home) وخدمة التصفح التجاري (Business Navigation) وخدمة التصفح الإلكتروني المتنقل (E-surfing Mobile). وُصّمت خدمات E6 (الهواتف الثابتة بالإضافة إلى المتنقلة) و E8 (الهواتف الثابتة بالإضافة إلى النطاق العريض) و E9 (الهواتف الثابتة والمتنقلة بالإضافة إلى النطاق العريض) لتلبية المطالب المختلفة في إطار العلامة التجارية منزلي الإلكتروني (My E-home). وفي عام 2016، مع سرعة نشر خدمات الجيل الرابع، يمكن للمستخدمين الصينيين الحصول على أنواع مختلفة من باقات التعريفات من المشغلين الثلاثة جميعهم. وقد انخفض سعر العبءة إلى أقل من 10 دولارات أمريكية في الشهر، كما يظهر في الشكل 20.

وفي السوق البريطانية، تقوم الآن شركة Vodafone، وهي أكبر مشغل للاتصالات المتنقلة، بتزويد المستخدمين المنزليين بباقات مختلفة من تعريفات النطاق العريض لتلبية مختلف الطلبات على السرعة، على النحو الموضح في الشكل 21. وفي أستراليا، يمكن للمستخدمين المنزليين العثور على باقات مناسبة للتطبيق المنزلي الرقمي في الصوت والفيديو والإنترنت، على النحو الموضح في الشكل 22.

وتمثل باقة تقارب الاتصالات الثابتة والمتنقلة (FMC) النمط الأولي لمعظم المشغلين. وعادة ما تجمع بين رقم هاتف ثابت والعديد من أرقام الهواتف المتنقلة، فتتيح للمستخدمين التحدث بحرية بين أرقام مختلفة والحصول على تدفق بيانات إضافي. ويمكنها منع خفض سرعة الاتصالات الصوتية الثابتة إلى حد ما. والباقة الرائجة هي التي تجمع بين النطاق العريض والجيل الثالث (3G) والجيل الرابع (4G). وفي كثير من الأحيان، كانت تجمع مع الحسومات على المطاريق وفواتير الاتصالات الصوتية. وإذ يمكنها أن تساعد المستخدمين على الحصول على سعر أدنى وأن تحفز استهلاك الخدمة، فلا يمكنها تحقيق التعاون الفعلي على الشبكة.

الشكل 20: مقارنة بين باقات تعريف خدمات الجيل الرابع (4G) في جمهورية الصين الشعبية

中国移动			中国联通			中国电信		
月费 (元)	流量	语音 (分钟)	月费 (元)	流量	语音 (分钟)	月费 (元)	流量	语音 (分钟)
58	500M	50				59	500M	100
88	700M	200	76	400M	200	79	700M	200
			106	800M	300	99	1G	300
138	1G	500	136	1G	500	129	1G	500
158	2G	500	166	2G	500	169	2G	700
			196	3G	500	199	3G	700
238	2G	1000						
268	3G	1000	296	4G	1000	299	4G	1500
338	3G	2000	396	6G	2000	399	6G	2000
588	6G	4000	596	11G	3000	599	11G	3000

المصدر: الموقع الإلكتروني الرسمي لكل من MIIT و CT و CU و CMCC

الشكل 21: باقات النطاق العريض للمستخدمين المنزليين في المملكة المتحدة

Broadband ADSL Broadband and Home Phone		Superfast Fibre Broadband and Home Phone		Superfast Fibre+ Broadband and Home Phone	
Great for: small households or occasional use		Ideal for: households who use a number of devices		Perfect for: households who do loads of streaming	
Speed	Up to 17 Mbps	Speed	Up to 38 Mbps	Speed	Up to 76 Mbps
Monthly cost	£2.50 a month for 12 months, then £5 a month Plus £18 a month line rental 18-month contract	Monthly cost	£7.50 a month for 12 months, then £15 a month Plus £18 a month line rental 18-month contract	Monthly cost	£10 a month for 12 months, then £20 a month Plus £18 a month line rental 18-month agreement

المصدر: الموقع الإلكتروني الرسمي لشركة Vodafone، المملكة المتحدة

الشكل 22: الباقات المجمعة للمستخدمين المنزليين في أستراليا

Our best value bundle ever



المصدر: الموقع الإلكتروني الرسمي لشركة Telstra، أستراليا

يجمع المزيد من الخدمات الجديدة لتوسيع نطاق التسويق المجمع. وتلقى خدمات تلفزيون بروتوكول الإنترنت (IPTV) والمراقبة الفيديوية رواجاً وتُختار كتي تجمع مع خدمتي النطاق العريض والاتصالات المتنقلة. وقد أعدت باقات الخدمة هذه لتلبية الطلب من المستخدمين الأسريين والمؤسسين، ومثال ذلك باقة من منتجات شركة China Unicom Broadband Mobile plus Magic Eye (النطاق العريض المتنقل بالإضافة إلى العين السحرية) للمناطق الصناعية.

فكيف تتأثر الفوائد التي تعود على المستهلك بباقات التسويق المجمع (CM)؟ يتعلق الحق الأول بالوعي. ذلك أن باقات منتجات التسويق المجمع بلغت من التعقيد والتفصيل حداً لا يمكن معه إلا لقلّة من المستهلكين فهم ماهية شروطها وتبين وجود أي شروط تقييدية. والمشغلون ليسوا على استعداد لشرحها للعامة. ثانياً، تتأثر حقوق الاختيار ببعض الشروط الواردة في باقات المنتجات. فبعض من منتجات التسويق المجمع لا يمكن لكل مستخدم شراؤها. وبعض شروط الباقات متصلة إلى حد يُعجز المستهلك عن تغيير تفاصيلها. وفي حالات أخرى، يعجز المستخدمون عن التغيير من باقة إلى أخرى. ويتعلق الجانب الثالث بجودة الخدمة. وقد يكون أكثر تعقيداً من خدمة بسيطة بسبب ندرة معايير منتجات التسويق المجمع. وإذا تعذر على المستخدمين تقييم الخدمات بدلالة الكمية أو النوعية، يصعب جداً تحديد المسؤولية. ويتعلق العامل الرابع بحقوق التداول العادل. إذ تأتي معظم باقات التسويق المجمع في شكل آجال محددة أو مناطق محددة، وبالتالي لا يمكن للمستهلكين أن يغيروها الأمر الذي يؤدي إلى معاشة استهلاكية رديئة.

ولمواكبة التطورات في المنافسة ضمن السوق وفي تقديم الخدمات، ينبغي للمنظمين تحديد مواردهم وقدراتهم وأدواتهم، وخاصة باتخاذ إجراءات جديدة لتنظيم منتجات التسويق المجمع. وفي جمهورية الصين الشعبية، على سبيل المثال، يجب أن تقدّم أي باقة تسويق مجمع جديدة للمنظم كي يستعرضها قبل أن تُطرح في السوق. وقد يصل الأمر بالمنظم إلى رفض باقات المشغلين ذوي اليد الطولى في السوق في حال وجود أدلة قوية على أنها يمكن أن تضر بالمنافسة أو بما يعود من فوائد على المستهلك. ثانياً، يُتطلب من المشغل السماح للمستخدمين لديه بالانتقال من أي باقة من باقات المنتجات إلى أخرى وفقاً لإرادتهم. وتسري هذه اللائحة منذ أكثر من خمس سنوات، وقد أرضت المستهلكين بقدر أكبر فعلياً. ثالثاً، أنشئت بعض منصات المراقبة كي تقدم أدلة على جودة الخدمة (QoS) وما يلمسه المستخدم منها. وعلاوة على ذلك، يُتطلب من منظم الاتصالات أن يتعاون مع غيره من الهيئات التنظيمية لأن العديد من منتجات التسويق المجمع تقع خارج نطاق خدمات الاتصالات مثل الموسيقى والفيديو والإدارة الصحية.

3.4 اختيار المستهلكين لزوج الكمية-السعر (بالمعنى الواسع للعبارة)

في العالم التجاري التقليدي، تكون الشركات أقوى بكثير من المستهلكين عندما يتقرر السعر ويعود ذلك أساساً إلى امتلاكها لمزيد من المعلومات عن التكلفة وإلى سيطرتها على العرض.⁶⁶ وفي عالم تجمّع فيه الأسواق الموصولة وغير الموصولة بالإنترنت، يختفي العامل السابق بسرعة. وبفضل ابتكارات التكنولوجيا وتقدم الإنتاجية، يفيض معروض العديد من المنتجات والخدمات.⁶⁷

وفي اقتصاد المشتري، يمكن تحسين الفوائد التي تعود على المستهلك من حيث حرية الاختيار والتسعير المستقل ذاتياً. ويمكن وصف خصائص هذا السوق بما يلي:

- 1) طلب العملاء هو جوهر الإنتاج والتشغيل؛
- 2) عرض وفير للسلع، وبكثرة العرض، يمكن للمستهلكين اختيار أيما سلع؛
- 3) يمكن أن يرضى العملاء على الخدمة قبل البيع وعند البيع وبعد البيع؛
- 4) منافسة شرسة بين الباعة في اللون والتنوع والخدمة والسعر والترويج وغير ذلك من جوانب المنتج؛
- 5) مستوى أسعار المنتجات والخدمات آخذ في الانخفاض بسرعة.

وفي أسواق الاتصالات، يتناقص التأكيد والقبول السليبي. وفيما مضى، كثيراً ما اشتكى المستهلكون من المحتوى، وشروط الصفقة. ولا يزال المستهلكون اليوم قليلي الحيلة في التعبير عن مواقفهم ورغباتهم، لا سيما في مجال شروط التعريف. ونتيجة لذلك، لا يمكن الحصول على استهلاك معقول وسعر معتدل في الوقت نفسه. وحتى لو صادف فرادى المستخدمين خطأ في الفوترة، يصعب عليهم تصحيح الأخطاء من حيث الوقت والتكلفة.

وفي عصر نفاذ أوسع إلى الشبكات والتوصيلية، يمكن أن ينعم المستهلكون بمزيد من حرية الاختيار. ويمكن أن يتجسد هذا الحق في التسعير الذاتي المستقل، وهو ما يعني تمكن المستخدم من إنشاء محفظة التسعير الخاصة به على نحو أكثر اتساقاً مع احتياجاته الخاصة وفقاً لمحتوى الخدمة وكميتها ونمطها وجودتها وغير ذلك من العوامل.

وفي التحليل النظري، يمكن تبيين مزايا واضحة عندما يختار المستهلكون زوج السعر-الكمية، على النحو التالي:

- 1) التحديد الذاتي لسعر معقول بعد جمع المعلومات؛
- 2) سرعة الحصول على الخيارات من بائعين متعددين بعد تحديد السعر؛
- 3) إقامة التوازن بين البائع والمشتري بعد التفاوض؛
- 4) تشجيع المستهلكين على شراء المزيد بمستوى السعر نفسه.

⁶⁶ ما لم تكن هناك مشكلة في الترجمة، فإن العنوان القائل "التسعير المستقل ذاتياً من جانب المستهلكين" هو عنوان لا يعبر عن واقع السوق. المشغل هو من يحدد الأسعار دوماً، ويمكنه مع ذلك وضع عروض يتسنى فيها استخدام زوج السعر-الكمية لاستهداف عدة قطاعات في قاعدة المستهلكين. وهكذا يمكن للمستهلك أن "يرم صفقة" فيما يتعلق بقطاع معين ينتمي إليه في قاعدة المستهلكين. ولكن يجب أن يكون مفهوماً أن المشغل سيكون قد قام بذلك التقسيم إلى قطاعات على أساس تحليل متعمق للسلوك الاستهلاكي، وإذا كان التحليل قديراً، سيكون قد أجرى محاكاة لتأثير كل قطاع على استهلاك الموارد، وبالتالي على تكلفتها.

⁶⁷ حيث تحصل وفرة في العروض لدى مشغل ويبيعه بسعر متدن (غير جائز)، بحيث يصبح تأثير حجم المبيعات كلفة هذه الخدمة، يصبح كل شيء على ما يرام وتزول الوفرة في العروض. ولكن إذا باع المشغل الخدمة بخسارة، دون أي دعم مالي متبادل، فهو سيتوقف عن العمل في نهاية المطاف وستتحول العملاء إلى المنافسين الذين ستخف وفرة العروض لديهم. ويمكن الاسترسال بهذا المنطق طالما لم تصحح السوق فائض العرض، إذن لا يمكن أن يكون ذلك هو العرف السائد. وإذا لجأ المشغلون إلى التسعير الجائر و/أو الدعم المالي المتبادل، في ضوء الخدمات المقدمة، سيضطر المنظم إلى إثبات ذلك بواسطة نموذج تكلفة حديث، كي يتمكن من منع الممارسات المناهضة للمنافسة.

ويتخوف مقدمو الخدمات من تضرر ربحيتهم جراء انخفاض مستويات الأسعار. وتنتقل المنافسة من السعر إلى العلامة التجارية فالخدمة والابتكار. ولكن من ناحية أخرى، لعل اختيار المستهلكين لزواج السعر-الكمية يسرع دورات البيع ويعزز الولاء لمقدمي الخدمات.

وعندما يقرر مشغلو الاتصالات تلبية طلب اختيار المستهلكين لزواج السعر-الكمية، يطلب المنظمون منهم تزويد مستخدميهم فرادى بالمنتجات أو الخدمات بما يكفي من معلومات توضح الكمية والسعر ومهلة الاستخدام والسعر العادي لفرادى المنتجات والحسم الممكن على الخدمات المجمعة. وينبغي تقديم كل هذه المعلومات للمستهلكين من خلال قنوات مختلفة، بما في ذلك المواقع على شبكة الإنترنت، وتطبيقات الاتصالات المتنقلة ووسائل الإعلام التقليدية. وبالإستعانة بأدوات مهنية، يسهل على معظم المستهلكين تحديد ماهية الباقة التي يمكن أن تقترب من مطالبهم. وكثيراً ما يتمنع المشغولون عن التخلي عن الباقات المخططة مسبقاً، والتي يمكن أن تكون أرخص بكثير من الباقات المحددة ذاتياً لأنها قد تُرفق مع غيرها من شروط الصفقة مثل شروط الاستخدام وتقييد السرعة ووجود الحد الأدنى من الاستهلاك.

وفي السوق الصينية، ومنذ عام 2014، بعدما أصبحت خدمات الجيل الرابع (4G) تجارية، بدأت شركات China Mobile و China Telecom و China Unicom تسمح لمستخدميها بإنشاء باقات توليفة مجانية من خلال قاعة أعمال الشبكة وقاعة أعمال الاتصالات المتنقلة بمساعدة تحول نظام دعم الأعمال التجارية. وفي الوقت الحاضر يمكن لمستخدمي الاتصالات المتنقلة الصينية التغيير من باقة إلى أخرى وفقاً لإرادتهم، في حال عدم وجود شروط تداول وضعوها بأنفسهم في التعريفات السابقة على النحو الموضح في الشكل 23.

الشكل 23: باقة التعريفات التي يحددها المستخدم لدى شركة China Mobile

صوت /مطلوب	500 分钟	88元	1000 分钟	168元	2000 分钟	238元	3000 分钟	328元
	4000 分钟	408元						
بيانات /مطلوبة	300MB	20元	500MB	30元	700MB	40元	1GB	50元
	2GB	70元	3GB	100元	4GB	130元	6GB	180元
	11GB	280元						
بيانات /اختيارية								
رسائل	200 条短信	10元	400 条短信	20元	600 条短信	30元	暂不需要	

المصدر: الموقع الإلكتروني الرسمي لشركة CMCC.

وفي بعض المناطق، قد تكون الشركات الصغيرة أكثر نشاطاً في تقديم خطة تعريفات لفرادى المستخدمين. ففي الولايات المتحدة، على سبيل المثال، تتخلف شركتنا Sprint و T-Mobile عن شركتي Verizon و AT&T من حيث حصتهما في السوق. وهما تستخدمان الاتجاه المتحول من الصوت إلى البيانات باستحداث باقات البيانات غير المحدودة (مع تقييد السرعة عند تجاوز كمية ما). ويمكن اعتبار ذلك نوع آخر من التسعير المستقلة ذاتياً. ويمكن

للمشتركون استخدام أي نوع من الخدمات دون أي حد إذا طلبوا باقة التعريفية الصحيحة، على النحو المبين في الشكل 24.

الشكل 24: باقة تعريفية البيانات غير المحدودة في الولايات المتحدة لدى شركة Sprint

All 1 GB - 40 GB plans include unlimited 2G data.

Extras small: A great place to start.						
XS	S	M	L	XL	XXL	Unlimited
1GB / \$20 Monthly plus Unlimited 2G data plus \$20/mo. access charge when leased or purchased with monthly installments.	3GB	6GB	12GB	24GB	40GB	Unlimited
	\$ 30 Monthly	\$ 45 Monthly	\$ 60 Monthly	\$ 80 Monthly	\$ 100 Monthly	\$ 75 Monthly for first line.
	<input type="radio"/>					

المصدر: الموقع الإلكتروني الرسمي لشركة Sprint، الولايات المتحدة الأمريكية.

4.4 تعويض: ما يفوق كثيراً الأضرار الحقيقية بالملكات

يشكل تعويض المستخدم دائماً مشكلة حساسة لمقدمي الخدمة. ففي العقود الماضية، كان الكثير من متطلبات التعويض ناجماً عن أخطاء الفوترة. وإذ يتعين على المستخدمين تقديم ما يكفي من الأدلة للمشغلين، فهم يستصعبون جمع معلومات مفيدة دون تعاون المشغل. ويزداد الأمر تعقيداً بالنسبة للمنتجات أو الخدمات المجمعة عندما تدور منازعات بين المشغلين والمستخدمين. وستتولى بعض الأطراف الثالثة مسؤوليات في تقديم الخدمة أو المحتوى. وفي السنوات الأخيرة، أصبحت جودة الخدمة، والحوادث الأمنية، وفجوة السرعة محاور اهتمام المستخدم. ويتجاوز التعويض كثيراً الأضرار الحقيقية بالملكات.

وأدرجت العديد من البلدان الحق في التعويض في قوانينها ولوائحها. وفي مجال خدمات الاتصالات، يمكن تطبيق حقوق المستخدم في نيل تعويض على القوانين المدنية العادية، وكذلك على قوانين محددة في دوائر الصناعة. ويحق لسلطات التنظيم دعم مستخدمي الاتصالات في المطالبة بحقوقهم المشروعة في الحصول على تعويض. وتمثل إحدى المهام الرئيسية في كيفية تحديد التعويض "المشروع".

فمن الناحية النظرية، أعدت التعويضات لتغطية الضرر الحقيقي الذي يصيب المتضرر، وخصوصاً الخسائر في الملكات. وفي حالة خطأ الفوترة، ينبغي للمشغل بوصفه المستفيد أن يعيد إلى المستخدم ما استوفاه من رسوم تكاليف زائدة في الوقت المناسب. وفي الواقع العملي، إذا كان المبلغ ضخماً جداً وطال الوقت كثيراً، ينبغي إضافة تكلفة الوقت إلى مبلغ التعويض. وتكمن المشكلة الرئيسية في جمع الأدلة، حيث يعجز المستخدم العادي عن الحصول على أدلة معلومات ورقية أو إلكترونية في الوقت المناسب دون مساعدة المشغل. ولذلك يُطلب من المنظم مساعدة المستخدمين في القوانين واللوائح على المطالبة بأدلة. وفي معظم الحالات، يقف المنظمون والمستخدمون في الصف نفسه لطلب استجابة المشغلين.

ويمكن أن تصنّف خسارة المستخدم على نوعين: الضرر المباشر والضرر غير المباشر. وإذا أوضحت اللوائح بالتفصيل كيف يمكن للأطراف ذات الصلة حساب الضرر، يمكن عندئذ تسوية الأضرار المباشرة في معظم الحالات. وللأسف تبين الممارسة الدولية أن القوانين واللوائح تركت هذه الوظائف للمنظمين والمحاكم كي تقوم بها. ونتيجة لذلك، يعجز العديد من المستخدمين عن الحصول على ما يكفي من التعويض في الوقت المناسب.

وتتمثل المهمة الأصعب في وضع تعريف للضرر غير المباشر. وتتسع الهوة بين المشغلين ومقدمي الخدمات والمستهلكين إلى حد يمكن فيه اعتبار كل حالة معينة حالة مستقلة، والنتيجة الطبيعية هي انعدام أو قلة قبول القضاة للضرر غير المباشر. والنتيجة واضحة: فهي تتيح للمنتهك الإمعان في مثل هذه السلوكيات لأن القانون لا يطبّق، ويمكن تجاهل العقاب.

وبالتوسع السريع لخدمات الإنترنت، يشترك مشغلو الشبكات ومقدمو الخدمات في تقديم بعض الخدمات عبر الإنترنت إلى المستخدمين النهائيين. وفي مجال الدفع عبر الاتصالات المتنقلة الذي يزداد شعبية في أوساط مستخدمي الإنترنت، تواظب الهواتف الذكية والتطبيقات على جمع الخصوصيات الشخصية مثل رقم الحساب وكلمة المرور والموقع وطلبات المعاملات. وإذا لم تحمَ معلومات البيانات الشخصية هذه على نحو فعال، ستقع الخسارة المحتملة وستوقع أضراراً مباشرة. في اليابان وكوريا والصين، كما هو الحال في العديد من البلدان، يعتمد كثير من الشباب على الدفع عبر الاتصالات المتنقلة، ولكنهم يخاطرون بفقدان البيانات الخصوصية فيما ينعمون بأسباب الراحة هذه.

