14

3-5 يونيو
The Gulf Hotel Bahrain
المنامة، البحرين

الاستفادة من إمكانات العالم الرقمي

تقرير
الرئيس

الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014
تقرير الرئيس

صاحب السمو الملكي
الأمير خليفة بن سلمان آل خليفة،
رئيس وزراء البحرين، الندوة العالمية لمنظمي
الاتصالات لعام 2014

الدكتور حمدون إ. توريه،
الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات

الدكتور محمد أحمد العامر،
رئيس هيئة تنظيم الاتصالات في البحرين،
ورئيس الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات
لعام 2014

السيد براهيما سانو
مدير مكتب تنمية الاتصالات،
الاتحاد الدولي للاتصالات

عُقدِّت في المنامة بالبحرين من 3 إلى 5 يونيو 2014 الندوة العالمية الرابعة عشرة لمنظمي الاتصالات (GSR14) التي نظمها مكتب تنمية الاتصالات في الاتحاد الدولي للاتصالات واستضافتها حكومة البحرين تحت رعاية صاحب السمو الملكي الأمير خليفة بن سلمان آل خليفة، رئيس وزراء البحرين. وخُصص اليومان الأولان للحوار العالمي للمنظمين ودوائر الصناعة مع القطاع الخاص، بينما كُرِّس اليوم الثالث لمنظمي الاتصالات وحدهم.

والندوة العالمية لمنظمي الاتصالات هي أكبر تجمع سنوي للمجتمع العالمي للهيئات التنظيمية المهتمة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتعقد خلال هذه الندوة جلسات للحوار العالمي للمنظمين ودوائر الصناعة بغرض إقامة حوار بناء بين منظمي الاتصالات ودوائر الصناعة بشأن السياسات والمسائل التنظيمية ذات الأهمية في الوقت الراهن.

وقد تسجّل أكثر من 700 متخصص من 113 بلداً من جميع أنحاء العالم لحضور هذا الحدث، الذي اجتذب كذلك حوالي 80 مشاركاً رفيعي المستوى، من بينهم وزراء حكوميون ورؤساء هيئات تنظيمية ومديرون تنفيذيون في دوائر الصناعة.

حفل الافتتاح

المتحدثون

معالي الشيخ فواز بن محمد بن خليفة آل خليفة،
وزير الدولة لشؤون الاتصالات في البحرين

الدكتور حمدون إ. توريه، الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات

السيد براهيما سانو،
مدير مكتب تنمية الاتصالات، الاتحاد الدولي للاتصالات

الدكتور محمد أحمد العامر،
رئيس هيئة تنظيم الاتصالات في البحرين،
ورئيس الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014

رحب معالي الشيخ فواز بن محمد بن خليفة آل خليفة، وزير الدولة لشؤون الاتصالات في البحرين، عند افتتاحه الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014 بالمشاركين، وشدَّد على الأهمية الحيوية لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات في عالم اليوم الذي تسود فيه العولمة. وأكد مجدداً التزام حكومة البحرين بمواصلة الاستفادة من الفرص التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقال إن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البحرين يساهم في اقتصاد الدولة مباشرة بأكثر من نصف مليار دينار (1.24 مليار دولار أمريكي)، محققاً ما نسبته 4 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي. وأكدّ على الدور الذي تؤديه الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات في النهوض بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عالمياً باعتبارها محفلاً لمناقشة النُهُج التنظيمية الجديدة وتحسين ما هو قائم منها والمساعدة على تنفيذها.