وتجري الآن مناقشة المسؤولية المشتركة لتلبية الطلب على حماية بيانات المستهلك الخاصة. وينبغي لمشغلي الاتصالات ومقدمي الخدمة التعاون لحماية بيانات المستهلك الخاصة من حيث أدوات التكنولوجيا والالتزامات القانونية. فإذا وقع الحادث، يمكن للمشغلين ومقدمي الخدمات مثل المصارف، تجميد الحساب وتتبع منشأ المجرمين من أجل تجنب المزيد من الخسائر أو استرداد الخسائر.

والوقاية أفضل بكثير من العقاب والتعويض. وتتخذ بعض البلدان إجراءات لتوعية المستهلكين بشأن كيفية حماية منافعهم. وفي ديسمبر 2015، أطلقت منظم البرازيل، ANATEL، حملة "ANATEL توضح".⁶⁸ وتتكون الحملة من أجزاء غنية بالمعلومات (برامج تعليمية وعروض فيديو ونشرات). ويُنشر محتوى جديد مرتين في الأسبوع على الموقع الإلكتروني والشبكة الاجتماعية لوكالة التنظيم ANATEL. وكانت حملة "ANATEL توضح" أنشئت لتمكين المستهلك ومدّه بالمعلومات، بلغة بسيطة وبعض المصطلحات التقنية، عن خدمات الاتصالات وحقوق المستهلكين.

وَصُمِّمَت الحملة لنشر الأنواع الرئيسية التالية من المعلومات:

- 1) حقوق المستهلك المتعلقة بخدمات الاتصالات والقواعد التي يتعين على مقدمي الاتصالات اتباعها. وتُقَدِّم هذه الحقوق والواجبات التي وُضعت استناداً إلى قرارات وكالة التنظيم ANATEL، بلغة بسيطة.
- 2) معلومات عن كيفية حماية المستهلكين لحقوقهم، على سبيل المثال: كيف ومتى يجب تقديم شكوى لوكالة التنظيم ANATEL وكيف تعمل الوكالة.

وحتى بداية مارس 2016، نُشر 25 برنامجاً تعليمياً في الموقع الإلكتروني لوكالة التنظيم ANATEL عبر الرابط: (<http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/2015-11-26-16-43-20>). وشرحت الأجزاء الغنية بالمعلومات قضايا مثل سرعات النطاق العريض، والفواتير والرسوم، وكيف يمكن للمستخدم إلغاء عقوده، والطريقة التي تباع بها خدمة. ويتضمن الشكل 25 بعض الأمثلة من البرامج التعليمية. وشرحت الأجزاء الغنية بالمعلومات قضايا مثل سرعات النطاق العريض، والفواتير والرسوم، وكيف يمكن للمستخدم إلغاء عقوده، والطريقة التي تباع بها خدمة. ويتضمن الشكل 25 بعض الأمثلة من البرامج التعليمية.

⁶⁸ الوثيقة SG1RGQ/210 "حملة ANATEL توضح"، جمهورية البرازيل الاتحادية.

الشكل 25: أمثلة من حملة "ANATEL توضح"



COMO DEVE SER O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DAS PRESTADORAS?

O serviço é gratuito e deve funcionar ininterruptamente, 24 horas por dia e 7 dias por semana.
Prestadoras de pequeno porte (menos de 50 mil clientes) devem realizar atendimento telefônico, no mínimo, entre 8h e 20h, nos dias úteis.

Após o primeiro contato com o atendente, **se a ligação cair**, a prestadora é **obrigada a retornar** em até **5 minutos**.

Os **call centers** aceitam chamadas originadas tanto de telefones fixos quanto de celulares e **devem receber, tratar e solucionar** pedidos dos consumidores. Mas não se esqueça: **sempre anote o protocolo** de atendimento.

O contrato pode ser rescindido pelo **call center** sem que o cliente fale com o atendente. É só digitar a **opção de cancelamento sem falar com o atendente**. Nessa caso, a empresa tem no máximo dois dias para atender a solicitação. Nesse período - até o cancelamento efetivo -, o serviço continua funcionando e os gastos continuam sendo cobrados.

O **tempo máximo** para o contato direto com o atendente deve ser de até **60 segundos** depois que essa opção for selecionada ou quando houver transferência entre atendentes.

A prestadora é **obrigada a gravar os atendimentos telefônicos** aos consumidores, independentemente de quem originar a interação.

Entenda as regras:

- A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.
- É obrigatório que a empresa guarde a gravação por pelo menos seis meses, período em que o consumidor pode pedir cópia do seu conteúdo. Para as prestadoras de pequeno porte, o prazo é de 90 dias.
- A disponibilização da cópia da gravação deve acontecer em, no máximo, dez dias a contar da solicitação. O processo é de graça e o consumidor escolhe se prefere receber a gravação pelo espaço reservado no site da operadora, por e-mail, por correspondência ou pessoalmente.

ANATEL EXPLICA | EDIÇÃO 12 | JANEIRO DE 2016 WWW.ANATEL.GOV.BR/CONSUMIDOR

المصدر: الوثيقة SG1RGQ/210، حملة "ANATEL توضح"، جمهورية البرازيل الاتحادية.

بدأت الحملة في ديسمبر 2015 وتواصلت طوال عام 2016. وجاء على لسان إليسا ليونيل، مراقبة شؤون المستهلك في وكالة ANATEL، أن الحملة هي مبادرة لمساعدة المستهلكين على معرفة حقوقهم وممارستها. وأضافت قائلة "عندما يكون المستهلكون على علم جيد بالخدمات وبحقوقهم، يمكنهم اختيار الخيار الذي يناسب احتياجاتهم. وبجملة "ANATEL توضح"، نريد إفهام المستهلكين أن المعرفة هي أهم أدواتهم". وكانت هذه الحملة أنشئت لمساعدة المستهلكين وتزويدهم بالمشورة، وهي مصدر معلومات عظيم يمكن المستهلكين من فهم خدمات الاتصالات ومعرفة حقوقهم.

5 الفصل 5 - الاستنتاجات والمبادئ التوجيهية

1.5 الاستنتاجات

في عصر هيمنة المشغل، ينصرف جل عمل هيئة تنظيم الاتصالات إلى توزيع الموارد، وتحقيق توازن المنافسة في السوق، وحماية مصالح المستهلكين على الوجه الأمثل. والشركات الرائدة في السوق هي النقطة المحورية في ذلك. ويسعى المنظمون لتحقيق أهداف السياسة العامة عن طريق فتح الأسواق، وإدخال قدرة تنافسية خارجية، والإشراف على قابلية التشغيل البيئي، وأسعار الجملة، وغير ذلك من الوسائل.

وفي مجال حماية المستهلك، ينصرف تركيز العمل إلى تحسين حق المستهلك بأن يعرف، وضمان الحق في الاختيار والحق في التجارة العادلة، وضمان المطالبة بتعويض الأضرار. وتنطلق الفرضية الأساسية لهذا النمط من التنظيم من أن المستهلكين أضعف وأن المشغلين أقوى. وفي عصر التقارب الرقمي، تتخطى المنتجات والخدمات حدود الصناعة التقليدية لإرسال المعلومات، وتمضي أبعد من ذلك نحو إنتاج المحتوى الرقمي وتقاسمه، وتكامل اقتصاد الشبكة الموصول وغير الموصول بالإنترنت. ولذلك، يجب أن تتكيف الفلسفة والنمذجة التنظيمية مع متطلبات بيئة السوق.

2.5 مبادئ توجيهية للهيئات التنظيمية وغيرها من المنظمات ذات الصلة

بناء على الممارسات الدولية ودراسة حالات قُطرية، ينبغي لهيئات تنظيم الاتصالات الوطنية اتباع فكرة ومبدأ "تنظيم الحوافز" باعتباره جوهر العمل ودلالته، وإعادة بناء وسائل حماية مستهلك الاتصالات وآلياتها وسياساتها.

- التحسين في الوظائف التقليدية

- المواظبة على تخفيف القيود المفروضة على النفاذ إلى الأسواق، وتشجيع الجهات الفاعلة المتنوعة في السوق على توسيع التمايز التنافسي وإمدادات الأعمال المزدهرة، وتعزيز حيز اختيار المستهلك وحرية؛
- تحقيق التوزيع الأمثل لموارد الاتصالات من أرقام وظيف وعناوين أسماء ميادين، وتشجيع كبريات الجهات الفاعلة على إنشاء منصة مفتوحة وتعزيز المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم لابتكار منتجات وخدمات؛
- إنشاء آلية تسعير مرنة، والتركيز على عدالة أسعار الجملة من مصدرها، وتسريع وتيرة سوق أسعار التجزئة، ومواصلة تعزيز مدى ونسبة التسعير الذاتي المستقل من جانب المستخدمين.

- تلبية متطلبات بيئة التقارب والتعاون الجديدة

- اعتماد نهج شامل للجميع على المستوى الدولي والإقليمي والوطني لتعزيز أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDG) وتنفيذها، مع دعوة الجهات الصانعة للسياسات والهيئات التنظيمية إلى إدماج أهداف التنمية المستدامة في خططها الوطنية ووضع مصالح المستهلكين وحقوقهم في صلب مناقشات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسات العامة جميعها؛
- تحقيق العلاقة التنافسية المثلى بين العرض والطلب فيما بين مصالح الأعمال (B2B) وبين مصالح الأعمال والمستهلك (B2C)، بما يقلل كثيراً من التدابير الإدارية المسبقة وتدابير مراقبة الكمية، وينشئ آلية الإشراف أثناء العملية وبعدها؛
- تجديد أسلوب إدارة الإشراف على جودة الخدمة، وتحسين النطاق العريض، ومنصة المراقبة المتنقلة الذكية، وآلية مراقبة المستخدم التي تعود ملكيتها لأطراف ثالثة من أجل تعزيز الجودة المستدامة للخدمة؛
- تعزيز تثقيف المستهلكين ومصالح الأعمال في مجال خدمات الاتصالات والإنترنت؛

- ضمان التصدي للتحديات التكنولوجية المرتبطة بتقارب الشبكات والخدمات، ولا سيما بخصوص جودة الخدمة وإمكانية التشغيل البيئي والأمن والخصوصيات والنفوذ الشامل إلى الخدمات لجميع الطبقات الاجتماعية والحد من التكاليف؛
- توسيع نطاق استراتيجيات النفاذ الشامل للجميع لتتضمن الترويج لحقوق المستهلك وإعلامه وتثقيفه وتوعيته، مع التركيز بوجه خاص على الأمن والسلامة؛
- تشجيع الاستثمار في البنية التحتية للمعلومات والتشغيل بمعونة من شراكة القطاعين العام والخاص (PPP) والصناديق الخاصة مثل صندوق الخدمة الشاملة (USF) لتعزيز قدرة تقديم الخدمات لذوي الدخل المنخفض في مناطق عالية التكلفة ومناطق نائية.

- تجديد الآلية والإدارة

- وضع آليات لإدارة التوجيه الوطني، والتنظيم الذاتي للصناعة ومشاركة المستهلكين، والتي يمكن أن تؤدي دوراً نشطاً في مجال السعر العادل، وموثوقية الخدمة، وجوانب التعويض عن الأضرار الناجمة عن منتجات وخدمات الاتصالات في الوقت المناسب؛
- إنشاء وتحسين منظمة وآلية تعنى بخصوصيات المستهلك وأمن البيانات؛⁶⁹
- تعزيز شبكات معلومات المستهلك، وإنشاء منصات خدمة على المستوى الوطني والإقليمي والدولي، ومواصلة تعزيز حقوق المستهلك وكذلك المعارف المهنية بشأن استخدام منصات البيانات الضخمة وتطبيقات الإنترنت المتنقلة؛
- إنشاء آليات فعالة للتثقيف والتوعية ونشر المعلومات بشأن قضايا مثل معلمات جودة الخدمة والتعريفات والسلامة واستخدام الإنترنت خاصة للأطفال والنساء والأشخاص ذوي الإعاقة؛
- تمكين منظمات المستهلكين من خلال تقوية تبادل المعلومات والعمل التعاوني وتنظيم التدريب المواضيعي معاً لتعزيز حماية حقوق مستخدم الاتصالات ومصالحه، وإضفاء الطابع الرسمي على تنظيم منتدى بشأن حماية المستهلك يعقد مرة واحدة على الأقل كل سنتين.

- تعزيز كل أنواع التعاون

- تعزيز الشراكات بين أصحاب المصلحة لإنشاء منصات لتبادل المعارف والحوار على المستوى الوطني والإقليمي والدولي لحماية المستهلك وحقوقه؛
- تحسين التعاون مع الهيئات الدولية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما الاتحاد الدولي للاتصالات، لتبادل المعارف والمعلومات، وتحديد أفضل الممارسات والتوعية بها، بما في ذلك المبادئ التوجيهية لأفضل الممارسات الصادرة عن الندوة العالمية للهيئات التنظيمية عام 2014 (GSR14)، وقرارات

⁶⁹ نحن نعتمد اليوم قواعد تحمي خصوصيات عملاء النطاق العريض. في مناقشة نطاق القواعد، ونحدد "شركات الاتصالات" التي تخضع لتقاعدها و"العملاء" الذين ضمت هذه القواعد لحمايتهم. ونحدد أيضاً المعلومات الخمية بموجب القسم 222 على أنها معلومات تعود ملكيتها للعملاء.

وندرج ضمن تعريف المعلومات التي تعود ملكيتها للعملاء ثلاثة أنواع من المعلومات تجمعها شركات الاتصالات من خلال تقديمها لخدمات النطاق العريض أو غيرها من الاتصالات التي لا يستبعد بعضها بعضاً: '1' معلومات شبكة تعود ملكيتها للعمليات وتحدد هويته (CPNI) على النحو المحدد في القسم 222(ح)؛ '2' المعلومات المحددة لهوية شخص (PII)؛ '3' مضمون الاتصالات. ونعتمد ونشرح نحننا متعدد الأجزاء لتحديد ما إذا كانت البيانات قد نُزعت هويتها بشكل صحيح وأنها بالتالي لا تخضع لنظام اختيار العملاء الذي نعتمده لمعلومات تعود ملكيتها للعملاء ثم نعتمد قواعد حماية خصوصيات المستهلك باستخدام الأسس الثلاثة للخصوصيات، وهي الشفافية، والاختيار، والأمن (<https://www.fcc.gov/document/fcc-adopts-broadband-consumer-privacy-rules>).

الاتحاد بما فيها القرار 64 (المراجع في دبي، 2014)، والقرار 84 لقطاع تقييس الاتصالات (الحمامات، 2016) بشأن حماية المستهلك على المستوى الوطني والإقليمي؛ ودمج حماية المستهلكين والمعلومات المتعلقة بحقوق المستهلك في أنشطة قطاع تنمية الاتصالات؛

- تشجيع إنشاء جمعيات للمستهلكين على المستوى الوطني والإقليمي، وتعزيز كفاءتها المهنية، والمساعدة في بناء قدراتها على المستويات الوطنية ودون الإقليمية والإقليمية؛
- تحسين آلية الإدارة التعاونية بين منظمي الاتصالات الوطنية وهيئات إدارة المحتوى الرقمي. وتعميق التعاون الدولي بين المنظمين لمنع فيروس طروادة والهجوم على الشبكة والاحتيايل، بغية تشكيل بيئة شبكة آمنة وموثوقة للمستهلكين؛
- تبادل أفضل الممارسات وتشجيع مبادرات الشراكة بين القطاعين العام والخاص بهدف إدارة النفايات الإلكترونية والحفاظ على النظام البيئي، على النحو الذي يتطلبه المعيار 14001.2015 (منح شهادة للمشغلين في القطاع) الذي يعبر عن فكرة الجودة.

3.5 المبادئ التوجيهية للمشغلين ومقدمي الخدمة

إن مبادئ الخدمة المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك⁷⁰ تضع مرجعيات مقارنة للممارسات التجارية السليمة لدى الاضطلاع بأنشطة تجارية مع المستهلكين عبر التوصيل بالإنترنت وبدونه وهي كما يلي:

- **الإفصاح والشفافية:** ينبغي للمشغلين ومقدمي الخدمات تقديم معلومات كاملة ودقيقة وغير مضللة فيما يتعلق بالسلع والخدمات، والأحكام والشروط والرسوم المطبقة والتكاليف النهائية، لتمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مستنيرة. وينبغي لمصالح الأعمال ضمان سهولة النفاذ إلى هذه المعلومات، لا سيما إلى الأحكام والشروط الأساسية، بغض النظر عن وسائل التكنولوجيا المستخدمة.
- **المعاملة العادلة والمنصفة:** ينبغي للمشغلين ومقدمي الخدمات التعامل بنزاهة وأمانة مع المستهلكين في جميع مراحل العلاقة بينهم، بحيث يشكل ذلك جزءاً أساسياً من ثقافة الأعمال. وينبغي لمصالح الأعمال تجنب الممارسات التي تضر بالمستهلكين، لا سيما فيما يتعلق بالعملاء المستضعفين والمخرومين.
- **السلوك التجاري:** ينبغي للمشغلين ومقدمي الخدمات ألا يتعرضوا للمستهلكين بممارسات غير قانونية أو غير أخلاقية أو تمييزية أو خادعة، مثل تكتيكات التسويق المسيئة، أو تحصيل الديون المسييء أو أي سلوك آخر غير لائق يمكن أن يشكل مخاطر لا داعي لها أو يضر بالمستهلكين. وينبغي لمصالح الأعمال ووكلائها المعتمدين إيلاء الاهتمام الواجب بمصالح المستهلكين وتحمل مسؤولية التمسك بحماية المستهلك باعتبارها هدفاً.
- **شكاوى المستهلكين والمنازعات:** ينبغي للمشغلين ومقدمي الخدمات إتاحة آليات لمعالجة الشكاوى تقدم للمستهلكين تسوية للمنازعات سريعة ونزيهة وشفافة وغير مكلفة وفعالة ويمكن النفاذ إليها عاجلاً دون تكلفة أو أعباء لا لزوم لها. وينبغي لمصالح الأعمال النظر في الاشتراك في المعايير المحلية والدولية المتعلقة بالتعامل مع الشكاوى الداخلية وبالخدمات البديلة لتسوية المنازعات ومدونات قواعد إرضاء العملاء.
- **التثقيف والتوعية:** ينبغي للمشغلين ومقدمي الخدمات، حسب الاقتضاء، وضع برامج وآليات لمساعدة المستهلكين على اكتساب المعارف والمهارات اللازمة لفهم المخاطر، بما في ذلك المخاطر المالية، واتخاذ قرارات

⁷⁰ http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/a35r63_UNCPP_en.pdf

واعية، والحصول على المشورة والمساعدة المختصة والمهنية عند اللزوم، ويفضل أن يحصلوا عليها من طرف ثالث.

- **حماية الخصوصية:** ينبغي للمشغلين ومقدمي الخدمات حماية خصوصيات المستهلكين من خلال مجموعة من الآليات المناسبة للتحكم والأمن والشفافية والموافقة المتعلقة بجمع بياناتهم الشخصية واستخدامها.
- **بناء ثقة المستهلك في الخدمات المتقاربة:** تشجيع التجارة الإلكترونية والتجارة عبر الهاتف المتنقل والحفاظ عليها باتخاذ تدابير لبناء الثقة بين المستهلكين. تشجيع المشغلين على اتخاذ التدابير الأمنية، وعلى وجه الخصوص توفير وظائف الأمن المدججة لمنع المعاملات غير المصرح بها وانتهاك خصوصية البيانات. الاعتراف بضرورة حماية وتثقيف المستهلكين الذين ليس لديهم كلهم نفس الاحتياجات في مجال النفاذ، ويمكن أن يكونوا بصفة خاصة عرضة للممارسات التجارية الخادعة أو لديهم صعوبة في فهم آليات الدفع.

Abbreviations and acronyms

Various abbreviations and acronyms are used through the document, they are provided here.

Abbreviation/acronym	Description
AABE	Argentina's State Property Administration Agency (Agencia de Administración de Bienes del Estado) (Argentine Republic)
AICN	African ICT Consumers Network
ALD	Assistive Listening Devices
ANATEL	Brazilian National Telecommunications Agency (Agência Nacional de Telecomunicações) (Federative Republic of Brazil)
ANEC	European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation
ANT	Access Network Transport
APT	Asia-Pacific Telecommunity
ARCEP	Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes
ARPU	Average Revenue Generated per User
ARPT	Postal and Telecommunication Regulatory Authority (Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications) (Republic of Guinea)
ARPCT	Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo (Democratic Republic of the Congo)
ART	Telecommunications Regulatory Agency (Agence de Régulation des Télécommunications) (Republic of Cameroon)
ATU	African Telecommunications Union
B2B	Business-to-Business
B2C	Business-to-Consumer
BDT	Telecommunication Development Bureau
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications
BEUC	European Consumer Organisation (Bureau Européen des Unions de Consommateurs)
BT	British Telecom
CAMRA	Campaign for Real Ale (United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland)
CEMAC	Central African Economic and Monetary Community
CEN	European Committee for Standardization
CENELEC	European Committee For Electrotechnical Standardization

Abbreviation/acronym	Description
CERT	Cybersecurity Emergency Response Team
CI	Consumers International
CITC	Communications and Information Technology Commission (Kingdom of Saudi Arabia)
CM	Confluent Marketing
CONATEL	National Telecommunication Commission (Comisión Nacional de Telecomunicaciones)
CPNI	Customer Proprietary Network Information
CRA	Communications Regulatory Authority (Islamic Republic of Iran)
CRM	Customer Relations Management
DAI	Digital Access Index
EC	European Commission
ECCG	European Consumer Consultative Group
ECOSOC	United Nations Economic and Social Council
EEA	European Economic Area
EFTA	European Free Trade Association
ESMT	Ecole Supérieure Multinationale des Télécommunications
ESO	European Standardisation Organisation
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
FG DFS	Focus Group on Digital Financial Services
FG SSC	Focus Group on Smart Sustainable Cities
FOP	Family One Plus
GETEM	Assistive Technology and Education Laboratory for Individuals with Visual Disabilities
GPS	Global Positioning System
GRC	General Regulation on Consumer Rights
GRSP	Group on Child Restraint Systems
GSR	Global Symposium for Regulators
HNT	Home Network Transport
IAP	Internet Access Provider
ICRT	International Consumer Research & Testing

Abbreviation/acronym	Description
ICT	Information and Communication Technology
IDI	ICT Development Index
IEC	International Electrotechnical Commission
IFT	Federal Telecommunications Institute (Instituto Federal de Telecomunicaciones) (Mexico)
IMT	International Mobile Telecommunication
INS	National Statistical Institute (Institut National de la Statistique) (Republic of Cameroon)
IoT	Internet of Things
IPTV	Internet Protocol Television
ISO	International Organization for Standardization
ISP	Internet Service Provider
ITU	International Telecommunication Union
ITU-D	ITU Telecommunication Development Sector
ITU-T	ITU Telecommunication Standardization Sector
JCA-AHF	Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors
LDCs	Least Developed Countries
MII	Ministry for the Information Industry (People's Republic of China)
MIIT	Ministry of Industry and Information Technology (People's Republic of China)
NCTU	National Committee of Telecom Users (People's Republic of China)
NDRC	National Development and Reform Commission (People's Republic of China)
NGN	Next Generation Network
NGO	Non-Governmental Organization
NN	Net Neutrality
NNPA	National Numbering Plan Administrator
NorSIS	Norwegian Centre for Cybersecurity (Norway)
NRA	National Regulatory Agency
NTNP	National Telephone Numbering Plan
OFCOM	Office Fédéral de la Communication (Confederation of Switzerland)
OTT	Over-the-Top

Abbreviation/acronym	Description
PBS	Pseudo Base Station
PCA	Partnered Consumer Association
PI	Proprietary Information
QoE	Quality of Experience
QoS	Quality of Service
R&D	Research and Development
RÉCATIC	Réseau des Consommateurs Africains des TIC
RGC	General Rules on Consumer Rights
SDGs	Sustainable Development Goals
SIM	Subscriber Identity Module
SMS	Short Message Service
TDAG	Telecommunication Development Advisory Group
TRA	Telecommunications Regulatory Authority (Sultanate of Oman)
TRAI	Telecom Regulatory Authority of India (Republic of India)
TSAG	Telecommunication Standardization Advisory Group
UCST	Union of Telecommunication Service Consumers (Union des Consommateurs des Services des Télécommunications) (Democratic Republic of the Congo)
UDECOM	Union for the Defense of Consumer Rights in the Congo (Union pour la Défense des droits des Consommateurs au Congo) (Democratic Republic of the Congo)
UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development
UNDP	United Nations Development Programme
UNECE	United Nations Economic Commission for Europe
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNICEF	United Nations Children's Fund
UNIDO	United Nations Industrial Development Organization
UNGCP	United Nations Guidelines on Consumer Protection
USF	Universal Service Fund
USSD	Unstructured Supplementary Service Data
VINASTAS	Viet Nam Standard and Consumers Association (Socialist Republic of Viet Nam)

Abbreviation/acronym	Description
VPMN	Visited Public Mobile Network
VUSTA	Viet Nam Union of Science and Technology Association
WEEE	Waste Electrical and Electronic Equipment
WHO	World Health Organisation
WiMAX	Worldwide interoperability for Microwave Access
WSIS	World Summit on the Information Society
WTDC	World Telecommunication Development Conference
WTSA	World Telecommunication Standardization Assembly

Annexes

Annex 1: List of contributions during study period 2014-2017

These are the contributions received for consideration by Question 6/1. Many thanks are extended to all the contributors.

Reports

Web	Received	Source	Title
1/REP/36	2017-03-01	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Thursday, 30 March 2017, 14:30 – 17:30 hours)
RGQ/REP/24	2017-01-13	Rapporteurs for Question 6/1	Report for the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Wednesday, 11 January 2017, 09:30-12:30 and 14:30 – 17:30 hours)
1/REP/26	2016-09-20	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Thursday, 22 September 2016, 14:30 – 17:30 hours)
RGQ/REP/15	2016-04-14	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1 (Geneva, Tuesday, 5 April 2016, 09:30-12:30 and 14:30 – 17:30 hours)
1/REP/16	2015-09-17	Rapporteur for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1 (Geneva, Thursday 17 September 2015, 11:00 – 12:30)
RGQ/REP/6	2015-04-14	Rapporteur for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1 (Geneva, Tuesday, 14 April 2015, 09:30-12:30 and 14:30 – 17:30 hours)
1/REP/6 (Rev.1)	2014-09-17	Rapporteur for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1 (Geneva, Wednesday 17 September 2014, 14:30 – 15:45 hours)

Question 6/1 contributions for Rapporteur Group and Study Group meetings

Web	Received	Source	Title
1/470	2017-03-17	BDT Focal Point for Question 1/1	GSR-17 provisional programme focusing on living in a world of digital opportunities
1/468	2017-03-17	Argentine Republic	National Plan for the Development of Competitiveness and Quality Conditions of Mobile Communication Services
1/467	2017-03-17	Argentine Republic	Argentina reconverts the “Enabling environment for the development of telecommunications/ICTs”
1/453	2017-03-13	Iran University of Science & Technology	Consumers’ rights in information technology in Iran (v0.8)
1/442	2017-01-11	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 6/1, Geneva, 11 January 2017

Web	Received	Source	Title
1/417 [OR]	2017-02-10	Rapporteur for Question 6/1	Final Report for Question 6/1
RGQ/311 +Ann.1	2016-12-30	Telecommunication Development Bureau	Overview of input received through the ITU-D Study Group 1 Question 6/1 Global survey on telephone numbering misuse and misappropriation
RGQ/310	2016-12-30	Haiti (Republic of)	Expérience d'Haïti pour la protection des consommateurs
RGQ/302 (Rev.1) [OR]	2016-12-06	Co-Rapporteurs for Question 6/1	Draft Final Report for Question 6/1
RGQ/298 +Ann.1	2016-11-25	Palestine(*)	Explain the special resolution to protect subscribers added services through operators networks
RGQ/264	2016-11-14	Norway	Creating a metric for cyber security culture
RGQ/261	2016-11-14	Tactikom (Sénégal)	New environment having direct influence on methods of determining costs of electronic communication services in the new sectoral ecosystem. Amendments to Chapter 5 of the draft final report
RGQ/255	2016-10-31	Oman Telecommunications Regulatory Authority (TRA)	Standard customer agreement
1/364	2016-09-07	United Kingdom and Northern Ireland	Initial consideration of responses to numbering misuse survey as a contribution to the Question 6/1 report
1/358 +Ann.1	2016-09-07	Telecommunication Development Bureau	Overview of input received through the ITU-D Study Group 1 Question 6/1 Global survey on telephone numbering misuse and misappropriation
1/348	2016-08-15	Benin (Republic of)	Actions réglementaires en faveur de l'implantation des stations radioélectriques et la protection des personnes contre les effets des champs électriques, magnétiques et électromagnétiques
1/340	2016-08-05	Co-Rapporteur for Question 6/1	Lignes directrices pour la Question 6/1
1/325	2016-08-05	Côte d'Ivoire (Republic of)	Risks associated with the reallocation of cancelled numbers: rights and freedoms of subscribers appearing in a telephone directory
1/323	2016-08-05	Côte d'Ivoire (Republic of)	Renforcement du cadre légal de la protection des consommateurs: Cas de la Côte d'Ivoire
1/308 +Ann.1	2016-08-04	BDT Focal Point for Question 6/1	GSR 2016 Discussion Papers and Best Practice Guidelines

Web	Received	Source	Title
1/293 [OR]	2016-08-02	Co-Rapporteur for Question 6/1	Draft Report of Question 6/1: Consumer information, protection and rights: Laws, regulation, economic bases, consumer networks
1/274 (Rev.1)	2016-07-22	Guinea (Republic of)	The numbering plan in Guinea
1/246	2016-04-05	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1, Geneva, 5 April 2016
RGQ/242	2016-04-15	Rapporteur for Question 6/1	Working document: draft Question 6/1 report following the 5 April 2016 Q6/1 meeting
RGQ/210	2016-03-18	Brazil (Federative Republic of)	"ANATEL explains" campaign
RGQ/200	2016-03-21	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Australia, Papua New Guinea, Vanuatu (Republic of)	Title to be added (contribution from UK, Australia, Samoa, Vanuatu and Papua New Guinea)
RGQ/199	2016-03-16	China (People's Republic of)	Consumer protection in the convergent era: user dominant right is rising up
RGQ/195	2016-03-14	Rapporteur pour la Question 6/1	Chapitre 4 du rapport de la Question 6/1
RGQ/179	2016-03-06	African ICT Consumers Network (AICN)	Resolution 64 (Rev. Dubai, 2014)
RGQ/178	2016-03-06	African ICT Consumers Network (AICN)	Les lignes directrices de Bahreïn
RGQ/165	2016-02-17	Gambia (Republic of the)	A case to adopt child online protection initiatives across LDCs
RGQ/164	2016-02-18	Benin (Republic of)	Collaboration between a regulatory agency and consumers' associations: the case of Benin
RGQ/162	2016-02-18	Benin (Republic of)	Regulatory measures for the protection of telecommunication service consumers in Benin
RGQ/159	2016-02-22	Central African Republic	Legislative and regulatory framework for the protection of ICT consumers in the Central African Republic
RGQ/123	2015-09-11	Mexico	Actions to benefit telecommunication service users in Mexico
1/230	2015-09-03	Zimbabwe (Republic of)	Consumer protection: the Zimbabwean experience
1/225 +Ann.1	2015-09-01	BDT Focal Point for Question 6/1	Background Documents for Report
1/216	2015-08-30	Saudi Arabia (Kingdom of)	The applicant/user's protection

Web	Received	Source	Title
1/198	2015-08-21	Zimbabwe (Republic of)	To use of not to use cloud computing?: The question for the developing world
1/197	2015-08-21	Viet Nam (Socialist Republic of)	The state of telecommunications consumers protection – The need for distinct regulation
1/189	2015-08-12	Telefon AB – LM Ericsson	Evolution in mobile broadband networks, for its consideration in the reports
1/166	2015-07-31	Brazil (Federative Republic of)	Telecommunication consumer and its rights: proposed text for Chapter 2 of the Report of Question 6/1
1/159	2015-07-31	Co-Rapporteur for Question 6/1	Draft outline for the final report of Question 6/1 and task distribution
1/153 (Rev.1)	2015-07-29	Australia, Papua New Guinea, Samoa (Independent State of), United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Vanuatu (Republic of)	Proposed amended questions on numbering misuse
1/133	2015-07-16	Gambia (Republic of the)	A case to adopt Child Online Protection initiatives across LDCs
1/106	2015-05-07	Rapporteurs for Question 6/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 6/1, Geneva, 14 April 2015
1/88	2015-04-03	China (People's Republic of)	National Committee of Telecom Users work effectively to improve telecom services
RGQ/106 (Rev.1)	2015-03-31	Australia, Samoa (Independent State of), United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Vanuatu (Republic of)	Proposed questions to assist combatting Numbering Misuse
RGQ/100	2015-03-31	Oman (Sultanate of)	Standard Customer Agreement
RGQ/73	2015-03-10	Benin (Republic of)	Collaboration entre une Agence de régulation et les associations de consommateurs: cas du Bénin
RGQ/66	2015-03-03	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	Numbering misuse – A tutorial
RGQ/46	2015-02-26	India (Republic of)	Input for Question 6/1
RGQ/38	2015-02-25	Cameroon (Republic of)	Consumer protection in respect of electronic communication products and services in Cameroon
RGQ/22	2014-09-08	Democratic Republic of the Congo	DRC's experience with regulatory policy on ICT consumer protection

Web	Received	Source	Title
RGQ/12 (Rev.1)	2014-12-15	Rapporteurs for Question 6/1	Draft work plan for Question 6/1
1/52	2014-08-28	China (People's Republic of)	Recent progress in the field of telecommunications consumers
1/44	2014-08-13	BDT Focal Point for Question 6/1	List of resources which may be useful for the work on Question 6/1
1/41	2014-08-05	Côte d'Ivoire (Republic of)	Externalisation de la gestion client: impact des calls center sur le droit de recours des consommateurs auprès du service clientèle
1/38 +Ann.1	2014-08-04	Telecommunication Development Bureau	Quality of Service Training Programme (QoSTP)
1/36	2014-07-31	Brazil (Federative Republic of)	Consumers website in Brazil
1/35	2014-07-31	Brazil (Federative Republic of)	General regulation on consumer rights of telecom services

Contributions for QAll for Rapporteur Group and Study Group meetings

Web	Received	Source	Title
1/458 +Ann.1	2017-03-17	Telecommunication Development Bureau	Feedback received through the survey on ITU-D Study Group Questions, Procedures, and Proposals on Future Activities
1/457	2017-03-17	Telecommunication Development Bureau	Innovation activities in ITU-D
1/454	2017-03-15	Russian Federation	Proposals for the revision and rearrangement of ITU-D Study Groups 1 and 2' Study Questions
1/447 +Ann.1-2	2017-03-09	Rapporteur for Question 9/2	Analysis of feedback received through the global survey on the work of ITU-D study groups
1/434	2017-02-22	Vice-Chairman, ITU-D Study Group 2 , and Co-Rapporteur for Question 8/2	Study Groups, study Questions, and working method for WTDC-17
1/432 +Ann.1	2017-02-17	Côte d'Ivoire (Republic of)	Draft texts for the revision of the study Questions and new Questions for the period 2018-2021
1/431	2017-02-17	Côte d'Ivoire (Republic of)	Proposal for new Question on Internet of Things for the study period 2018-2021
1/396	2017-01-30	Chairman, ITU-D Study Group 1, Vice-Chairman, ITU-D Study Group 1	Survey on ITU-D Study Group Questions, Procedures, and Proposals on Future Activities
1/371	2016-09-07	Telecommunication Development Bureau	Update on innovation activities to ITU-D Study Groups

Web	Received	Source	Title
1/332	2016-08-05	General Secretariat	WSIS Stocktaking 2014-2016 Regional Reports of ICT Projects and Activities
1/331	2016-08-05	General Secretariat	WSIS Prizes 2016-2017
1/330	2016-08-05	General Secretariat	WSIS Stocktaking 2016-2017
1/310	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Action Line Roadmaps C2, C5 and C6
1/309	2016-08-04	General Secretariat	ITU's Contribution to the Implementation of the WSIS Outcomes 2016
1/307	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2016 and SDG Matrix
1/306	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Action Lines Supporting Implementation of the SDGs
1/305	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2016: High Level Track Outcomes and Executive Brief
1/304	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2016 Outcome Document – Forum Track
1/303 (Rev.1)	2016-08-04	General Secretariat	WSIS Forum 2017 – Open Consultation Process
1/253 (Rev.1) +Ann.1	2016-05-31	Chairman, ITU-D Study Group 1	Compendium of Draft Outlines for expected outputs to be produced by ITU-D Study Group 1 Questions and Resolution 9 (September 2016)
RGQ/204	2016-03-18	BDT Focal Point for Question 8/1 and Resolution 9	Outcomes of RA-15,WRC-15 and CPM19-1 related to ITU-D
RGQ/152	2016-02-18	Kazakhstan (Republic of)	Contribution from Kazakhstan to Questions 1/1, 2/1, 3/1, 4/1, 5/1, 6/1, 7/1, 8/1 and 5/2
1/232 +Ann.1	2015-09-13	Chairman, ITU-D Study Group 1	Work plan for ITU-D Study Group 1 (September 2015)
1/231 (Rev.1)	2015-09-04	Chairman, ITU-D Study Group 1	Compendium of Draft Outlines for Expected Outputs to be Produced by ITU-D Study Group 1 Questions and Resolution 9 (September 2015)
1/229 (Rev.1)	2015-09-02	Argentine Republic	Draft new Resolution: “Telecommunication/ICT accessibility for persons with disabilities and persons with specific needs”
1/228 (Rev.1)	2015-09-02	Argentine Republic	Modification of the Resolution ITU-R 61 “Contribution in implementing the outcomes of the World Summit on the Information Society”

Web	Received	Source	Title
1/200	2015-08-25	Telecommunication Development Bureau	ITU-D Study Groups Innovation update
1/183	2015-08-07	Telecommunication Development Bureau	1st ITU-D Academia Network Meeting
1/145	2015-07-24	General Secretariat	WSIS Forum 2015: High level policy statements, Outcome document, Reports on WSIS Stocktaking
1/126	2015-07-06	Uganda (Republic of)	Increasing women's participation in ITU Study Groups' work
1/125	2015-06-29	BDT Focal Point for Question 1/1	ITU GSR15 discussion papers and best practice guidelines
1/70	2014-09-18	Chairman, ITU-D Study Group 1	Appointed Rapporteurs and Vice-Rapporteurs of ITU-D Study Group 1 Questions for the 2014-2018 period
1/66	2014-09-04	Telecommunication Development Bureau	List of information documents
1/65	2014-09-03	Australia, Samoa (Independent State of), United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, Vanuatu (Republic of)	Numbering misappropriation
1/64	2014-09-03	Intel Corporation	New question for ITU-D Study Group 1 (2014-2018): Assistance to developing countries for the implementation of ICT programs in education
1/50	2014-08-28	United States of America	Selected recent developments in U.S. spectrum management
1/48	2014-08-23	Nepal (Republic of)	Need for developing detailed table of contents for each Question under both the ITU-D Study Groups at the beginning
1/38 +Ann.1	2014-08-04	Telecommunication Development Bureau	Quality of Service Training Programme (QoSTP)
1/22	2014-06-27	BDT Focal Point for Question 1/1	Status report on Regulatory and Market Environment
1/5 (Rev.1-2)	2014-09-08	Telecommunication Development Bureau	Candidates for Rapporteurs and Vice-Rapporteurs of ITU-D Study Group 1 and 2 study Questions for the 2014-2018 period
1/4	2014-09-01	Telecommunication Development Bureau	List of WTDC Resolutions and ITU-D Recommendations relevant to the work of the ITU-D Study Groups
1/3	2014-08-20	Telecommunication Development Bureau	Resolution 9 (Rev. Dubai, 2014): Participation of countries, particularly developing countries, in spectrum management

Web	Received	Source	Title
1/2 +Ann.1	2014-08-20	Telecommunication Development Bureau	Resolution 2 (Rev. Dubai, 2014): Establishment of study groups + Full text of all ITU-D Study Group 1 Questions in Annex 1
1/1	2014-06-11	Telecommunication Development Bureau	Resolution 1 (Rev. Dubai, 2014): Rules of procedure of the ITU Telecommunication Development Sector

Liaison Statements

Web	Received	Source	Title
1/446	2017-03-03	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Group 1 Question 6/1 and to Study Group 2 Question 4/2 on ITU-T SG11 work on the combat of counterfeit ICT devices and mobile device theft
1/433	2017-02-22	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D SG1 Questions 2/1, 3/1, 6/1 on Operational Plan for implementation of WTSA-16 Resolution 95
1/257	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on revised definition of Quality of Experience (QoE) and new terms in Rec. P.10/G.100
1/256	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on ITU inter-Sector coordination (reply to TSAG LS17)
RGQ/127	2015-12-21	ITU-T Study Group 11	Liaison statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Group 1 and 2 on the progress on standardization work to combat Counterfeit ICT devices
RGQ/6	2014-11-27	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Groups on the Progress on the Technical Report on Counterfeit ICT Equipment
RGQ/3	2014-09-12	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 Q6/1 on indices

Liaison Statements for QAll

Web	Received	Source	Title
1/460	2017-03-17	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T JCA-AHF to ITU-D SG1 on recent meeting reports of Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors (JCA-AHF)
1/456	2017-03-17	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T JCA-AHF to ITU-D SG1 on Call for voluntary contributions to the ITU Accessibility Fund
1/398	2017-01-31	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on operational plan for implementation of WTSA-16 Resolution 95 (Hammamet, 2016)