وأشار الدكتور حمدون إ. توريه الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات في كلمته الرئيسية إلى أن هيئات تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في عالم اليوم الرقمي، تتولى بصورة متزايدة مهام تتخطى أدوارها التقليدية، وتعمل على تعزيز تطوير الخدمات لتحقيق تنمية اجتماعية واقتصادية مستدامة وجامعة. وأضاف الدكتور توريه أن الاتحاد حريص على مساعدة الدول الأعضاء، ولا سيما في تحديد أفضل الاستراتيجيات لتحقيق النجاح، مع مراعاة الأوضاع والمتطلبات الوطنية في كل منها، وذلك من خلال العمل الذي تنجزه قطاعات الاتحاد الثلاثة – قطاع الاتصالات الراديوية وقطاع تقييس الاتصالات وقطاع تنمية الاتصالات.

وتناول السيد براهيما سانو، مدير مكتب تنمية الاتصالات في الاتحاد، التقدم المحرز منذ استحداث الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات قبل 15 عاماً. وقال إنه في ذلك الوقت بلغت نسبة انتشار الاتصالات المتنقلة 12 في المائة فقط على مستوى العالم، بل إن النطاق العريض المتنقل لم يكن متاحاً. أما إحصاءات عالم اليوم الرقمي فهي غنية عن الشرح. وأضاف إنه طبقاً لبيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أصدرها الاتحاد مؤخراً فسيبلغ عدد المشتركين في الاتصالات المتنقلة ما يعادل 96 بالمائة من عدد سكان العالم بحلول نهاية 2014، أي بزيادة مقدارها عشرة أضعاف خلال الخمسة عشر عاماً الماضية. ونوّه إلى أن وراء الإحصاءات قصصاً إنسانية حقيقية عن أفراد يستطيعون اليوم استعمال الأجهزة المتنقلة يومياً كأدوات للاتصال ونقل البيانات والكثير غير ذلك.

وقدَّم السيد سانو للموضوع الشامل للندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014 وهو ''الاستفادة من إمكانات العالم الرقمي'' فأشار إلى أنه يتبيّن أكثر فأكثر أن على المستهلكين في الوقت الحاضر مواجهة تحديات جديدة ناشئة عن التكنولوجيات والأجهزة وخدمات الإنترنت والتطبيقات الابتكارية. وخلص إلى أن من المهم، في ظل بيئة معولمة وموصولة ومتزايدة التعقيد، تثقيف المستهلك وتمكينه حتى يستطيع الاستفادة الكاملة من إمكانات العالم الرقمي.

وقال الدكتور محمد أحمد العامر، رئيس هيئة تنظيم الاتصالات في البحرين ورئيس الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014، إنه يتعين على منظمي الاتصالات تولي عمل على قدر من الأهمية يتمثل في إيجاد سبل لضمان تمكّن المواطنين من التمتع بكل مزايا العالم الرقمي على نحو مستنير ومسؤول وآمن. وأكد أنه لا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال التنظيم الفعَّال والذكي الذي يستهدف تمكين المستهلكين وإعادة تحديد المسؤوليات وخلق الظروف الملائمة لازدهار الاقتصادات القائمة على البيانات.

المناقشة الافتتاحية

إعادة تحديد المسؤوليات في عالم رقمي يقوم على البيانات

الميسر

إالسيد براهيما سانو، مدير مكتب تنمية الاتصالات

المحاورون

السيدة ماغدالينا غاج، رئيسة مكتب الاتصالات الإلكترونية في بولندا، ورئيسة الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2013

الدكتور محمد أحمد العامر، رئيس هيئة تنظيم الاتصالات في البحرين، ورئيس الندوة العالمية لمنظمة الاتصالات لعام 2014

السيد لين مومبو، رئيس مجلس تنظيم الاتصالات، هيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد في غابون، ورئيس الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2015

السيدة غابرييل غوتي، رئيسة قطاع الشؤون الحكومية العالمية، شركة ALCATEL-LUCENT

السيد بوكر با، المدير التنفيذي لمجلس اتصالات دول جنوب آسيا والشرق الأوسط وشمال إفريقيا

العرض: الثورة الرقمية: هل نحن مستعدون؟

السيد ماريو مانيويتش، رئيس دائرة البنية التحتية والبيئة التمكينية والتطبيقات الإلكترونية، الاتحاد الدولي للاتصالات/مكتب تنمية الاتصالات