Web	Received	Source	Title
RGQ/260	2016-10-31	ITU-T Study Group 15	Liaison Statement from ITU-T SG15 to ITU-D Study Groups 1 and 2 on the latest version of the Access Network Transport (ANT), Smart Grid and Home Network Transport (HNT) Standards Overviews and Work Plans
1/287	2016-07-29	TSAG	Liaison Statement from TSAG to ITU-D Study Groups on ITU inter-sector coordination
1/286	2016-07-29	ITU-T JCA-AHF	Liaison statement from ITU-T JCA-AHF Chairman to ITU-D SG1 on JCA-AHF recent meeting report
1/257	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on revised definition of Quality of Experience (QoE) and new terms in Rec. P.10/G.100
1/256	2016-06-28	ITU-T Study Group 12	Liaison Statement from ITU-T SG12 to ITU-D SG1 and SG2 on ITU inter-Sector coordination (reply to TSAG LS17)
RGQ/204	2016-03-18	BDT Focal Point for Question 8/1 and Resolution 9	Outcomes of RA-15,WRC-15 and CPM19-1 related to ITU-D
RGQ/186	2016-03-09	ITU-R Study Groups - Working Party 5D (IMT System)	Liaison statement from ITU-R WP 5D to ITU-D SG1 on Working document towards a preliminary draft new report ITU-R SM.(innovative regulatory tools)
RGQ/181	2016-03-07	ITU-T Study Group 15	Liaison statement from ITU-T SG15 to ITU-D SG1 and 2 on the latest version of the Access Network Transport (ANT), Smart Grid and Home Network Transport (HNT) Standards Overviews and Work Plans
RGQ/172	2016-03-03	ITU-D Study Group 1	Liaison statement from ITU-T Study Group 15 to ITU-D SG 1 and 2 on ITU-T SG15 OTNT standardization work plan
RGQ/171	2016-03-03	ITU-T Study Group 15	Liaison statement from ITU-T Study Group 15 to ITU-D SG 1 and 2 on new technical classification and numbering of ITU-T L-Series Recommendations
RGQ/139	2016-02-08	TSAG	Liaison statement from TSAG to ITU-D study groups 1 and 2 on ITU inter-Sector coordination
RGQ/124	2015-11-18	ITU-R Study Group Department	Liaison statement from ITU-R Study Group Department to ITU-D SG 1 and 2 on Resolutions approved at the Radiocommunication Assembly (RA-15)
RGQ/118	2015-09-29	Asia-Pacific Telecommunity (APT)	Liaison statement from the APT Standardization Program Forum (ASTAP) to ITU-D Study Group 1 and 2 on NGN activities
1/202	2015-08-24	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T JCA-AHF, Chairman to ITU-D SGs on Draft meeting report of Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors (JCA-AHF) in Geneva on 17 June 2015

Web	Received	Source	Title
1/128	2015-07-10	ITU-T Study Group 15	Liaison Statement from ITU-T SG15 to ITU-D SGs on the latest versions of the Access Network Transport (ANT), Smart Grid and Home Network Transport (HNT) Standards Overviews and Work Plans
1/127	2015-07-04	ITU-T Study Group 15	Liaison Statement from ITU-T SG15 to ITU-D SGs on ITU-T SG15 OTNT standardization work plan
1/124	2015-07-12	TSAG	Liaison Statement from TSAG to ITU-D Study Groups on ITU inter-sector coordination
1/120	2015-06-23	ITU-R Study Groups - Working Party 1B	Liaison Statement from ITU-R WP1B to ITU-D Study Group 1 on Working document towards a preliminary draft new report ITU-R SM on Innovative regulatory tools
1/116	2015-05-19	ITU-T Focus Group on SSC	Liaison Statement from ITU-T FG-SSC to ITU-D SGs on Final deliverables of the Focus Group on Smart Sustainable Cities (FG-SSC) and proposal of a new Study Group
1/113	2015-05-12	ITU-T Study Group 13	Liaison Statement from ITU-T SG13 to ITU-D SGs on Development of the Roadmap on IMT
1/100	2015-04-30	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T SG11 to ITU-D Study Groups on the progress on standardization work to combat Counterfeit ICT devices
1/99	2015-04-29	ITU-T Study Group 16	Liaison Statement from ITU-T SG16 to ITU-D SGs on ITU-D SG1 and SG2 Questions of interest to ITU-T Study Groups
1/98	2015-04-29	ITU-T Focus Group on Digital Financial Services	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups on BDT's work on ITU m-Powering Development
1/97	2015-04-29	ITU-T Focus Group on Digital Financial Services	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups concerning its work
RGQ/68	2015-03-03	ITU-T Study Group 16	Liaison Statement from ITU-T SG16 to ITU-D SGs on ITU-D SG1 and SG2 Questions of interest to ITU-T Study Groups
RGQ/28	2015-02-10	ITU-R Study Groups - Working Party 5D	Liaison Statement from ITU Radiocommunication Study Groups WP5D to ITU-D Study Groups concerning the Handbook on "Global Trends in IMT"
RGQ/27	2015-02-10	ITU-R Study Groups - Working Party 5D	Liaison Statement from ITU Radiocommunication Study Groups WP5D to ITU-D Study Groups concerning the Handbook on "Global Trends in IMT"
RGQ/21	2015-01-23	ITU-T FG DFS	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups on BDT's work on ITU m-Powering Development
RGQ/20	2015-01-22	ITU-T FG DFS	Liaison Statement from ITU-T Focus Group on Digital Financial Services (DFS) to ITU-D Study Groups concerning its work

Web	Received	Source	Title
1/18	2014-05-23	ITU-T JCA-AHF	Liaison Statement from ITU-T Joint Coordination Activity on Accessibility and Human Factors (JCA-AHF) on Assistive Listening Devices (ALD) and the allocation of Mobile Phone Services in the 2.3-2.4 GHz band
1/16	2014-03-10	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T Study Group 11 to ITU-D SG1 and SG2 on Request for status update from GSMA and ITU on proposed studies on the issue of mobile theft, grey market and counterfeit devices
1/15 (Rev.1)	2014-03-10	ITU-T Study Group 11	Liaison Statement from ITU-T Study Group 11 to ITU-D SG1 and SG2 on Technical report on counterfeit equipment
1/12	2014-02-10	ITU-T Focus Group on Innovation	Liaison Statement from the ITU-T FG on Innovation to ITU-D SG1 and SG2 on New Standardization Activities for ITU-T study groups and ICT Innovation Panel
1/9	2013-10-22	ITU-T Focus Group on Innovation	Liaison Statement from the ITU-T FG on Innovation to ITU-D SG1 and SG2 on inputs on ICT innovation panel

Annex 2: Summary of workshops, meetings or training activities

India workshop in March 2016

Rapid technological change and its impact on consumer behavior is taking place within an increasingly liberalized market place in which the global drive to compete brings new challenges to both existing and nascent regulatory authorities.

In order to ensure that consumers benefit fully from the services the Internet / broadband has to offer, regulators need to ensure that networks are efficient and reliable, widely accessible (including in remote rural areas) and affordable. In order to encourage private investment in the infrastructure needed to meet those objectives, regulators need to create an environment in which communications investment is commercially viable, whilst at the same time promoting competition to increase choice and drive down prices. The challenge for regulation is to promote favorable market conditions in which competition can flourish and foster innovation, whilst at the same time ensuring that consumers' interests are protected.

The ITU-TRAI Training on Consumer Protection aimed at sharing real experiences, brainstorming on possible solutions to address existing as well as emerging challenges amongst telecommunication, broadcasting and converged ICT regulators in the area of protecting consumers in the digital age.

Website: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/AsiaPacific/Pages/Events/2016/Mar-ITU-TRAI/home.aspx>.

Table 1A includes the agenda for the workshop.

Table 1A: Agenda for India workshop in March 2016

	Day 1: Monday 21 March	Day 2: Tuesday 22 March	Day 3: Wednesday 23 March
9:00 – 9.30	Registration and TEA/COFFEE	TEA/COFFEE	TEA/COFFEE
9.30 – 10.30	<p>Welcome</p> <p>Welcome address: Mr Sudhir Gupta, Secretary, TRAI</p> <p>Welcome and brief of the program: Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU</p> <p>Keynote Address : Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA</p> <p>Inaugural address : Mr. R.S. Sharma, Chairman, TRAI</p> <p>Vote of thanks : Mr. C.P.S Bakshi, Advisor, TRAI</p> <p>Group Photo</p>	<p>Special Address: Regulatory Initiatives on QoS and Consumer Protection in Thailand: Mr. Takorn Tantasith, Secretary General, NBTC, Thailand</p> <p>Session 4: Quality of Service Monitoring in India</p> <p>Regulatory framework on Quality of Service: Mr. A. Robert Ravi, Advisor TRAI</p> <p>Framework of QoS monitoring and implementation in India : Mr Chandra Prakash, Member (T) (Rtd.)</p> <p>Regulating Unsolicited Commercial Communications: Service Provider's Perspective : Mr. Anurag Jain, Airtel</p> <p>Implementation of the Metering and Billing Standards: Mr. Apoorva Yatin-dra, M/s Anil Ashok & Associates</p> <p>Audit & assessment of QoS parameters of TSPs in India : Mr. Biswapriya Bhattacharjee, Vice President, IMRB International</p> <p>Session Chair : Mr. U. K. Srivastava, Pr. Adv TRAI</p>	<p>Session 8: Emerging issues for consumers for online services : The Reconnecting the Customer Inquiry, International Mobile Roaming regulation, Australian Internet Security Initiative for the reduction of malware and botnets</p> <p>Ms. Jennifer McNeill, General Manager, Content, Consumer & Citizen, ACMA, Australia</p> <p>Protecting rights of consumers for online services: Ms. Andiranga Nongkas, Principal Consumer Analyst, NICTA, Papua New Guinea</p> <p>Session Chair : Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA, Pakistan</p>
10.30 – 11.00	MORNING TEA	MORNING TEA	MORNING TEA
11.00 – 12.30	<p>Session 1 : Consumer Protection in Telecom and Broadcasting sector: Indian Perspective and framework</p> <p>Initiatives taken by TRAI to safeguard consumers interest : Mr. Agneshwar Sen Advisor, TRAI</p> <p>Consumer issues in India: Mr Apoorva Mehrotra, Business head, Vodafone</p> <p>Consumer Issues : Mr. George Cheryan, Director CUTS International</p> <p>Making it Easy & Simple for Customers to use Broadcasting Services : Mr. Harit Nagpal , CEO, TataSky</p> <p>Session Chair: Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU</p>	<p>Session 5: QoS and Consumer Protection</p> <p>Quality of Service Monitoring and Consumer Protection :Provisions of QoS and Consumer Protection, Initiatives to protect consumer interests, Issues and challenges : Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA, Pakistan</p> <p>Provisions , reporting and enforcement of QoS: Mr. Murun Ganbold, Expert, Regulatory Dept., CRC, Mongolia</p> <p>Quality of Service Compliance: Reporting mechanism, Consumer complaint redressal mechanism, Challenges and innovative techniques: Mr. Satha Touch, Licensing Officer, TRC Cambodia</p> <p>Session Chair : Ms. Jennifer McNeill, General Manager, Content, Consumer & Citizen, ACMA, Australia</p>	<p>Session 9: Consumer Protection : Challenges and Way Foreword</p> <p>Session Chair : Mr. S.K Gupta, Pr. Adv TRAI</p> <p>Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU</p> <p>Ms. Jennifer McNeill, General Manager, Content, Consumer & Citizen, ACMA, Australia</p> <p>Dr. Syed Ismail Shah, Chairman PTA, Pakistan</p> <p>Ms. Sharizan Abdul Aziz, MCMC, Malaysia</p> <p>Closing Ceremony :</p> <p>Mr. Sameer Sharma, Senior Advisor, ITU</p> <p>Mr. R.S. Sharma, Chairman, TRAI</p>

	Day 1: Monday 21 March	Day 2: Tuesday 22 March	Day 3: Wednesday 23 March
12.30 – 14.00	LUNCH	LUNCH	LUNCH
14.00 – 15.30	<p>Session 2: Protecting consumer interest in broadband services: ICT development trends, Consumer Protection , Quality of Service framework : Sameer Sharma, ITU</p> <p>Consumer protection under broadband convergent world-How China is taking actions: Pricing, QoS promise and Speed Monitoring : Dr. CHEN Jinqiao, Deputy Chief Engineer, CAICT, MIIT, P.R. China</p> <p>Session Chair : Mr. U. K. Srivastava, Pr. Adv TRAI</p>	<p>Session 6: Monitoring broadband quality of service and Consumer complaint handling mechanism</p> <p>Monitoring broadband quality of service: Ms.Hemali Menaka Pathirana, Deputy Director Compliance (Consumer Complaints/Public Awareness), TRCSL Sri Lanka</p> <p>Consumer complaint handling mechanism: Mr. Roger Jimmy, Consumer Affairs Officer, TRR , Vanuatu</p> <p>Session Chair: Ms. Sharizan Abdul Aziz, MCMC, Malaysia</p>	
15.30 – 16.00	AFTERNOON TEA	AFTERNOON TEA	
16.00 – 17.00	<p>Session 3: Consumer Protection in Era of Online Services : EU</p> <p>Case Study : Mr. Klaus Pendl, European Union</p>	<p>Session 7: Consumer protection in the digital era</p> <p>Framework of QOS monitoring & QOS Parameters , audit and reporting , Ms. Sharizan Abdul Aziz, MCMC Malaysia</p>	

Some common lessons that emerged out of this discussions / interactions as follows:

- Consumer protection is a long term investment in trust, loyalty and not simply a cost centre;
- Promote consumer involvement and awareness;
- Ensure accurate reliable information is available;
- Ensure consumers have access to effective redressal mechanism;
- Enforceability of standards where necessary;
- Global response to security concerns;
- Engage industry before during and after regulatory mechanisms are invoked and encouraging industry to resolve consumer and quality issues through collaborations, engagements, education and awareness.

People’s Republic of China workshop in November 2016

ICTs are recognized as the foundation upon which the pillars of economic and social development can grow. There is increased recognition that we need ecosystems that include not only ICT/ telecommunication operators and service providers, but also banks and other partners, to connect the world and create value for business. This will bring regulatory questions and opportunities for business and consumers. As the Internet of Things is impacting people and societies, there are issues that regulators and policy makers, as well as consumers, face with regard to business models, e-commerce, cross-border transactions and communications. We need to work together to create an inclusive dialogue to foster an enabling regulatory environment between regulators across the sectors and remove the barriers that hinder progress for consumers.

ITU-D Study Group 1 Question 6/1 dedicated to “Consumer information, protection and rights: Laws, regulation, economic bases, consumer networks” has as one of its outcomes requested by WTDC-14, the organization of seminars in all regions on consumer protection, covering areas such as consumer information, protection and rights, laws, economic and financial bases, and consumer networks. In this regard, the workshop on 10 and 11 November 2016 focused on “Consumer protection in a digital collaborative economy”.

The Question 6/1 expert meeting on 9 November 2016 aimed to further progress the ongoing work on Question 6/1 on developing practical guidelines for consumer protection and as such will prepare inputs for consideration during the January 2017 ITU-D Study Group 1 Question 6/1 Rapporteur Group meeting.

Table 2A includes the workshop agenda.

Table 2A: Agenda for China workshop in November 2016

8 November		
Time	Agenda item	Venue
15:30-21:30	Arrival and registration	CQUPT Hotel
18:30-19:30	Dinner	CQUPT Hotel
9 November		
Time	Agenda item	Venue

8:30-10:00	Expert Meeting 1. Review the expected content/outline for the Question 6/1 expected deliverables for the 2014-2017 study period 2. Review the draft Final Report for Question 6/1	Conference Room 203 in Yifu Building
10:00-10:30	Coffee/tea break	
10:30-12:00	Expert Meeting 1. Consider/discuss contributions and input that have not yet been incorporated into the Q6/1 deliverables and propose action to be taken 2. Discuss the work plan, actions and agree on meeting outputs to be presented to the January 2017 Question 6/1 Rapporteur Group meeting (revised Draft Report, Guidelines, possible Draft Recommendation, etc.) 3. Discuss interesting topics in consumer protection that could be worth considering for study during the next study period 4. Any other business	Conference Room 203 in Yifu Building
12:00-13:00	Lunch	CQUPT Hotel
13:00-14:00	Lunch Break (Free Time)	
14:00-18:00	Visit: Chongqing City Planning Museum and Smart Zone	Chongqing Downtown
18:30-19:30	Dinner reception hosted by China Telecom Chongqing Branch	Road Nanbin
10 November		
Time	Agenda item	Venue
8:30-9:15	Opening Ceremony Host: Prof. Wan Xiaoyu, Dean, School of Economics and Management, Chongqing University of Posts and Telecommunications 1. Introduction to the guests 2. Speech by Mr. Zhang Huan, Ministry of Industry and Information Technology 3. Speech by representative from co-organizers - Ms. Xu Hong, Deputy Director General, Chongqing Administration of Communication - Prof. Li Lin, Schoolmaster, Chongqing University of Posts and Telecommunications. 4. Speech by Ms. Sofie Maddens, Head of Regulatory and Market Environment Division, ITU 5. Group photo	Lecture Hall in Yifu Building

9:15-10:15	<p>Workshop theme 1: Are current consumer protection measures suitable for connecting the world and the Internet of things?</p> <p>Moderator: Dr. Chen Jinqiao, Co-Rapporteur of Question 6/1 for ITU-D Study Group 1, Deputy Chief Engineer of CAICT, MIIT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Mr. Chen Yuping, Secretary General, National Telecom User Committee 2. Invitation Report : Ms. Yin Yuan, Vice-President, China Telecom Chongqing company 3. Invitation Report: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
10:15-10:40	Coffee/tea break	
10:40-11:40	<p>Workshop theme 2: Can digital platform enable consumers and entrepreneurs?</p> <p>Moderator: Mr. Bohyun Seo, TDAG Vice-Chairman, Expert from the Republic of Korea</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Ms. Sofie Maddens, Head of Regulatory and Market Environment Division, ITU 2. Invitation Report: Vice-President of China Mobile Chongqing Company 3. Invitation Report: Mr. Liu Xuehui, Product Manager, Incorporated China Branch, Qualcomm 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
12:00-13:00	Lunch: buffet	CQUPT Hotel
13:00-14:00	Lunch Break (Free Time)	
14:00-15:00	<p>Workshop theme 3: Information consumption in Chongqing</p> <p>Moderator: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Leader of Chongqing Economic and Information Committee 2. Invitation Report: Ms. Xu Xiaoli, Inspector General, Consumer experiment in North East Asia, Ericsson 3. Invitation Report: Prof. Wan Xiaoyu, Dean, School of Economics and Management, Chongqing University of Posts and Telecommunications 4. Invitation Report: Representative from Chongqing internet company 5. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
15:00-15:20	Coffee/tea break	

15:20-16:20	<p>Workshop theme 4: Channels available for payment - International Mobile Roaming</p> <p>Moderator: Mr. Zhou Jianming, Senior General Manager, China Mobile Group</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Prof. Zeng Jianqiu, Beijing University of Posts and Telecommunications 2. Invitation Report: Ms. Venerande Mukamurera, Expert representative from Rwanda 3. Invitation Report: Vice-President of China Unicom Chongqing Company 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
16:20-16:40	Coffee/tea break	
16:40-17:40	<p>Workshop theme 5: Protect consumers in a global e-Commerce world</p> <p>Moderator: Mr. Me. Moshur Rahman, Expert representative from Bangladesh</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitation Report: Secretary General, Chong Qing Consumer Protection Committee 2. Invitation Report: Dr. Gu Qifeng, Deputy Dean, BiMBA Project, National Development Research of Beijing University 3. Invitation Report: Mr. Zian Shah Kabir, Expert representative from Bangladesh 4. Discussion 	Lecture Hall in Yifu Building
18:30-19:30	Welcome dinner	CQUPT Hotel
11 November		
Time	Agenda item	Venue
8:30-11:30	Investigation: Smart health and broadband village	Chongqing Tongnan
12:00-13:30	Lunch	Chongqing Tongnan
14:00-15:30	Investigation: Smart school	University Town
18:30-19:30	Dinner	CQUPT Hotel

Workshop theme 1: Are current consumer protection measures suitable for connecting the world and the Internet of things?

Moderator: Dr. Chen Jinqiao, Co-Rapporteur of Question 6/1 for ITU-D Study Group 1, Deputy Chief Engineer of CAICT, MIIT

Invitation Report: Mr. Chen Yuping, Secretary General, National Telecom User Committee:

[Presentation]

Invitation Report: Ms. Yin Yuan, Vice-President, China Telecom Chongqing company [Presentation]

Invitation Report: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post

Discussion

Workshop theme 2: Can digital platform enable consumers and entrepreneurs?

Moderator: Mr. Bohyun Seo, TDAG Vice-Chairman, Expert from the Republic of Korea

Invitation Report: Ms. Sofie Maddens, Head of Regulatory and Market Environment Division, ITU
[Presentation 1] [Presentation 2]

Invitation Report: Vice-President of China Mobile Chongqing Company

Invitation Report: Mr. Liu Xuehui, Product Manager, Incorporated China Branch, Qualcomm
[Presentation]

Discussion

Workshop theme 3: information consumption in Chongqing

Moderator: Mr. Wu Suoning, Chief Editor, People's Post

Invitation Report: Leader of Chongqing Economic and Information Committee [Presentation]

Invitation Report: Ms. Xu Xiaoli, Inspector General, Consumer experiment in North East Asia, Ericsson
[Presentation]

Invitation Report: Prof. Wan Xiaoyu, Dean, School of Economics and Management, Chongqing University of Posts and Telecommunications [Presentation]

Invitation Report: Representative from Chongqing internet company [Presentation]

Discussion

Workshop theme 4: channels available for payment – international mobile roaming

Moderator: Mr. Zhou Jianming, Senior General Manager, China Mobile Group [Presentation]

Invitation Report: Prof. Zeng Jianqiu, Beijing University of Posts and Telecommunications [Presentation]

Invitation Report: Ms. Venerande Mukamurera, Expert representative from Rwanda

Invitation Report: Vice-President of China Unicom Chongqing Company

Discussion

Workshop theme 5: protect consumers in a global e-Commerce world

Moderator: Mr. Me. Moshiur Rahman, Expert representative from Bangladesh

Invitation Report: Secretary General, Chong Qing Consumer Protection Committee

Invitation Report: Dr. Gu Qifeng, Deputy Dean, BiMBA Project, National Development Research of Beijing University

Invitation Report: Mr. Zian Shah Kabir, Expert representative from Bangladesh

Discussion

- Expert meeting for Q6/1 and workshop on consumer protection report can be found at:
<http://www.itu.int/oth/D0708000010/>.

Benin workshop in March 2017

The International Telecommunication (ITU) Regional Forum on Consumer Information, Protection and Rights for Africa organized by the Telecommunication Development Bureau (BDT), in collaboration with the Government of the Republic of Benin, the Network of African Consumers in ICT (RéCATIC) and the Regulatory Authority of Postal and Electronics Communications (ARCEP) provided a platform for sharing experiences to address existing as well as emerging challenges amongst telecommunication, broadcasting and converged ICT policy makers, regulators and the industry in the area of consumers' rights and protection in the digital age.

Table 3A: Agenda for Benin workshop in March 2017

Day 1: Tuesday 14 th March	
9.00-9.30	Registration
9.30- 10.15	<p>Opening Ceremony</p> <p>Welcome address: Romain Houéhou, Secretary-General ,RéCATIC</p> <p>Keynote address: Ali Drissa Badiel, ITU Area Representative, West Africa</p> <p>Keynote address: Flavien Bachabi, Chairman, ARCEP</p> <p>Opening address: H.E. Rafiatou Monrou, Minister Digital Economy and Communication, Benin</p>
10:15-10:45	Coffee Break
10:45- 12:00	<p>Session 1: A Macro — Overview — ICT4SDG and Consumer Protection: This session reviews the role of ICTs as a foundation for economic and social development-What do SDGs mean for consumers in Africa and what is the role of ICTs in achieving the SDGs</p> <p>1.1 Global ICT trends, SDGs and implication for Consumer –Ali-Drissa Badiel, ITU</p> <p>1.2 International, Regional & global partnership for SDGs – UNDP Benin</p> <p>1.3 Sustainable Development: Using What We Have to Get What We Need – Shola Sanni, Policy Manager, GSMA-Africa</p> <p>1.4 The Equity Challenges –Russell Southwood – Balancing Act Africa</p>
12:00-13:00	<p>Session 2: Institutional Frameworks and Practices – Policy, Regulation & Advocacy: The session explores the current concepts and issues pertaining to the implementation of right protection & institutional frameworks at global and regional level and national level.</p> <p>2.1 Meriem Slimani, Standardization and Development Coordinator, African Telecommunications Union (ATU)</p> <p>2.2 Representative of ARCEP Benin / ReCATIC</p> <p>2.3 Reuben Gwatidzo-Consumer Advocacy Zimbabwe</p>
13:00-14:00	Lunch

14:00- 15:30	<p>Session 3: Connecting the Unconnected: Technology and Financing</p> <p>Developments and Challenges: The session will explore New technologies for developments: infrastructure, broadband rollout plans, IPv6, Internet exchange points (IXP) and the impact on international transit in Africa; How can technology lead to content creation and vice-versa and the need to revising UAS to achieve connectivity.</p> <p>3.1 Global and regional initiatives and approaches – <i>Ali-Drissa Badiel, ITU</i></p> <p>3.2 National frameworks and practices; Burkina Faso case study by <i>Joseph NANA, CT-MDENP</i></p> <p>3.3 Gambia – The “Bantaba Outreach’ by <i>Solo SIMA, Director Consumer Affair PURA</i></p>
15:30- 16:00	Coffee/Tea Break
16:00- 16:45	<p>Session 4: Round table</p> <p>Moderator: Russell Southwood</p> <p>The round table examines the policy, regulatory and advocacy gaps, challenges and solutions for Consumer Protection and Rights in Africa.</p> <p>4.1 <i>Aminata Kaba, Directrice Générale Adjointe, Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (ARPT)</i></p> <p>4.2 ARCEP/Benin</p> <p>4.3 Ghislaine Carine Essomba Avom – Central Africa Telecommunications Regulators Assembly (ARTAC)</p>
Day 2: Wednesday, 15th March	
9.00-9.15	Recap of day 1 session – Chairman of the forum/ITU
9.15- 10.30	<p>Session 5: Consumer protection and Quality of service – This session will examine the consumer protection measures adopted in the broadband & IoT era with a focus on QoS and QoE.</p> <p>5.1 QoS and the Digital Tsunami <i>Shola Sanni, Policy Manager, GSMA Africa</i></p> <p>5.2 QoS frameworks, audit and assessment of QoS parameters for digital services, enforcement and redress mechanisms – Country case studies</p> <p>a. Burkina Faso – Joseph Nana, CT-MDENP</p> <p>b. Ghana – Abed BANDIM – NCA</p> <p>c. Nigeria – Hadiza Kachallah – NCC</p>
10:30-11:00	Coffee break

11:00- 12:00	<p>Session 6: Consumer Affordability and Entrepreneurship – The session will examine the tariff monitoring and regulatory approaches adopted to protect consumers from excessive pricing, the mechanisms for enhancing consumer price awareness in the digital environment including price bundles and OTTs.</p> <p>6.1 The App Economy and implication for consumer protection and Rights – Andre ONANA – ESMT</p> <p>6.2 International mobile roaming, tariff and costing practices – Anne Rita Ssemboga, ITU</p> <p>6.3 Price awareness and monitoring approaches for consumer protection Country experience:</p> <p>a. Reuben Gwatidzo – Consumer Advocacy Zimbabwe</p> <p>b. Suzy Owona – ART Cameroon</p>
12:00- 13:00	<p>Session 7: Platforms to empower consumers and entrepreneurship – Case studies on digital financial inclusion:</p> <p>7.1 Global Symposium paper on DFS – Ms. Anne Rita Ssemboga ITU,</p> <p>7.2 Best practices: country experience, operator experience</p> <p>a. Cote d’ivoire – Peya Bridgette</p> <p>b. Benin central bank</p> <p>c. MTN Mobile Money SA/ASMAB</p>
12:45- 14:00	Lunch break
14:00- 15:30	<p>Session 8: Emerging issues for consumers’ for online protection – Session examines how consumers can be protected in a global world of e-commerce (mobile devices, mobile/online payments, counterfeit devices).</p> <p>8.1 Global consumer protection of e-Commerce – Andre Onana – ESMT</p> <p>8.2 Safe & Secure Mobile Experience: The Key Issues – Shola Sanni, Policy Manager, GSMA-Africa</p> <p>8.3 Country experience – Gwa Tobbie Mohammed, NCC, Nigeria</p>
15:30- 16:00	Tea break
16:00- 16:45	<p>Session 9- Round table discussion – Marking the World Consumers Rights Day -Theme: Building a digital world consumer can trust.</p> <p>Moderator: Abile Romain Houehou, ReCATIC</p> <p>Panellists:</p> <p>a. Agathe Affougnon</p> <p>b. Robin Accrombessi</p> <p>c. Hervé Guèdègbé</p> <p>d. Russell Southwood, Balancing Act</p>
Day 3 Thursday 16th March, 2017	
9.00-9.15	Recap of day 2- Chairman of the forum

9:15- 10:30	<p>Session 10: Child Online Protection – The session presents COP at the regional and international level highlighting the importance of international cooperation and regional harmonization.</p> <p>10.1 International cooperation and COP Guidelines, Anne Rita Ssemboga ITU</p> <p>10.2 Policy and Practice- Siakou Fall, Data Protection Commission CDP, Senegal</p> <p>10.3 The SADONUM Platform- Fatou Ndiouck, BOYE</p>
10:30-11:00	Tea break
11:00- 12:00	<p>Session 11: Effective Information, education and communication strategies – The session will explore policy, regulatory and industry initiatives undertake to empower consumers in Africa and enhance their ICT knowledge and skills.</p> <p>Country case study</p> <p>11.1 Consumer Out Reach Programs in Uganda – Ibrahim Bbossa, UCC</p> <p>11.2 ICT Education and consumer outreach in Rwanda – Vénérande Mukamura, RURA</p> <p>11.3 The Kitsong and Digital literacy Program for Botswana – Suzan D. Jacobs, BOCRA</p>
12:00- 13:00	<p>Session 12: Round table – Take home: Collaborative partnerships models and approaches for consumer Information Protection and Rights for Africa- Requirements and way forward-</p> <p>Moderator: Aminata Kaba, Directrice Générale Adjointe, Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (ARPT) Anne Rita Ssemboga, ITU Presentation: collaborative Regulatory models</p> <p>Panelists:</p> <p>a. Abile Romain Houehou, ReCATIC</p> <p>b. Mariem Slamini, ATU Representative</p> <p>c. Shola Sanni, GSMA-Africa</p>
12:45- 14:00	Lunch break
14:00- 15:30	Closing Ceremony

The Forum was attended by 131 delegates from 21 countries including regional institutions and academia such as African Telecommunications Union (ATU), Ecole supérieure multinationale des télécommunications (ESMT) and GSMA-Africa. All presentations and materials are available at the Forum Website: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/Events2016/Benin/Home.aspx>.

The forum reviewed a number of topical issues including:

- An overview of ICT4SDG and Consumer Protection and consumer protection and rights for Africa;
- The institutional frameworks, policy, regulation and advocacy for consumer protection at global and regional level and national level;
- Connecting the Unconnected: Technology and financing developments and challenges for infrastructure, broadband rollout plans and the need to revising UAS to achieve connectivity;
- Consumer protection and Quality of Service in the broadband & IoT era;
- Consumer Affordability and Entrepreneurship. The session examined the tariff monitoring and regulatory approaches adopted to protect consumers from excessive pricing, the mechanisms

for enhancing consumer price awareness in the digital environment including price bundles and OTTs;

- Platforms to empower consumers and entrepreneurship: Case studies on digital financial inclusion;
- Emerging issues for consumers' for online protection, examining how consumers can be protected in a global world of e-commerce (mobile devices, mobile/online payments, counterfeit devices);
- A round table discussion in commemoration of World Consumers Rights Day whose theme was 'Building a digital world consumer can trust';
- Child Online Protection;
- Effective Information, education and communication strategies to empower consumers in Africa and enhance their ICT knowledge and skills.

1. The Forum acknowledged:

- The Commemoration of the World Consumers rights Day Celebration which featured a round table discussion with a theme building a digital world consumer we can trust" with a call for increased cooperation at national and regional level on the promotion of consumer rights and advocacy.

2. The Forum noted:

- The contribution of ICTs and particularly of the mobile sector in Africa to the attainment of the SDGs in particular by facilitating direct employment and enhancing efficiencies to all sectors of the economy;
- The slow rate of digital transformation due to inadequate infrastructure, affordability, gender and rural urban inequities – this affects the potential and impact of ICTs for SDGs;
- With the growing economic and social importance of digitalization, there is a need to protect consumers using Internet services and to ensure that they can continue to use these services safely and securely. Safeguarding children & vulnerable persons online, mitigating fraud and security threats, as well as the sale & use of counterfeit devices are major concerns for consumers in Africa;
- The inadequate legal and institutional frameworks for ICT consumer protection at regional and national level and the limited support provided by Governments and Regulator to ICT Consumer Associations and networks are barriers to effective consumer protection when using ICTs;
- QoS and QoE remain a major concern for consumers in the region. This is heightened by an exceptional demand for data as well as by inadequate investment in infrastructure to match the demand and additional supply constraints such as high cost of international internet connectivity, insufficient power, counterfeit and poor quality networks and devices;
- The growing significance of the APP economy in Africa; governments and regulators are still struggling to formulate responses to the multifaceted phenomenon; institutional frameworks, competition and consumer laws are lagging behind;
- Traditional voice services have definite measurement criteria for tariffs and monitoring usage – i.e. per second or per minute call, the tools and mechanisms for monitoring data and bundled tariffs and the usage of data are not definitive and not known to the majority of ICT users in the region.

3. The forum adopted the following guidelines and recommendations;

- Strengthen partnerships between stakeholders to create knowledge exchange platforms and dialogue at national, regional and international level for consumer protection and rights in Africa;
- Raise awareness of the ITU-D Global Symposium for Regulators 2014 Best Practice Guidelines (GSR14) as well as of ITU-D Resolution 64 (Rev. Dubai, 2014) and ITU-T Resolution 84 (Hammamet, 2016) on consumer protection at national and regional level and to integrate the protection and information on consumer rights in Africa into ITU activities;
- Formalize the organization of a Forum on Consumer Protection to be held at least once every two years;
- Promote the establishment of consumer associations, their professionalism, and assist in building their capacity building at national, sub-regional and regional levels;
- Establish effective mechanisms for education, awareness raising and dissemination of information on issues such as QoS parameters, tariffs, safety and use of internet in particular for children, women and people with disabilities;
- Adopt an inclusive approach at international, regional and national level for the promotion and implementation of SDGs, calling upon policy makers, regulators to integrate SDG targets in their national plans and to bring consumer interests and rights at the center of discussions of all socio economic development and policies;
- Expand Universal Access Strategies to include the promotion of consumer rights, information, education and awareness, particularly focusing on security and safety.

Annex 3: Analysis of the Questionnaire on numbering misuse

The survey questions can be found in the associated Circular letter at: <http://www.itu.int/md/D14-CA-CIR-0009/>.

How are telephone numbering and associated resources managed (allocate, audited and withdrawn) in your country?

All of the respondents indicated that there was the concept of control over numbering resources. This was done either through primary legislation or regulations. There were differences in the approaches that were taken, with some Member States indicating that there were charges involved as part of the management of the allocation.

There was some variation in the detail that was provided. In some cases the respondents cited ITU-T recommendations as directing the development of national rules. In other cases the respondents appeared to have different management responsibilities. For example, some respondents appeared not to have the ability undertake annual audits or reclaim numbers and other resources if appropriate.

Charging for the allocation of numbers was by no means universal. However, as this was outside of the intent of the questionnaire, and at a level of detail not sought, no conclusion is offered on this issue.

Is there a National Telephone Numbering Plan, outlining the use that can be made of national telephone numbers and associated resources?

All but one of the responding countries had a National Telephone Numbering Plan.

Are details of the National Telephone Numbering Plan and associated resources that have been allocated made available within your countries or notified to the ITU-T?

The majority of respondents make the information available both nationally and notify the ITU.

What are the national rules for managing (allocated, audited and withdrawn) numbering and associated resources?

The information received was varied. Some of the respondents indicated where further information could be found, whilst others provided the detail of the management process. With those that provided the further detail of the national management process there was diversity of the environment in which the processes occurred. This reflects the national approach to the management of numbers.

What experiences do you have of misuse of other associated resources e.g. SIM BOX? Others? Please provide details.

The focus of many of the answers to this question when experience of misuse was acknowledged was on SIM Boxes. It appears from the responses that misuse of SIM box is most prevalent in many Member States in Africa. There were some occurrences in the Caribbean.

The response to the issue raised by SIM box fraud varied between those Member States. There was recognition that operators themselves are taking action, that national guidelines to combat illegal SIM box activity existed. A further point that was noted was that “re-origination” was used in association with by-pass. Associated with this was the role of Calling Line Identification in association with SIM boxes. One country had banned “spoofing” of CLI.

In one instance a respondent provided details of the positive use of SIM boxes.

In at least one case it would appear that the instance of the number misuse was related to exploitation between the length of the overall numbers and the number of digits required for analysis for routing and charging purposes.

Any other comments?

Whilst many of the respondents indicate that there were no other comments or issues to be raised, those that did respond covered a number of issues. These issues included identification of misuse of numbers based on an exploitation of the telephone numbers allocated (as opposed to the number required for analysis), and the need for continuous review of the numbers assigned.

Also identified was the ability to fight against misuse requiring the systematic identification of all subscribers and the tax rate for international incoming calls. Other issues that were cited included the role of CLI and the lack of proper regulation of international telecommunication traffic. It was also suggested that transportation of SIM cards be prohibited.

In parallel to these issues being raised several respondents indicated a continuous activity to improve the national regulatory environment to address these issues.

Annex 4: Selected country cases

Argentina

The National Plan for the Development of Competitiveness and Quality Conditions of Mobile Communication Services establishes that telecommunication/ICTs and media services networks should be expanded to provide more and better services to consumers at competitive prices and higher quality.

To this end, the current State policy aims to accelerate the Sector's growth and development fostering competition in the market and proposing changes in the legal and institutional framework through clear rules, which ensure sustainability and predictability in order to restore the pace of investment in the Telecommunications/ICTs market, and to combat any type of market distortion.

In that sense, the Sector is undergoing a paradigm shift because this new regulation aims to ensure competitiveness, which will contribute to improve the quality of services for the well-being of consumers/users, increasing productivity and promoting development and innovation.

The Ministry of Communications, as Enforcement Authority, is currently developing and updating various Regulations aiming to protect and defend customers and users rights.

- The Mobile Communication Service General Regulations, which shall provide for the introduction of mechanisms, which allow customers to access information on the quality of the services being provided and obtain bonuses and/or compensation in case of non-compliance with established quality levels;
- The Spectrum Management and Control Regulations, which shall introduce greater competition among all services;
- The National Chart of Spectrum Bands Allocation in order to increase the availability of frequencies for the provision of mobile communication services;
- The National Interconnection and Licensing Regulations with the aim of generating greater sustainable competition in all networks and services, encouraging market entry for state-of-the-art services in the framework of technological convergence;
- The Number Portability Regime, which shall be revised and updated;
- The Universal Service General Regulations establishing the National Communication Entity, an autonomous body under the Ministry of Communications, as the organization in charge of designing the various programs to be funded from the Universal Service Fund; and
- The National Contingency Plan for disaster response.

This National Plan was launched in contrast to the macroeconomic context of the last years of the previous government, which showed growing difficulties to import the necessary capital goods for the provision of mobile communication services.

Lack of investment in infrastructure, delay in the granting of licenses and in the allocation of resources for the provision of services or in the approval of company control changes, among others, resulted in poor quality mobile communication services, particularly voice.

This National Plan is based on national regulations which provide that telecommunication and ICTs service providers may, and in some cases have to, share network infrastructure, buildings (terraces, roofs, towers, lots and/or structures), facilities, and associated resources, to achieve greater efficiency.

In this sense, the National State has many properties that makes available to the public/private sector operators for them to install equipment and infrastructure taking into account the growing development and capillarity of telecommunication networks, which generate increasingly difficult

access to sites where to install both antenna structures and necessary equipment for the normal operation of Mobile Communication Services.

The State Property Administration Agency (AABE) shall be the only organization that may grant permits for the precarious use of real property owned by the National State, regardless of their jurisdiction of origin. To this end, telecommunication licensees and independent companies sharing passive infrastructure will be provided a list of state properties with potential suitability for the installation of shared infrastructure.

In accordance with the legislation in force, independent companies sharing passive infrastructure do not require a license, authorization or permit to carry out their activity, without prejudice to the non-discrimination obligation.

To this end, the Judicial Power of the Nation, the Legislative Power of the Nation, the Provinces, the Autonomous City of Buenos Aires, the Municipalities, the Villages and the National Universities are invited to adhere to the above mentioned to facilitate the utilization of state assets for the deployment of telecommunication/ICTs and media service networks.

Another important feature is that the National Plan, through the National Communication Entity, foresees taking non-ionizing radiation measurements to control that they are within levels that are not detrimental to human health.

The Ministries of Communications, Environment and Sustainable Development, and Health will carry out research on non-ionizing radiations and the application of new technologies for health protection, and will carry out outreach campaigns with the participation of the private sector and NGOs with experience in the field.

Benin

In order to protect the rights and interests of telecommunication service users, ARCEP-BENIN during 2015 began a process of auditing standard contracts and general service conditions of fixed and mobile telephone operators and of Internet Access Providers (IAPs).

The results of this activity have made it possible to identify failings which could leave these standard contracts and general service conditions open to abuse as regards consumers and open the way to recurrent complaints.

The audit is undertaken as a preliminary to the approval of standard contracts and operators' general service contracts. This mission was authorized by a decision establishing the list of mandatory provisions in model contracts or general conditions for the provision of telecommunication services for consumers in the Republic of Benin.

The following points must be included in standard contracts or general service conditions, in accordance with article 3 of the regulator's decision:

- Definitions of technical terms or terms with specific meanings;
- Object of the contract or general conditions for providing services, defined clearly and precisely;
- Contract duration and method of renewal;
- Conditions of subscription and service provision;
- List of documents required;
- Obligations of the customer;
- Obligations of the operator;
- Confidentiality clause;

- Information relating to equipment, in particular concerning precautions for use;
- General conditions of operation, and specifically those relating to protection of personal and medical data;
- Quality of service clauses;
- Prices or means of price setting;
- Criteria for billing and conditions of payment;
- Financial guarantees, where necessary;
- After-sales services;
- Warranty clauses and so on.

Once the decision was adopted, the operators concerned were informed with a view to ensuring that their standard contracts or general service conditions would be aligned with it.