افتتح السيد سانو المناقشة، فأكّد على أهمية تناول القضايا الجديدة التي يثيرها تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقال إن العالم الرقمي أخّاذ لكنه يمثل كذلك تحدياً، من ناحية ما يهيئه من تآزر ومنافسة، وابتكار وانقطاع، ومن ناحية قيمه الجديدة. وأضاف أنه يتعيّن على أصحاب المصلحة في هذا العالم أن يكونوا مستعدين وقادرين على العمل معاً وإقامة علاقات جديدة تقوم على الثقة بين جميع الأطراف. وخلص إلى أنه لا يمكن بدون الثقة استغلال الفرص الهائلة التي يهيئها العالم الرقمي استغلالاً كاملاً.

وقدم الاتحاد الدولي للاتصالات عرضاً بشأن «الثورة الرقمية – هل نحن مستعدون؟» بمثابة خلفية للمناقشة. وركّز هذا العرض على الثورة الرقمية التي تجتاح قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسلّط العرض الضوء على الانتقال إلى عالم موصول وصلاً زائداً، وتتدفق فيه التريليونات من بتات المعلومات عبر الطرق الرقمية السريعة وينصبّ فيه الاهتمام على القيمة المتمثلة في المستهلك. وهذه أخبار جيدة لمن يتمتع بالتوصيل. لكن نصف سكان العالم ما زال يتعين توصيلهم، الأمر الذي سيستلزم وجود تنظيم غير متشدد – يكمله وجود سلطات إنفاذ قوية وبدائل تنظيمية مشتركة سليمة. وقد يتبين أن نجاح نتائج الثورة الرقمية يتوقف بصورة حاسمة على التوقيت الذي تتدخل فيه الهيئة التنظيمية. ويتعين على أصحاب المصلحة من أجل صنع مستقبل رقمي باهر أن يبدؤا بسؤال أنفسهم عن دور كل منهم ومسؤولياته.

وأكّد منظمو الاتصالات المشاركون في فريق المحاورين على أهمية التعاون بين الجهات الفاعلة في دوائر الصناعة ومنظمي الاتصالات وشتى الهيئات الحكومية في تنفيذ الخطط الوطنية للنطاق العريض. وركزوا على أن من الضروري وضع استراتيجية وطنية على المستوى الحكومي. وسلطوا الضوء على الحاجة إلى إشراك العلميين والهيئات الأكاديمية، وعلى ضرورة أن ينظر المستثمرون إلى منظمي الاتصالات على أنهم يمارسون سلطاتهم باستقلال ذاتي ولا يخضعون للتأثير السياسي. ورأوا أيضاً أنه قد يكون من المفيد فائدة كبيرة وجود بيئة تنظيمية يمكن التنبؤ بها.

وأقرَّ جميع المحاورين أنه يتعين الاستثمار في البنية التحتية، ودعوا إلى التعاون وإقامة الشراكات بين القطاعين العام والخاص ووضع نماذج ابتكارية للتقاسم، بما فيها تقاسم الطيف والبنية التحتية. وشدَّد المشاركون من دوائر الصناعة على أنه ينبغي تعزيز التقاسم بركنيه المتمثلين في التقاسم النشط والتقاسم المنفعل، وكذلك المنافسة الذكية في الخدمات المقدمة من خلال شبكات متقاسمة. وقالوا إنه يلزم مزيد من الطيف لأنه شريان حياة الاقتصاد الرقمي. وأقرّ المشاركون بأهمية العمل معاً لاجتذاب ذوي الاستثمارات طويلة الأجل، واقترحوا دعوة المستثمرين والمؤسسات المصرفية إلى الجلسات المقبلة للندوة العالمية لمنظمي الاتصالات.