Adoption of this legal instrument provides ARCEP-BENIN with the means of approving and monitoring standard contracts or general conditions for the provision of electronic communication services, ensuring greater respect for consumer rights. It enables the regulatory authority to investigate complaints from consumers or consumer organizations, as required under article 4 of Decree 2014-599 of 9 October 2014 concerning the mandate, organization and operation of ARCEP-BENIN.

Partnership of ARCEP-BENIN and consumers' associations

In its relations with consumer associations, ARCEP-BENIN carried out a census which in 2010 identified eight consumers' associations in the ICT sector.

Following the census, the consumers' associations formulated a number of demands addressed to the regulator with a view to:

- Reflecting consumers' interests in the regulator's activities;
- Improving quality of service;
- Ensuring transparency with regard to charges;
- Ensuring security of personal data;
- Ensuring access for consumers to telecommunication services in the context of universal service;
- Improving awareness of consumers rights and obligations;
- Ensuring assistance from the regulatory authority in providing feedback to the public on training received;

ARCEP-BENIN has noted several types of requirement among consumers' associations concerning:

- Their strong desire to improve their knowledge of the sector; and
- The need to improve their knowledge as regards consumers' rights and obligations in connection with easily investigated complaints, in accordance with current laws and regulations.

In order to encourage consumers' associations to share in the development of the telecommunication/ ICT sector, a framework for collaboration has been put in place and has facilitated a number of activities, including:

- A capacity-building workshop (3-4 February 2011);
- Two consumer satisfaction surveys in 2011 and 2013;
- Approval of an information leaflet on consumers' rights and obligations, in collaboration with partner associations of consumers (20 December 2011);

- National seminar on the effects of non-ionizing radiation and protection of the public (24, 25, 26 April 2012);
- Audit of the mobile telephony operators' customer services (October 2013).

A document base has been set up and made available to consumers' associations and ICT services and can be used by them as a basis for training. It comprises:

- The telecommunication services guide for users;
- Flyers on consumers rights and obligations;
- Question and answer information sheets to help expedite processing of users' complaints.

These measures are reinforced by:

- Opening of a customer complaints desk;
- Setting up a toll-free complaints line (131);
- Setting up a Facebook discussion forum for ARCEP-BENIN and users to express their concerns on service provisions.

On 28 November 2014, this collaborative framework was formalized in a framework cooperation agreement between ARCEP-BENIN and the eight partner associations of consumers. This agreement provides for the implementation of projects of common interest by partner associates with funding from ARCEP-BENIN.

Brazil

The provision of convergent telecommunication services has many implications on the consumers rights, since most of convergent service operators have been dealing with their clients separately, as customers of a single service, even when they contracted a bundle. From customer's point of view, it is hard to understand different rules applied to similar services provided by the same operator over the same network infrastructure. Therefore, a redefinition on consumer protection needs, through providing them a better understanding and a clearer view of their rights regarding telecommunication services must be a priority.

For that reason and focusing on solving repeated complaints, empowering consumers and unifying the regulation terms of fixed and mobile telephony, TV and broadband by turning them into one convergent resolution, the National Telecommunication Agency – ANATEL approved on March, 2014, the General Regulation on Consumer Rights of Telecom Services (GRC), Resolution nº. 632/2014 -ANATEL. In order to stimulate competition and promote balance to the market, smaller operator has lighter obligations. Considering the complexity of new rules it was fixed different dates for them to be in force. The first term was July 8, 2014.

New rules are as follows:

- **Automatic cancellation:** Cancel a telecommunications service became simpler after the new regulation. Even without talking to an attendant, the service can be canceled by internet or by typing a number on the call center through the interactive voice response system. The automatic cancellation must be processed by the service provider in a maximum of two working days. During this period, consumer can regret and the provided service will be charged. Consumers are warned that this ease is only for canceling the entire contract (Article 15 of the RGC).
- **Instant call back for dropped calls:** The provider will be required to return the call every time the phone interaction between the consumer and his call center drops. The service provider is required to return the call at least one time within 5 minutes to the consumer. (Article 28 of the RGC).

- **Prepaid credit:** minimum 30 day expiration. All credit for prepaid mobile services must have a minimum expiration term of 30 days. The companies must also offer options with expiry date of 90 and 180 days in their own stores and at electronic recharging points. Whenever consumers want to buy credits, it will be possible to check the expiration term through SMS or by calling a number provided by the company (Article 68 of the RGC).
- **Promotions apply to all:** Many providers have promotional offers (with lower prices or even some freebies) to capture new customers. With the new regulation, anyone, customer or not, has the right to join any deal advertised by the service provider. If the interested consumers are already clients, they need to be aware about the possibility of having an early termination fee in their contracts (Article 46 of the RGC).
- **Transparency in offers:** Before formally closing any contract, the service providers must give consumers a short summary with clear and organized information about the offer. It should be informed, for example, whether or not the announced price is valid within a specific period, presenting details of when it starts, when it ends and what price will be practiced after the end of the promotion (Article 50 of the RGC).
- **Billing Related Complaints:** Whenever a customer reclaim about a billing and has not yet paid the invoice, the company will issue a new billing document without the disputed value and then analyze the situation. If it was already paid, and the analysis concludes that the value has been improperly charged, or if the company does not respond the claim within 30 days, the customer will be entitled to receive the claimed amount in double. If after the payment it was verified that the consumer was properly charged, the consumer will return the amount received. (Articles 83 and 85 of the RGC).

On January 31, 2014, ANATEL launched a new Consumers website: www.anatel.gov.br/consumidor. It was created to convey, in simple language and few technical terms, the most relevant information about telecommunications service and consumers' rights. The website intends to narrow the relationship with telecom consumers and provides better information on sectorial issues of consumers' interest.

Central African Republic

Legal framework of CEMAC

Within the area covered by CEMAC (Central African Economic and Monetary Community), of which the Central African Republic is a member country, Directive 07/08-UEAC-133-CM-1 of 19 December 2008 established the legal framework for protection of the rights of users of electronic communication networks and services, guaranteeing the rights of users with respect to their private life, the right to information, service quality and performance, dispute resolution between subscribers and operators, processing of personal data and protection against cybercrime and cyberattacks.

In addition, CEMAC Regulation 21/08-UEAC-133-CM-18 further strengthens and defines the foundations for harmonization of the regulations and regulatory policies governing electronic communications in this community space.

Among the objectives of this subregional regulatory framework are the following:

- Introduction of universal services;
- Full sector liberalization with high-quality services at affordable prices;
- Non-discriminatory access to ICT services;
- Meeting the needs of vulnerable social groups, particularly persons with disabilities;
- Strengthening the rights and obligations of consumers;
- Sustainable consumer protection.

National legal framework

The Central African Republic is part of the CEMAC community space. Thus, in addition to international directives and regulations, those adopted at the community level have to be applied at the national level. With respect to the objectives established by the two above-mentioned community texts, Act 07.020 of 28 December 2007 regulating the telecommunication sector in the Central African Republic was deemed to be inconsistent not only with Regulation 21/08-UEAC-133-CM-18 of 19 December 2008, but also with five CEMAC Directives, particularly Directive 07/08-UEAC-133-CM-1 of 19 December 2008.

Thus, a Draft Law on Digital Communications in the Central African Republic, jointly revised and approved by operators, consumers and the National Commission for Texts, has been elaborated and is currently before the Government. It will very shortly be brought before the future National Assembly for adoption at the end of the current political transition.

This draft law is intended in particular to strengthen:

- Universal access;
- Non-discriminatory access to ICT services;
- The rights and obligations of consumers;
- Quality of Service;
- Protection of consumers against exposure to electromagnetic fields;
- Child Online protection;
- Personal-data security;
- Respect for privacy and confidentiality;
- Women’s rights and the gender dimension;
- Cybersecurity and the fight against cybercrime and cyberattacks;
- The encouragement of young women to take up careers in ICT, through ITU’s “International Girls in ICT Day”, which the Government intends to adopt.

Measures taken by the regulator in the interests of consumer rights protection and with respect to the Draft Law

Aware of the need for legislation covering protection of the rights of electronic communication consumers, the regulator has taken measures to:

- Identify all associations of electronic communication consumers;
- Organize a five-day workshop on the rights and obligations of electronic communication consumers;
- Conduct a regular audit of the quality of service of electronic communication operators;
- Ensure the introduction of legislation that takes account of the CEMAC directives and regulations and of the GSR14 guidelines on the rights of electronic communication consumers;
- Create a consumer service in the new structure of the Telecommunication Regulatory Agency established in December 2015, the duties of which include:
 - Posting, on the Telecommunication Regulatory Agency website, of an online guide and guidelines on the protection of telecommunication and ICT service consumers;
 - Fostering, through online channels, best practices, standards, technical guidelines and procedures for making ICT networks less vulnerable and less exposed to threats;

- Recognizing consumers' right of appeal and the option to refuse functionalities and services;
- Establishing free phone numbers for use by consumers;
- Producing brochures on the rights and obligations of consumers;
- Making consumers aware of the potentially harmful effects of ICTs on health, education, etc.;
- Regularly informing consumers, including minors, about the risks of exposure to electromagnetic radiation from ICT products;
- Protecting minors, women, persons with disabilities and indigenous and tribal people;
- Making available online, and keeping up to date, information on the protection of minors with respect to ICTs;
- Monitoring the tariffs applied and ensuring fair competition;
- Establishing a partnership agreement between consumer associations and the Telecommunication Regulatory Agency;
- Following the GSR14 guidelines and regularly assessing their implementation.

China (People's Republic of)

With the high speed development in the continuous ten years, China telecommunication industry maintains its No.1 place and enhances the leading position. The huge customer has brought the operators and service providers' big chance, as well as the variety and personality of services. More challenge has risen up in the field of fair competition, QoS, reasonable tariff packages, and disputes settlement. Chinese government bodies and regulator are trying their best to establish regulations, perfect organizations, optimize service process and working mechanism, and enhance public supervision. A relative systematic institutions of telecommunication consumer protection have been set up.

First of all, the different multiple layer of laws and regulations have come into being. There are three core laws published by national congress which are called The Act for Consumer's Rights (2013 amendment), The Resolution for the safeguard of internet (2000), and The Resolution for ensuring the protection of network information (2012). In addition, The Telecommunication Regulations of P.R.C was published by the central government State Council as the basic rules for telecommunication market. MIIT also issued a series of departmental rules to regulate the consumer-protection such as The Standard for Telecommunication Service (2012) and the regulations for personal information protection of telecommunication and internet users (2013). Relative government bodies such as NDRC (National Development and Reform Commission) and SAIC (State Administration for Industry & Commerce) also released some rules for the management of providers and consumers.

Secondly, trilateral parties including government bodies, association organization and the public have been combined to shape the frame of the protection of consumer rights. At the government level, MIIT, NDRC, SAIC and relevant organizations work together to regulate the field of market entrance, network interconnection, QoS, technology standard, tariff, and dispute settlement. At the third party level, the enterprises involved in the provision of telecommunication and information services are launching the professional organizations whose name are called China Association of the Communication Enterprises and Internet Society of China. They are collaborating with NTUS (The National Telecommunication User Society) belonging to China Consumers' Association to participate the activities of QoS supervision and market inspection. At the society level, National Telecommunication User Appeal Center has been established for more than ten years with the guidance of MIIT. Since 2002 the unified number 12300 has been put into practice for the convenience of customers which is dealing with the problems related to operators headquarter. The local users can get additional assistance from the local center placed at province level.

In addition, a quarterly announcement for telecommunication service quality has been enforced by independent academic institution for at least ten years. It has become the symbol of operator's service quality. Moreover, in order to help the media and public better supervise the activities of operators and service providers, the regulator approved NTUS to invite the lawyers, economists, and engineers as its consultants.

Côte d'Ivoire (Republic of)

In Côte d'Ivoire, Article 168 of Ordinance 2012-293 on telecommunications/ICT provides that operators and service providers shall wait a minimum period of three months before reallocating a cancelled telephone number.

Despite the implementation of subscriber identification by operators and service providers, unidentified SIM cards continue to turn up, or cards are activated and then passed from person to person, with the result that judicial requisitions that the regulatory authority is required to transmit to network and service operators in the search for wrongdoers are in some cases unsuccessful.

The search for information concerning a number whose owner is being pursued can prove ineffective for several reasons – for example persons identified on the basis of SIM cards that have been lost or stolen, or whose owners have died. In such cases, the true identity of the wrongdoer is unlikely to be found.

Beyond such cases, which result in false identification and stalled investigations, the fact that a number may change hands several times can make it very difficult to secure accurate information on the identity of an offender or suspect.

As for the three-month waiting period to be observed before reallocating a number that is no longer active, there is a proven risk of the same number being identified four times in the same year, producing a chain of four successive holders of the same number. In such cases, a judicial requisition as part of a criminal investigation spanning more than one quarter is sure to run into difficulties if the holder of the number in question has changed during the same period.

This situation inevitably creates uncertainty and can result in the failure of judicial procedures and investigations.

One thing is for sure: the constant reallocation of numbers can result in innocent persons being caught up in an investigation that has nothing to do with them.

The following solutions are proposed in the interests of avoiding the kinds of judicial error to which the above situation can lead.

Solutions:

- Harmonize the time period for reallocating a number with the time taken to enter it in the directory;
- Provide that any number appearing in the directory cannot be reallocated until one year has elapsed;
- Grant a notice period of three months to the holder of a number that appears in a directory;
- Judicial enquiries relating to a given number must take account of the chain of successive holders of that number, since the current holder will not automatically be the author of any offences committed using that number.

Haiti

- An administrative circular letter from CONATEL has set up a unit for the protection of consumers of telecommunications services. The objectives of this unit are collecting consumers' claims and complaints, monitoring and making recommendations to the Directorate;
- From the outset, the unit has set itself the objective of: being functional, by defining a framework based on the principles of management effectiveness aimed at the functionality of the means of receiving claims and complaints as well as to inform the relevant actors about the existence of the unit and to define a mechanism for dealing with complaints.

Activities carried out:

- Establish a space to physically receive complainant consumers at CONATEL's subsidiary office;
- Implement and make functional a short code (189) for operators: Digicel and Natcom;
- Make available a form in both French and Creole to receive complaints;
- Contact CONATEL's decentralised offices to receive complaints;
- Training staff to ensure proper reception of complainants;
- Establish a database in order to archive efficiently the complaints received;
- Correspondence to operators to notify them about the existence of the CPC and to ask them to designate a contact person for the CPC;
- Create a guide for telecommunications consumers in Haiti.
- Since its implementation in July 2016 to date, the unit has received and processed an average of 20 complaints. People designated by the operators have been contacted for following-up the claims and complaints. Around 15 complaints were received in August 2016 and the number is improving. The operators involved have reacted positively. The CPC has, among other things, developed working procedures with operators for the treatment and follow-up. The existence of the unit gives a boost to improve the quality of the service provided by the operators as well as the treatment that their customers received.

Islamic Republic of Iran

Consumer rights as well as other economic issues, as well as underlying trends and mechanisms for consumers should be addressed by countries. The situation of consumers can be improved in terms of quality of service and incorrect usage pattern, thus avoiding mistrust of manufacturers.

In Iran, the Communications Regulatory Authority of Iran (CRA) is responsible for monitoring of licensees, as well as quality of service and pricing of information technology products and services. CRA is also responsible for telecommunications and information technology sector market structure including the liberalization of the sector and privatization issues. CRA is also responsible for defining and enforcing regulation in the sector. It helps both consumers and service providers by creating the enabling environment that defines rights and obligations of stakeholders and creates the environment to enable them to benefit from digital opportunities.

Information Technology section

– Rules and policies

CRA has defined rules and regulations governing relationships between service providers and customers in terms of delivering service in data transmission networks, focusing in particular on consumer protection. CRA has included in telecommunication operators licenses a number of obligations relating to subscriber and consumer rights:

- Information on services and services rates must be complete and clearly presented to subscribers and consumers at no cost;
- An appropriate location should be considered for meeting and answering subscribers and consumers' demands with exact address and hours of such activity;
- In the event of a dispute between the licensee (licensee holder) and customers and subscribers, or if any of the sides does not fulfil its obligations, in the first stage, negotiations between the sides should attempt to resolve differences, and in case of disagreement, the investigating authority shall act in accordance with the license conditions;
- Licensees are obliged to establish technical facilities to meet the needs of subscribers to the extent possible.

– **Complaint resolution for ICT costumers**

- In order to increase customers' satisfaction in 2015, a free complaints system was established on each licensee's website upon the order of the Ministry of Communications and Information Technology. Such systems electronically register complaints to service provider organizations such as ISPs and mobile operators in relation to services provided in the fixed telephone, Internet or mobile sectors.
- The overall time of handling complaints by the operator can be variable depending on the type of complaints and ranges between 6 days, 12 days, 20 days and 30 days (due to lack of sufficient technical equipment or tower installation or landline outages, etc.).
- The system shall manage the complaints electrically as a non-personal service as below:
 - The ability of recording the complaints electrically by using a portal from the IT service provider in the organizations' complaints system by real or legal persons;
 - Investigating complaints and performing the necessary measurements, electronically, by the operator or the Department of Communications Regulatory Authority in relevant area;
 - Responding to the complaint within 7 working days based on an expert assessment.

Radiocommunications sector

According to the granted licenses to mobile operators and WiMAX operators, CRA has created "the electronically recording complaints system" in order to address concerns from users and consumers and to respond to their complaints in relation to operators antennas and possible radiation, including:

- The ability of the complaints to be submitted to the organizations' complaints system by real or legal persons;
- Investigating complaints and performing the necessary measurements either by the operator or the Department of Regulatory and radio communications in the relevant area;
- Comments on complaints to be provided by the Atomic Energy Organization of Iran as the country radiation trustee with regards to the measurements results.

The satisfaction evaluation system in the field of IT services

The Communications Regulatory Authority (CRA) of the Islamic Republic of Iran, in order to enhance competition and to improve the quality of service, has created a system to assess user's satisfaction in the field of information technology services. Users can participate in the survey, and can cooperate in identifying strengths and weaknesses of operators. In addition, licensees and users can consult the results of the conducted survey on the organization portal after the end of each period. In this regard, the National Association of Consumer Rights offers Certificates of consumers' rights protection and also provides awards to those who have played a significant role in the country's ICT industry and has

been ranked highly in terms of the provision of services in order to increase motivation, competition between service providers and to increase consumer confidence.

Kazakhstan

Background

Provision of telecommunication services is governed by the Constitution of Kazakhstan, the Civil Code, Law No. 567 of 5 July 2004 on communications, Law No. 274-IV of 4 May 2010 on protection of consumers' rights, and Order No. 171 of 24 February 2015 of the Acting Minister for Investment and Development approving rules for the provision of communication services.

Reciprocal relations with users in the provision of telecommunication services are regulated by the Rules for the provision of communication services, which stipulate the conditions applicable to all the parties involved, procedures for concluding standard contracts for those services, and applications for such services, changing subscription terms, or obtaining additional services.

Cost and tariff for telecommunication services

Communication operators use a system of separate accounting of income, expenditure and assets deployed, in order to facilitate accounting of cost price for the basic types of services considered. The methodology of attributing costs, income and assets is based on the "Rules for separate accounting of income, expenditure and assets by communication operators for regulated forms of telecommunication services and other technologically related services, approved by Order No. 312-OD of the Agency for the Regulation of Natural Monopolies and Protection of Competition, dated 12 December 2003.

In setting tariffs for telecommunication services, communication operators are guided by the following:

- For services included in the List of universal telecommunication services – the Law on communications.
- For services included in the Register of entities subject to natural monopoly – the Law on natural monopolies and regulated markets.
- For services included in the Register of entities occupying a dominant position in a given commercial market – the Law on natural monopolies and regulated markets.
- For non-regulated services- prevailing conditions in the telecommunication service market.

Mexico

Background

In Mexico, the Constitutional Reform in the area of Telecommunications, Broadcasting and Economic Competition, published in the Official Gazette of the Federation on 11 June 2013, establishes, in article 6, section VI of the Constitution, that a new Act shall be passed setting out the rights of telecommunications users and audiences, along with mechanisms to protect them. The Federal Telecommunications Institute of Mexico (IFT) was created under this reform as an autonomous body with legal personality and its own property, having been set up on 10 September 2013. The new Federal Telecommunications and Broadcasting Act, published on 14 July 2014, includes two important chapters, one dealing with the rights of users and the other with the rights of users with disabilities, which set out the actions that IFT must take for the benefit of these user groups.

Action taken

In accordance with the current legal framework, IFT has taken specific action to give effect to the rights of telecommunication service users and provide proper follow-up, bearing in mind the need to keep users informed and ensure that they have access to tools that make it easier to file complaints

and compare the tariffs offered by different mobile operators, and also to establish equal access to telecommunication services by people with disabilities.

The actions taken are listed below:

- Comparison tool for mobile telephone service plans. This online tool is an information mechanism that IFT makes available on its Internet portal so that users can consult and compare in detail, quickly and easily, the current mobile telephone plans offered by virtual mobile licensees and operators.
- The tool enables users to compare post-payment plans and prepayment schemes, as well as view additional packages and identify those that are available for each mobile service plan offered.
- The online tool is informative and brings together the services offered by virtual mobile licensees and operators so that users can decide whether to subscribe to or renew services, reducing the time needed to visit web pages or customer centres individually.
- First survey of telecommunication service users. In April 2015, IFT presented its first survey to find out about patterns of use and the experience and satisfaction of telecommunication users. Information obtained from surveys enables an objective diagnosis to be made of the needs and interests of users of mobile telephony, fixed telephony, pay-to-view television and Internet services. Work is now under way on a second survey, the results of which will soon be published on IFT's web site (<http://www.ift.org.mx>).
- Comparable information reports. In June 2015, users were provided with a comparable information report on mobile telephony plans and tariffs which analyzed the services on offer until 31 May 2015, as published on the web pages of the licensees Lusacell, Movistar, Nextel, Telcel and Unefon, each of which is registered with IFT. In August 2015, another comparable information report on plans and tariffs offered by virtual mobile operators was published, analysing and comparing the prepayment services currently on offer.
- The Charter of Users' Minimum Rights is a document issued by IFT and the Office of the Federal Prosecutor for Consumer Affairs pursuant to article 191 of the Federal Telecommunications and Broadcasting Act, which sets out the minimum rights that users enjoy in accessing, subscribing to and using services.
- Operators are obliged to disseminate the contents of this Charter on their web pages and to provide it to users who subscribe to their services. This results in better-informed users who can speak up for their rights in the face of any violation.
- The "I'm a User" portal is an online tool that enables users to submit complaints about their provider swiftly in the event of shortcomings with the service or if they consider any of their rights to have been violated, thereby initiating a pre-conciliation procedure, which is monitored regularly by IFT and the Office of the Federal Prosecutor for Consumer Affairs in order to ensure that the rights of users are upheld. By eliminating overlapping between the two institutions, this tool makes protecting the most important element of the telecommunication ecosystem – the user – more efficient.
- The Communication and Distribution Strategy for Telecommunication Service Users has been implemented with the aim of distributing tools and data that may be beneficial to users, such as videos on products released by the Institute, including "Tariff Comparison Tool" and "What can you do with your unused credit?" Likewise, various products have been developed to raise user awareness of the proper use of telecommunication services. These have included "Mobiles and flying", "Communicating well in emergency situations" and "International Personal Data Protection Day".
- Guidelines on Telecommunication Service Accessibility for People with Disabilities. For the first time in Mexico's history, the Federal Telecommunications and Broadcasting Act sets out the rights of telecommunication service users with disabilities. This legal framework gives IFT the

mandate to issue the relevant guidelines. In line with this mandate, an initial draft was sent out to public consultation from 14 August to 25 September 2015.

Norway

Introduction

The Norwegian Centre for Cybersecurity (NorSIS)¹ has conducted a study to provide new insight in the Norwegian Cybersecurity culture. The study aims to develop grounds for effective cyber security practices and to improve national cyber resilience. Cyber criminals and foreign intelligence agencies have over time analyzed our cultural characteristics to disclose vulnerabilities to exploit. This gives them definite advantages. Therefore, we should feel obliged to increase our understanding of the dynamics in how a cyber security culture is shaped and how it affects the digitalization in businesses, sectors and on a national level. Human factors have long time been recognized as fundamental to cyber security, but so far efforts to understand this important phenomenon has been limited in scope. NorSIS sees mapping cyber security culture as a way of understanding yourself, your company and your country.

In order to create a resilient digital Norway, it is paramount that the government apply a holistic approach. The study shows that it will be necessary to increase the reach and quality of cyber education, establish effective online law enforcement, and engage private and voluntary sector in a struggle to increase the national “cyber hygiene”.

Measuring cybersecurity culture

In creating a metric for measuring the national cybersecurity culture, there are at least two critical challenges: One is the question of terminology, i.e. what do we actually mean when we refer to “cybersecurity culture”? The other is the level of analysis, i.e. how can we identify a “cybersecurity culture” concept that is valid and applicable to both businesses and nations? That is to say that whilst the concept might be developed within the confines of industries and businesses focused on cybersecurity, also nations have “cybersecurity cultures”. It may, however, not play out the same way. There is a huge gap in how “culture” is shaped and expressed depending on the level on which it is discussed. For example, whereas a business, an organization and an institution all have defined purposes and thereby measures, the scope of a nation is much vaguer.

Secondly, while business can actively tutor and educate their personnel in cybersecurity, citizens of a state cannot be equally monitored. Is it, then, possible to generate a general comprehension of “cybersecurity culture” that is equally applicable to business and nations?

We believe that measurements of cybersecurity cultures can benefit from a more comprehensive approach, taking a step back from simple registrations of whether employees open phishing-emails and rather look at the attitudes and perspectives towards technology and cyber security, and how this resonates with other core values, interests and abilities.

Key findings

The study is unique as we encompass a broad approach to cybersecurity culture, and because the scope is much larger than any study we are aware of. We worked with 29 partners in the public and private sector, and reached 150.000 individuals in Norway. Our key findings are:

– Fear of cybercrime creates a chilling effect on the digitalization process

Although most people (approximately 90 per cent) thinks that the police should handle online crime, far less (46 per cent) trusts that the police will be able to help them. The police reported in 2015, that a mere 13 per cent of individuals that are victims to online crime actually files a police report. At the same time, as many as 44 per cent thinks that individuals and activist groups has a role to play in the

¹ Document SG1RGQ/264, “Creating a metric for cyber security culture”, Norway.

fight against online crime. Apart from the fact that such involvement may cause suspicion towards innocent, let the guilty go free and tamper with ongoing investigations, we believe that it may cause a chilling effect for the digitization efforts. 44 per cent reports that they have abstained from using online services due to digital threats. Norway is currently undergoing a digital transformation in both public and private sector, and this development is worrying.

– **The Norwegian citizenry is not properly educated in cybersecurity**

The government is not educating the population in cybersecurity, despite that the digitization demands it. The society expects the individual to know how to protect themselves from digital threats. We find that only 50 per cent of the population has received cybersecurity education during the last two years, and that businesses are taking that responsibility upon themselves. This causes vulnerable groups to be left out, such as the young and the elderly.

– **There is a low awareness of the concept of online hygiene**

People see cybersecurity as a means to protect themselves, but are not aware of the complex co-dependencies in a digitized society. In short, cybersecurity to them is about protecting themselves, not the people around them. In a digital world, everything is connected to everything else. Long and complex digital value-chains makes up our critical infrastructures, our financial systems etc. Our study reveals shortcomings in the way cybersecurity is taught today, and we need to develop new educational methods if we are to prepare the citizenry for a new digital reality.

Oman

Article 7, Item 5, of the Telecom Act stipulates the TRA's role in safeguarding the interests of beneficiaries:

“To safeguard the interests of beneficiaries and dealers with respect to the prices of equipment and the rates, quality and efficiency of telecommunication services”.

The Standard Customer Agreement is as an adhesion contracts that the TRA negotiates with the operator on behalf of the beneficiary in order to circumvent any prejudice or bias on the part of the telecom operator. Below are the obligations related to the Standard Customer Agreement:

“Within six (6) months following the Effective Date, the Licensee shall submit to the Regulatory Authority for its approval a form of standard customer agreement containing the terms and conditions for the provision of Licensed Services to Customers”.

“The Standard Customer Agreement form shall become effective if the Regulatory Authority did not object to it within thirty (30) days of its receipt or on a later date specified for its execution. If the Regulatory Authority has objected to the Standard Customer Agreement form during such period, the Regulatory Authority shall notify the Licensee in writing of the reasons for this objection and the Licensee shall accordingly modify the Customer Agreement form and present it to the Regulatory Authority within fifteen (15) days of its receipt of such objection. This shall be applicable to the modified Standard Customer agreement form”.

“The Licensee may from time to time modify the Standard Customer Agreement. This modification shall be subject to Condition 8.5.”

“The Licensee shall notify all Customers of the terms and conditions of the Standard Customer Agreement and any modifications thereto and shall thereafter provide Licensed Services based upon the Standard Customer Agreement.

State of Palestine

The Palestinian Ministry of Telecommunications has issued a decree protecting the rights of subscribers to mobile telephone services, particularly the additional services offered by operators and service providers over operator networks. The decree deals with a number of issues:

- Timing the sending of all types of text messages;
- Obtaining the subscriber's explicit and documented approval to take part in promotions for additional services;
- Registering the subscriber for certain services free of charge and processing the matter at the end of the free period;
- The mechanism for subscribing to and canceling additional services;
- Obliging operators and the providers of additional services to adhere to the standards and specifications set by the official bodies, such as the consumer protection department, regarding awards;
- Putting forward proposals to test the additional services offered by mobile telephone operators and the providers of additional services.

Saudi Arabia

In continuing Communications and Information Technology Commission (CITC) efforts, to protect the interests and rights of users of ICT services in the Kingdom of Saudi Arabia, CITC has recently developed a document under the title (the applicant /user protection). This document addresses a range of procedures which the service providers obliged to follow when providing or cancelling, or billing ICT services. Also, the document touches in how to deal with the credit limit, the Internet packages, and the obligations of the service provider to protect the user during international roaming, in addition to its obligations in dealing with the user complaints.

The document included eleven articles for the most important issues of interest to users, along with their own terms which must be adhered to by the service providers. Those issues and some of the associated terms, will be reviewed below:

a) Billing:

The document stipulates that the service provider must provide free means enables the user to control consumption, for any service used, whether prepaid or postpaid service. It must also provide the user regularly with clear and correct and detailed bills, according to the details set forth in the telecom bylaw, and the terms of the provision of ICT services documents, and it must be free of charge, and in Arabic or English depending on the user's choice, and sent to the user on paper or electronically according to the user request.

b) The user credit limit:

The document emphasized that the service provider must specify the credit limit for each user and include it in the contract, and in the bill sent to the user. Also, the service provider is not entitled to raise the credit limit without the user's prior knowledge and consent. In addition to that the service provider is obliged to enable the user to know credit limit at any time through the following means: text messaging, voice call, visiting the customer service center, the website for the service provider/e-Applications, and to notify the user when the credit limit reaches 80 per cent, through a message SMS sent to the user for mobile service, and any other suitable means for the other services.

c) Mobile internet:

The service provider must enable the user to use the mobile internet service only after the user request this service. The Service Provider must notify the user via SMS when a consumption of its subscribed internet package reached 80 per cent, and suspend the Internet service as soon as the

user consume the entire amount of the internet package, with notifying the user of stopping the service, and how to return it, and the cost to use the Internet without the package, and any other packages user can subscribe to.

d) International roaming service:

The document stipulates that the service provider should enable the user to use the international roaming service only after the user's request for the service according to the service request procedure described in this document. Also, the service provider must enable the user to use the mobile internet service while roaming internationally only after the user's request for the service separately when the user request voice calls and other telecom services. The service provider must notify the user as soon as the user connect to a service provider network in the country the user traveling to via free text messages in Arabic and English regarding some information such as the domestic and international call rates (incoming and outgoing), SMS, and use of the Internet in the country of travel. In addition to enabling the user to access to customer services while roaming internationally in any time free, and notifying the user that there is no credit limit for the service while roaming internationally.

e) Cancellation or suspension of the service:

The document did not neglect user right in service continuity, or the right to cancel it, which stipulates a set of articles that the service provider must follows when the user request suspension or cancellation of the service, as well as when the service provider initiates suspension or cancellation of the service, the document stipulates the user right to request cancellation of the service, and ordered the service provider to execute the request, and simplify the procedures pertain to such request, and to make cancellation request for any service available at all its centers, and to not ask the user to visit customer service offices to cancel the service, except in cases of final cancellation of the full basic service if such service was established through the user presence in the customer service office, and allow the cancellation of added service through the means available to request the addition of that service, and document the cancellation process, either through written documents, or text messages.

Also the document prevented the service provider of cancelling or suspending the service on its own except in accordance with the cases stipulated in the telecom bylaw and in the terms of the provision of ICT services documents, and to not cancel the service before suspending it for a period of not less than 15 days before the process of the service cancellation, and to notify the user before the suspension or cancellation process via text messages.

f) User complaints:

The document addressed user complaints thoroughly in order to ensure the rights of users, by forcing the service provider to set specific and clear procedures to deal with them, such as:

- That all procedures pertain to complaint handling at the service provider must be according to a specific electronic system, to keep all the complaint procedures from the beginning of submitting the complaint until closing it, this system should be interactive with the user, where the user can respond to the service provider, and see the progress of the complaint electronically;
- That the complaint submission be available through all possible means, whether electronic or via phone call, or personal presence, and not requiring the user to use a single mean to submit a complaint, and to have an easy and a clear access to those means;
- Providing the user with a reference number for the complaint;
- The complaint handling procedures should not exceed (15) days from the date of submitting the complaint;
- That the user after submitting the complaint should be provided with the expected duration to address the complaint via text message, which shows how to follow up the complaint, and if the expected duration ends before processing the complaint, the latest development

regarding the complaint and the new expected duration to address the complaint should be reported to the user, and in any case the complaint handling should not exceed (15) days from the date of submitting the complaint, taking into account the duration of each stage of tackling the problem with the service provider.

The document also stipulates some of the service provider obligations toward the applicant, where the service provider must make it clear to the applicant before entering into a service contract as follows:

- Details of the required service price, including the service tariff and any amount required to be paid in advance at the beginning of the service contract, or upon completion of the service;
- Details of the service and its inclusions which the service provider is committed to provide;
- Details of the conditions and obligations on the applicant, and the consequences of failure to do so;
- Details of any restrictions or exceptions to the use of the service, and any fees will be applied when overcome these limitations;
- Billing dates;
- Adjustment mechanism and cancellation of the service;
- Cases where the service provider has the right to suspend and cancel the service for the user.

In addition to that, the service provider must facilitate the service request procedures, and provide access to all services in all its centers, and to not limit the provision of some services in specific places and not others. Also, the service provider must get the applicant approval of the service and his knowledge and acceptance of all the terms and conditions, the obligations and provisions of the service, according to the service request procedure specified in the document, which aims to document the process of requesting the service, whether through written contracts, or text messages.

Vietnam

Vietnam is one of the first ASEAN Countries paid attention to consumer protection field. From 1999, the National assembly already Adopted Ordinance No. 13/1999/PL-UBTVQH10 on the protection of Consumers' Interests.

The Law on Protection of Consumers' Rights ("Law 59") to replace the 1999's Ordinance on the Protection of Consumers' Rights, can into effect from 1st July 2011 (passed by the National Assembly on 15 November 2010).

Continuously, the Government level was issued two decree: Decree No. Issued 99/2011/ND-CP ("Decree 99") detailing and an implementation of a Guiding the number of articles of Law 59 on 27 October 2011 and Decree No 19/2012/ND-CP (Decree 12) on Sanctions Against administrative violations of Consumers' rights protection.

Decision No. 02/2012/QĐ-TTg of the Prime Minister on January 13th, 2012 (came into effect from March 1st, 2012) promulgating the list of essential goods and services to the subject to registration on standard contract, general conditions transaction. According to the Decision, business individuals and organizations trading in 9 groups of goods and services have to implement the registration procedure with relevant State authorities in order to protect the interests of consumers. The good and services listed include 04 items (kind of services) from the telecom sector as: Fixed telephone service (Public Switched Telephone service), post-paid mobile telephone service, Internet connection and Pay television (Telecom application services).

Regulation on consumer protection in the telecommunications sector: Vietnam so far doesn't have a separately legal documents to regulate telecommunications services' user protection. However

in the system of legal documents on telecommunications sector has made many provisions express this content.

In terms of state management, consumers protection being assigned as a function of the Vietnam Competition Authority under the Ministry of Industry and Trade. Besides there Vietnam Standard and Consumers Association (VINASTAS) is a social organization – professional, voluntary, not-for-profits who operate in the field of standards, quality and protect consumer rights aims to: gather and unite, help members to improve vocational qualifications, develop and apply technical measures and technologies in the field of standards and quality and protection of consumer rights in Vietnam. Association Standards and Consumer Protection Vietnam are members of the Vietnam Union of Science and Technology Association (VUSTA) and Consumers International (CI).

The implementation of consumer protection sector in Vietnam were described as follows:

- When realize customer rights are violated, at first the customer will call to support service line of corresponding provider to complaints and requests for settlement.
- The operator resolves customer complaints under their customer care process and the majority of complaints will be fully processed at this stage.
- For any complaints have not been satisfactorily resolved, customer can send comments to Vietnam Standard and Consumers Association for assistance and also can complain to the Vietnam Competition Authority or Vietnam Telecom Authority (specialized management agency) for assistance and settlement.
- The protection of consumers has done indirectly in the management of the state. In the telecommunications licensing process, Vietnam Telecom Authority has always attended and require operators have to committed, complied with regulations on the quality of service, resolve complaints and resolve customers' rights when stopped offering service it is considered as the conditions for approval telecom licenses.

Zimbabwe

Consumer protection has taken centre stage in Zimbabwe as the nation is seriously trying to ensure protection of consumer rights in the wake of the new Constitution which came into operation in 2013. The constitution is now being used as a base to review the existing laws and guidelines on consumer protection both in relation to Telecommunication/ICTs and other services. The country is reviewing its consumer laws and coming up with strategies to enhance consumer protection. The strategies include a review of the current law, wide stakeholder consultation, and participation of consumer agencies in the review of the law and putting in place public institutions to enforce consumer rights.

The major piece of legislation on consumer protection, other than the Consumer Rights entrenched in the bill of rights contained in the Constitution, is the Consumer Contracts Act Chapter 8:03. The Common law of the Country, which is Roman Dutch law, is very limited in terms of consumer protection, as redress can only be obtained through applying the laws of contract and delict only. The purpose of this piece of legislation is to provide relief to parties to consumer contracts where such contracts are and would be unfair. The Act defines a consumer contract as a contract for the sale or supply of goods or services or both, in which the seller or supplier is dealing in the course of business.

The law as it stands has been inadequate in terms of protecting consumers in general as it has been limited to contracts, particularly written contracts between parties. Day to day transactions where no written contracts are involved are not covered yet these are the kind of transactions that involve the ordinary man in the streets who needs protection. This therefore leaves the subscribers to telecommunication services exposed to abuse, as they do not usually have comprehensive contracts with service providers. The law is also silent on consumer rights and does not take these into account. It also has no affordable dispute resolution process as it is limited to litigation. The law does not cover oral contracts yet oral contracts are binding in Zimbabwe.

In order to bridge this gap, the Zimbabwean Government has come up with a draft law which is still undergoing parliamentary scrutiny.

The draft Act also establishes a Commission, to be known as the Consumer Protection Commission (CPC), which shall be a body corporate capable of suing and being sued in its corporate name. The board of the Commission will have its members coming from various organizations as follows:

- 4.1.1 one member shall be a representative of Environmental Management Agency Council;
- 4.1.2 one member shall be a representative of the Farmers Association;
- 4.1.3 one member shall be a representative of the Ministry responsible for Industry and Commerce;
- 4.1.4 one member shall be a representative of the Competition and Tariff Commission;
- 4.1.5 one member shall be a representative of the Standards Association of Zimbabwe;
- 4.1.6 one member shall be a representative of Zimbabwe National Editors Forum;
- 4.1.7 one member shall be a legal practitioner registered as such in terms of the Legal Practitioners Act.
- 4.1.8 three members shall be representatives of registered consumer organizations.

It is also important to note that the Chairperson of the Committee is expected to be one of the three representatives of registered consumer organizations.

Annex 5: ITU GSR Best Practice Guidelines

GSR 2014 Best Practice Guidelines on Consumer Protection in a Digital world²

The digital economy unquestionably offers consumers new and exciting possibilities, as well as fascinating challenges on which regulators need to focus greater attention. Consumers face new challenges linked to the ever increasing availability of new Information and Communication Technologies (ICTs) in the form of numerous devices, new online services and new applications. In order to protect the rights of all users in an open and inclusive digital world, it is essential to define in advance policies and regulatory measures to complement solutions and initiatives involving co-regulation and self-regulation with a view to educating and empowering consumers.

Regulators who participated in the 2014 Global Symposium for Regulators acknowledged the need to achieve a balance between the rights of all stakeholders to ensure that everyone, consumers and business, can enjoy the benefits of digital technologies. They consequently formulated some guidelines on good regulatory practices to protect consumers' interests. Implementing these guidelines will improve the regulatory frameworks needed to ensure better protection for all stakeholders and especially consumers. These guidelines are set out below.

a) Charting a strategic direction

We believe that governments must play a major role in facilitating the protection of citizens at all levels through the development of a wide array of relevant legislation and government policies, such as national ICT and universal access policies, specific consumer protection legislation, cybersecurity and cybercrime legislation, including on child online protection, regulations on quality of service, regulations concerning on-line content, and electromagnetic exposure limit regulations as well as complementary initiatives, such as the development of guidelines on prohibited acts and best practices in tackling issues as varied as hacking, transmission of personal data (between service and/or content providers), and online fraud. In addition, a series of policy measures can be prioritized to establish self-adaptive and self-renewing regulatory mechanisms in order to build a secure and reliable cyber space.

We consider that regulations should redefine legitimate consumer rights and interests, which include but are not limited to: access to publically available information and services over the Internet, guaranteed quality of service, privacy, confidentiality and protection of personal data, the possibility to opt-out; the right to file a complaint; number portability; and intellectual property rights and virtual property rights. Regulators and policy makers should strive to protect those rights universally and equally within the scope of laws and regulations.