ولاحظ المشاركون من دوائر الصناعة أن الحكومات ومنظمي الاتصالات على دراية بإقبال المستهلكين الهائل على النطاق العريض. وعلى الرغم من أن النطاق العريض أصبح يعدّ الآن سلعة في بعض الأحيان، فإن القطاعات الأخرى لا تعدّه كذلك عادةً. وأقرَّ المشاركون بأن منظمي الاتصالات يعملون بجد لمواكبة تغير التكنولوجيات السريع. لكن التحدي يتمثل الآن في تحديث لوائح تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسد الحاجة إلى تقارب اللوائح التنظيمية فيما بين القطاعات المختلفة وعبر الحدود. كما أضافوا أن الحوسبة السحابية والاتصالات من آلة-إلى-آلة يثيران قضايا قانونية جديدة لأن تدفقات البيانات فيهما تمر عبر دوائر اختصاص قضائي متعددة في حين لا يمكن لمنظمي الاتصالات إلا تنظيم الجهات الفاعلة الخاضعة لولايتها. وعلى هذا فكلما تطور التنظيم، يصبح من اللازم التعاون من أجل التصدي لتحدي اللوائح التنظيمية الأفقية.

وتم تحديد تثقيف المستهلكين باعتباره عنصراً حيوياً في الأطر التنظيمية الحديثة، إلى جانب مبادئ الشفافية والأمن والخصوصية وحماية البيانات، للاستفادة من مزايا العالم الرقمي. وختاماً، أكد السيد سانو ضرورة بذل مزيد من الجهود واتخاذ تدابير سريعة في هذا المضمار حتى يغدو العالم بأسره عالماً رقمياً.

الجلسة الأولى

تغيير سلوك مستهلكي قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:
تمكين المستهلك وحمايته في العصر الرقمي

الميسر

السيدة جيسيكا روزينورسيل، مفوضة لجنة الاتصالات الفيدرالية بالولايات المتحدة الأمريكية

المحاورون

السيد رون بوكس، رئيس هيئة الاتصالات ومنظم الاتصالات الراديوية في فانواتو

السيد كيجو لي، مفوض لجنة الاتصالات في جمهورية كوريا

السيد رومان أبيليه هويهو، شبكة المستهلكين الأفارقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

السيد دومينيك فرج، مدير دائرة العلاقات المؤسسية، شركة ORANGE

السيد سيمون ميلنر، مدير الدائرة المعنية بالسياسات، شركة فيسبوك

العرض: حماية المستهلك في العالم الإلكتروني

السيدة ميشيل ليدجر، رئيسة فرع الممارسات، شركة CULLEN INTERNATIONAL

تطرح سرعة الابتكار التكنولوجي تحديات في سياق تحرير الأسواق المتزايد. وتواجه المستهلكين قضايا جديدة نشأت بسبب إتاحة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق أوسع إذ أصبحت خيارات الأجهزة والخدمات والتطبيقات الإلكترونية أوفر. ومن أجل حماية حقوق جميع المستخدمين في عالم رقمي مفتوح وشفاف وجامع، من الضروري إعداد سياسات وتدابير تنظيمية تأخذ بزمام المبادرة، ووضع حلول تنظيمية مشتركة وحلول تنظيمية ذاتية تستهدف تثقيف المستهلكين وتمكينهم.