We recognize that, in enforcing and reviewing relevant legislation, regulators and policy makers must establish effective mechanisms for cooperation (such as memoranda of cooperation) with dedicated consumer protection authorities and other relevant bodies at the national, regional and international level. In doing so, clearly allocating responsibilities between the parties is fundamental, as well as information and resources sharing, as appropriate. We further recognize that multinational cooperation is required in order to deal effectively with cross-border phenomena such as issues related to content provided by "Over-the-Top" players (OTTs), online fraud and cybercrime related to e-commerce and social media activities. Likewise, specialized regional entities can be empowered to deal with cross-national matters in a harmonized and focused manner.

b) Enhancing market competitiveness

We recognize that legal and regulatory frameworks need to be kept open, forward-looking, neutral and flexible to allow leveraging on new technologies, innovative services and new business practices, such as cloud computing, social media, mobile broadband, "Big Data", and the Internet of Things, for users to benefit from a variety of services provided at all levels of the ICT markets. With regards

² http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2014/BestPractices/GSR14_BPG_en.pdf.

to the storage and transmission of information, regulated telecom and ICT market players and OTTs should be treated on an equal footing when it comes to the enforcement of consumer protection legal instruments.

c) Partnering with industry

We recognize that industry players have a vital role to play in ensuring not only transparency and accountability in their business practices, but also in willingly adopting measures geared at protecting the rights of consumers, such as protecting personal data, fighting unfair mass advertising, the permanency of data, and child online protection.

We recommend that regulators encourage the development of Codes of Practice for service providers, including OTTs, to ensure that content, promotion and operation of services comply with all necessary protection conditions.

d) Providing a sound framework for contractual services

We consider best practice to legally prohibit the use of general terms and conditions that provide to the customer's detriment and are contrary to the principles of good faith. Furthermore, unjustified and disproportionate differences between the rights and obligations arising under the contract should be prohibited irrespective as to whether or not it was concluded online. We further recognize the need to draw up transparent rules on the terms and conditions for concluding contracts online, the form of such contracts as well as the related procedures (e.g., user identification, order confirmation, cancellation and termination).

e) Multiple channels for redress

We believe that the regulator's role in mediating and escalating consumer complaints for redress is essential, and sound relationship with service providers needs to be maintained to this end. Complaints handling procedures that specifically encourage consumers to first seek redress with service providers can be successful and increase service providers' awareness of consumer needs, rights and responsibilities. We believe that consumers not only have the right to complain, but more importantly, have the right to seek a remedy whenever their rights have been infringed.

In the event of a dispute, alternative mechanisms (such as conciliation, arbitration and self-resolution) following clear and transparent procedures can be introduced for settling disputes in addition to formal adjudication and good offices, so that consumers can defend their rights rapidly and at lower cost. Specialized telecommunication/ICT mediation centres might prove particularly effective with this regard.

f) Quality of service

A series of measures can be taken to ensure that the consumer has easy and reliable access to ICT services. This could involve developing and regularly reviewing minimum quality of service standards and specifications of new technologies and services; monitoring network service providers; regularly assessing telecom/ICT services quality and publishing the results.

g) Protecting consumer privacy and data

We believe that establishing an integrated legal system for effectively protecting personal data and information is paramount for the digital world to thrive. We recommend that OTTs, and social media providers in particular, commit themselves to greater transparency in data processing, obtain the consent of their customers through opt-in before sharing their data and provide users with the option to clearly choose the nature (public or private) of their communications. Users should be able to make informed decisions about the degree to which their data can be accessed by others and the usage that third parties may make of it.

The online world exposes children and youth to specific risks, notably in terms of adult-only content and sexual predation. We acknowledge the importance of supplementing legal tools with a series of

measures that include public advocacy, content alerts and industry self-regulation initiatives while engaging further efforts in consumer education for targeted groups, such as children, youth, parents and teachers.

We believe that establishing a Cybersecurity Emergency Response Team (CERT) can yield multiple benefits to consumers in terms of providing, inter alia, an early warning service on threats and possible cyberattacks to both the general public and government agencies.

h) Empowering consumers

The ICT regulator should be proactive in promoting, informing, encouraging and raising awareness to stakeholders of the benefits and challenges of a connected broadband world. In doing so, it is important to recognize the need to protect and educate consumers with different access needs who may be particularly vulnerable to deceptive commercial practices or have difficulties fully understanding terms and conditions of service (e.g., the illiterate, the disabled, children and youth). In addition, a bottom-up approach targeted at citizens through the involvement of schools, community centres and NGOs, could greatly contribute to raising consumer awareness.

i) The consumer's right to information

Regulators need to ensure that all service providers make available timely and accurate information in a clear, transparent and comparable manner that is conducive to rational decision making. Consumers must understand their rights and obligations, prices and how they are calculated, and the quality of service provided. All regulations related to the consumer's right to information should be systematically updated so that they can be enforced in practice.

j) Redefining the role of regulators

We are mindful that the ICT regulator is increasingly seen as a partner to market players and an advocate for consumers' rights. Their decisions are taken based on evidence and technical expertise to foster access and use of ICTs, competitiveness of the markets, and overall social and economic development. It is, therefore, necessary to reconsider the mandate of ICT regulators with a view to strategically strengthening their enforcement power to respond to the challenges of the digital environment.

Conclusions

Effective information, education and protection in all possible forms, covering the full range of users of telecommunication services and information and communication technologies, are the principal pillars for restoring consumer confidence.

The gathering of delegates at the World Telecommunication Development Conference in Dubai in 2014 took a big step forward by including the study of **Question 6/1 "Consumer information, protection and rights: Laws, regulation, economic bases, consumer networks"** in the programme of study for the study period 2014-2018.

The Swiss contribution³ to the Global Symposium for Regulators held in 2014 in Bahrain perfectly illustrates the issues considered in the report on Q6/1, and we should use that content in finalizing the report. Effective protection for consumers of electronic communication services requires regulatory action, going beyond issues of access and quality of access, on:

- E-Commerce;
- Social media;
- International cooperation.

³ Office Fédéral de la Communication (OFCOM), Confederation of Switzerland.

a) E-Commerce

Consumers must be protected when engaging in online commerce at all stages of the contractual process.

Advertising: first, consumers have to be given the means of protecting themselves from aggressive advertising. In Switzerland, unfair mass advertising, or spamming, is prohibited, unless the customer has previously opted-in. Consumers targeted by abusive advertising campaigns can demand that their telecommunication service provider give them the name and address of the connection so that they can identify the advertiser. Furthermore, telecommunication service suppliers are under an obligation to fight unfair mass advertising.

Although not actually prohibited, unsolicited phone calls (cold calling) are disagreeable for consumers. In Switzerland, callers who do not respect the asterisk customers have had placed in the telephone directory to indicate that they do not wish to receive unfair advertising messages from third parties are subject to criminal penalties. If that measure is to be effective, however, call centres should also be obliged to publish an entry in the telephone directory, the use of hidden numbers should be prohibited and it should be possible to reach advertisers at both the number from which the cold call was placed and the number published in the directory. By the same token, customers should be able to demand that their telecommunication service supplier provide the name and address needed to identify the party making the cold call.

Contracts concluded online: legislators need to draw up transparent rules on the terms and conditions for concluding contracts online and the form of such contracts. In particular, parties engaging in e-commerce to sell merchandise, works or services must clearly indicate their full identity and contact information. This is what is stipulated in Swiss law, which also provides that the various technical stages leading to the conclusion of the contract must be indicated, that appropriate technical tools must be made available for detecting and correcting entry errors before an order is sent and that the customer's order must be confirmed without delay by e-mail message.

Contract validity: once the contract has been concluded, the consumer must not be left without remedies. In order to ensure that they are better protected against the risks related to Internet impulse buying, consumers must be able to cancel the contract within a deadline of several days (for example, 14 days). In addition, Swiss law prohibits the use of general terms and conditions that provide, to the customer's detriment and contrary to the rules of good faith, for an unjustified and disproportionate difference between the rights and obligations arising under the contract, whether it was concluded online or not.

Disputes: in the event of a dispute, consumers find it difficult to place the matter immediately before a civil court because of the length and cost of the proceedings. Alternative mechanisms (conciliation, arbitration) should therefore be introduced for settling disputes, so that consumers can defend their rights rapidly and at a lower cost.

Consumer information: the State should spare no effort in providing consumers with all the information they need to be informed e-commerce participants. In Switzerland, for example, the federal administration has drawn up guidelines for online purchases, the "*Guide des achats en ligne*", in French, German and Italian and in cooperation with the parties concerned.

b) Social media

In recent years, social media such as Facebook, Twitter and Instagram have grown exponentially worldwide. Estimates put the number of Facebook users alone at between 1.3 and 1.5 billion people at the end of 2013. Social media have substantial economic, social and political potential; they play a role, for example, in democracy-building processes. A relatively recent phenomenon, social media are also a source of many regulatory problems. In Switzerland, the protection of children and young people is a priority on the political agenda.

Legal aspects: Swiss telecommunication law, like comparable legislation in other countries, was drawn up at a time when the provision of telecommunication services still depended on the possession of a specific network designed for that specific purpose, or on authorized access to such a network. With developments in technology, the link between network and services has disappeared. Today, services may be provided by various means; they may even be provided by social media without the active participation of network operators. Should platforms such as Facebook and Twitter therefore be regarded as telecommunication service providers? To what rights and obligations should they be subject? These are pending legal questions that need to be discussed at international level as well.

Lack of data control and transparency: the fact that users lose almost all control over their data when they use social networks is a serious problem. The Council of Europe Committee of Ministers⁴ recommends that platform operators engage in more transparent data processing, obtain the consent of the persons concerned and clearly indicate to users whether or not their communications are private or public.

Users should be able to make informed decisions about the degree to which their data can be accessed by others. Social network operators should not collect or process data from non-members and should use a configuration and software that respect user privacy. In addition, users should undertake not to publish content on other people unless the latter have given their consent. These recommendations could be implemented internationally as a form of industry self-regulation, for example a code of conduct. Platforms that try to keep their customers by blocking the transfer of personal data to a competitor are another instance in which users have found they have no control over their data. In future, it will probably become necessary to introduce legislation on data transfers or to regulate the interfaces between social network platforms.

Aspects relating to the protection of children and young people: social networks expose children and young people to specific risks, notably in terms of adult-only content and sexual predation by third parties. Because they do not have the requisite technical knowledge and are not really aware of the problem, young people are not always able to protect themselves against the risks related to problematic contacts or the transmission of personal data. The Internet never forgets; the permanency of data is a problem that children and young people are unable to gauge correctly. Often, the adults around them – their parents or teachers, for example – also lack the experience and technical knowledge needed to alert them to the risks of social media. Legal tools do not suffice to protect children and young people. They need to be supplemented with a series of measures that include public advocacy, content alerts and self-regulation initiatives in the industry. At the same time, the media savvy of children, young people, parents and teachers needs to be improved. Such measures must be drawn up using an interdisciplinary approach and must be complementary so as to create a coherent general framework.

c) International cooperation

In a globalized digital environment, the best national consumer protection measures are pointless if they cannot be implemented beyond borders. Multinational cooperation is required in order to deal effectively with cross-border phenomena such as e-Commerce and social media. In that regard, Switzerland applauds the preparation of guidelines on best practices.

GSR 2016 Best Practice Guidelines on Digital Financial Inclusion

As the digital economy unfolds, digital financial inclusion is likely to prove one of the most transformative applications it brings about. Banking the unbanked, like connecting the unconnected, is a major milestone towards universal growth and prosperity.⁵ At the nexus of technology and finance, digital financial inclusion can be a powerful drive towards achieving the Sustainable Development Goals.

⁴ Recommendation CM/Rec(2012)4 of the Committee of Ministers of the Council of Europe to member States on the protection of human rights with regard to social networking services.

⁵ http://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/GSR2016/BPG_16_en.pdf.

The digital marketplace is constantly evolving and calls for new regulatory regimes. The fifth generation of ICT regulation is coming out of age, unleashing the potential of collaboration to set an enabling environment for innovation and investment.

Collaboration among all the various government agencies involved in overseeing the digital economy is essential to ensure that regulatory frameworks are consistent, predictable, fair and effective. Collaborative regulation can and will lead digital financial inclusion onwards and upwards, boosting entrepreneurship and e-Trade while enabling e-Government services and sustainable living styles.

We, the regulators participating in the 2016 Global Symposium for Regulators, recognize that there is no single, comprehensive blueprint for best practice, but agree that country experiences can be enlightening and guide us towards regulatory excellence. In the increasingly complex and dynamic ICT ecosystem, it is important to agree on common principles and put forward clear and simple rules.

We have, therefore, identified and endorsed these regulatory best practice guidelines to facilitate access to and the development of digital financial services for everyone.

– **Unleashing the potential of two-sided markets**

We recognize that the introduction of m-payments creates a significant opportunity to spread useful and responsible services for the unbanked or underbanked people.

Innovative two-sided platforms enable digital financial services such as mobile banking, mobile money micro finance, mobile commerce and international remittance services. While regulation is not a goal in itself, various regulatory measures can be considered to leverage the potential of such platforms for digital financial inclusion.

Holistic and balanced privacy and data protection legal frameworks need to be enacted, in accordance with internationally-agreed core principles. In order to enhance trust in new financial digital services, it is equally important to broaden the enforcement powers of the ICT regulator and strengthen sanctions in the case of fault, fraud or abuse.

Clear and straightforward rules and procedures for consumer protection of users of digital financial services should be implemented, in particular for terms and conditions of online contracts, the use of personal data by service providers, tariffs for services and quality of service. Transparent, fast and effective mechanisms for handling consumer complaints should be made available and enforced.

Interoperability among operators and service providers is essential for reaping the benefits of digital financial services. Regulatory measures geared towards interconnection, USSD access and tariff issues related to digital finance could enable interoperable services at the national level and globally.

Regulatory measures for reducing the cost of digital transactions and mobile payments can be put in place.

In view of weighing the impact of current regulations and revising them accordingly, we consider that ongoing monitoring and periodic assessment of the state of digital financial services are needed. Likewise, the views and experiences of all stakeholders should be taken into account and assessed. Adequate revision of regulatory policies should then be carried out.

– **Coining new regulatory approaches**

We believe that adopting suitable regulatory framework and policies related to digital financial services will encourage services providers to reach out to the unserved and underserved.

New regulations for digital financial services should be based on a functional approach. The regulatory agencies involved in the various aspects of such services need to reassess their regulatory objectives and examine how they can best be achieved, regardless of technology or legacy market structures.

Furthermore, regulations shouldn't allow different regulatory treatment or a two-track regulatory approach for incumbents and new players, both from the ICT and the finance sector.

A lighter licensing regime may be generally appropriate to allow digital financial services to thrive. Innovative licensing schemes for market entry, including provisional and temporary licenses, can be envisaged.

We reiterate that all regulators should consider transposing international best practices and guidelines for digital financial inclusion at the national level.

– Addressing overlaps between sectors

We believe that the various regulators need to collaborate to tackle issues related to digital financial inclusion, from their inception to adoption to ensuring consumer redress. The ICT regulator and the authorities regulating financial services as well as the dedicated competition and consumer protection authorities should know and fulfill their respective powers and responsibilities. Where their mandates overlap, specific mechanisms could be considered to ensure the interplay (such as memoranda of understanding or less formal agreements). Good governance principles and practical solutions should be leveraged for a truly collaborative approach to regulation.

A sound national framework for collaborative regulation goes a long way towards creating working synergies and effectively enabling new services. Such a framework could include:

Harmonization of the Telecommunications/ICT Act with the relevant financial legislation and regulatory policies as well as with those in critical cross-cutting areas such as consumer protection, cybersecurity, privacy and data protection.

Ongoing dialogue and regulatory cooperation regarding competition between financial and telecom service providers as well as over-the-top players.

Periodic open consultations and meetings with stakeholders, public and private, to monitor policy implementation.

A harmonization of legal and regulatory requirements for digital financial services at the regional or sub-regional level can have a multiplier effect on innovation and investment in national markets. The issue needs to be brought to the agenda of Regulatory Associations and Regional Economic Communities in view of facilitating the spread and benefits of digital financial inclusion in developing regions.

الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)
مكتب تنمية الاتصالات (BDT)
مكتب المدير

Place des Nations
CH-1211 Geneva 20 – Switzerland
Email: bdttdirector@itu.int
Tel.: +41 22 730 5035/5435
Fax: +41 22 730 5484

دائرة المشاريع وإدارة المعرفة (PKM)

Email: bdtpkm@itu.int
Tel.: +41 22 730 5447
Fax: +41 22 730 5484

دائرة الابتكارات والشراكات (IP)

Email: bdtip@itu.int
Tel.: +41 22 730 5900
Fax: +41 22 730 5484

دائرة البنية التحتية والبيئة التمكينية
والتطبيقات الإلكترونية (IEE)

Email: bdtiee@itu.int
Tel.: +41 22 730 5421
Fax: +41 22 730 5484

نائب المدير ورئيس دائرة الإدارة
وتنسيق العمليات (DDR)

Email: bdtdeputydir@itu.int
Tel.: +41 22 730 5784
Fax: +41 22 730 5484

إفريقيا
إثيوبيا

المكتب الإقليمي للاتحاد

P.O. Box 60 005
Gambia Rd., Leghar ETC Building
3rd floor
Addis Ababa – Ethiopia

Email: ituaddis@itu.int
Tel.: +251 11 551 4977
Tel.: +251 11 551 4855
Tel.: +251 11 551 8328
Fax: +251 11 551 7299

زيمبابوي

مكتب المنطقة للاتحاد

TelOne Centre for Learning
Corner Samora Machel and
Hampton Road
P.O. Box BE 792 Belvedere
Harare – Zimbabwe

Email: itu-harare@itu.int
Tel.: +263 4 77 5939
Tel.: +263 4 77 5941
Fax: +263 4 77 1257

السنغال

مكتب المنطقة للاتحاد

8, Route du Méridien
Immeuble Rokhaya
B.P. 29471 Dakar-Yoff
Dakar – Sénégal

Email: itu-dakar@itu.int
Tel.: +221 33 859 7010
Tel.: +221 33 859 7021
Fax: +221 33 868 6386

الكاميرون

مكتب المنطقة للاتحاد

Immeuble CAMPOST, 3^e étage
Boulevard du 20 mai
Boite postale 11017
Yaoundé – Cameroun

Email: itu-yaounde@itu.int
Tel.: +237 22 22 9292
Tel.: +237 22 22 9291
Fax: +237 22 22 9297

هندوراس

مكتب المنطقة للاتحاد

Oficina de Representación de Área
Colonia Palmira, Avenida Brasil
Ed. COMTELCA/UIT, 4.º piso
P.O. Box 976
Tegucigalpa – Honduras

Email: itutegucigalpa@itu.int
Tel.: +504 22 201 074
Fax: +504 22 201 075

شيلي

مكتب المنطقة للاتحاد

Oficina de Representación de Área
Merced 753, Piso 4
Casilla 50484, Plaza de Armas
Santiago de Chile – Chile

Email: itusantiago@itu.int
Tel.: +56 2 632 6134/6147
Fax: +56 2 632 6154

بربادوس

مكتب المنطقة للاتحاد

United Nations House
Marine Gardens
Hastings, Christ Church
P.O. Box 1047
Bridgetown – Barbados

Email: itubridgetown@itu.int
Tel.: +1 246 431 0343/4
Fax: +1 246 437 7403

الأمريكتان

البرازيل

المكتب الإقليمي للاتحاد

SAUS Quadra 06, Bloco "E"
10º andar, Ala Sul
Ed. Luis Eduardo Magalhães (Anatel)
70070-940 Brasília, DF – Brazil

Email: itubrasilia@itu.int
Tel.: +55 61 2312 2730-1
Tel.: +55 61 2312 2733-5
Fax: +55 61 2312 2738

كومونولث الدول المستقلة
الاتحاد الروسي

مكتب المنطقة للاتحاد

4, Building 1
Sergiy Radonezhsky Str.
Moscow 105120
Russian Federation

Mailing address:
P.O. Box 47 – Moscow 105120
Russian Federation
Email: itumoskow@itu.int
Tel.: +7 495 926 6070
Fax: +7 495 926 6073

إندونيسيا

مكتب المنطقة للاتحاد

Sapta Pesona Building, 13th floor
Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17
Jakarta 10110 – Indonesia

Mailing address:
c/o UNDP – P.O. Box 2338
Jakarta 10110 – Indonesia
Email: itujakarta@itu.int
Tel.: +62 21 381 3572
Tel.: +62 21 380 2322/2324
Fax: +62 21 389 05521

آسيا – المحيط الهادئ
تايلاند

المكتب الإقليمي للاتحاد

Thailand Post Training Center, 5th
floor,
111 Chaengwattana Road, Laksi
Bangkok 10210 – Thailand

Mailing address:
P.O. Box 178, Laksi Post Office
Laksi, Bangkok 10210 – Thailand
Email: itubangkok@itu.int
Tel.: +66 2 575 0055
Fax: +66 2 575 3507

الدول العربية
مصر

المكتب الإقليمي للاتحاد

Smart Village, Building B 147, 3rd floor
Km 28 Cairo – Alexandria Desert Road
Giza Governorate
Cairo – Egypt

Email: itu-ro-arabstates@itu.int
Tel.: +202 3537 1777
Fax: +202 3537 1888

أوروبا
سويسرا

الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)
مكتب تنمية الاتصالات (BDT)
مكتب المنطقة للاتحاد

Place des Nations
CH-1211 Geneva 20 – Switzerland
Switzerland
Email: eurregion@itu.int
Tel.: +41 22 730 6065

الاتحاد الدولي للاتصالات
مكتب تنمية الاتصالات
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland
www.itu.int

ISBN 978-92-61-22766-1



طبع في سويسرا
جنيف، 2017