وتتناول ورقة المناقشة بشأن «حماية المستهلك في عالم الإنترنت» التي عُرضت خلال الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014 المواضيع والممارسات التنظيمية الراهنة وتقترح أساليب لتحسين حماية المستهلك وخبرته. وبينما تخضع للتنظيم قطاعات الاتصالات والطاقة والبريد والخدمات المالية والخدمات السمعية المرئية، فإن ذلك لا يشمل العديد من المشغلين في منظومة الإنترنت الإلكترونية. ولا توجد أية هيئة تنظيمية أو أية سلطة منفردة في أي بلد من البلاد مسؤولة عن الإشراف أو لها سلطة إنفاذ مجموعة من القواعد الملزمة لهؤلاء المشغلين. وبينما يتعيّن على الجهات الفاعلة التي توفر الخدمات غير التقليدية عبر الإنترنت (OTT) احترام قوانين البلد الذي تعمل فيه، إلاّ أنها لا تخضع لنفس درجة الإشراف التي يخضع لها مشغلو الاتصالات أو المؤسسات المالية. وتميز الورقة مسائل تنظيمية متقاطعة بالغة الأهمية ينبغي تناولها بوصفها مسائل ذات أولوية من أجل التكفل بتمكين مستهلكي الإنترنت تمكيناً تاماً، وربما يستدعي بعضٌ منها إدخال تعديلات على الإطار التشريعي.

ومن وجهة نظر الهيئات التنظيمية، تطرح وتيرة النمو والابتكار في الخدمات والتطبيقات الإلكترونية تحديات كبيرة حيث إن اللوائح التنظيمية الجديدة تحتاج بعض الوقت لفهمها وتنفيذها. ومن ناحية أخرى، قد تضع السياسات واللوائح التنظيمية القديمة مزيداً من العوائق أمام المنافسين الجدد في أسواق الإنترنت، مما ينتج عنه تضييع فرص تخفيض الأسعار وتنويع الخدمات. وثمة حاجة إلى لوائح تنظيمية سليمة وسريعة ومرنة لضمان حماية مستهلكي الإنترنت، وفي الآن ذاته إيجاد حوافز لموردي الخدمات والمحتوى. وفي هذا الصدد، يتعين التطرق لمجالات رئيسية عديدة تتمثل في النفاذ الشامل إلى خدمات ومعلومات الإنترنت الذي لا يزال يمثل محور اهتمام الهيئات التنظيمية في البلدان النامية والبلدان المتقدمة على حدٍ سواء، وتثقيف المستهلك وحمايته وتعويضه عن الضرر، الأمر الذي يتطلب مشاركة أكبر من الهيئات التنظيمية، على الرغم من أن ذلك لا يعني بالضرورة زيادة القواعد التنظيمية أو إعمال قواعد تنظيمية أكثر صرامة، وقضايا الأمن السيبراني وحماية الطفل عبر الإنترنت وحماية الخصوصية، التي لا تزال تعتلي صدارة أولويات الهيئات التنظيمية على الصعيد الوطني وأولويات الهيئات الدولية والإقليمية النشطة في هذا المجال.

ولا يزال موردو الخدمات والمحتوى يثقون في أن مزايا عالم الإنترنت وفوائده تفوق المخاطر المحتملة. وهم يسعون لتخفيف الآثار السلبية، مشدّدين على حماية الناس، وبناء الثقة، واكتساب القدرة على التفهم. وعادةً ما يكون صوغ قواعد عالمية تنظم التفاعل على الإنترنت أمراً غير منطقي ويعزى ذلك لتنوع المعايير والقواعد واختلافها — سواء كانت قانونية أو ثقافية أو اجتماعية. ولربما يتيح التنظيم الذاتي والتنظيم المشترك وتمكين المستهلك فضاءً افتراضياً معافى ومحترماً. وبما أن المستهلكين هم حملة لواء التحول الرقمي، فمن الضروري تثقيفهم وتمكينهم للنهوض بعالم الإنترنت. إذ يتوقف عليهم نجاح الأعمال عبر الإنترنت أو فشلها لما لهم من صلاحيات جديدة تخولهم البحث عن ظروف تفضيلية أو مقارنتها أو تصنيفها أو التوصية بها أو حتى التفاوض بشأنها. وهم يحظون بقنوات تمكنهم من إسماع صوتهم، لكن للجهات التنظيمية أيضاً دور يتمثل في توفير ملاذ آمن وضمان حكم القانون لهم.

ومن وجهة نظر بعض رابطات المستهلكين، من المهم الاعتراف بأن نطاق حماية المستهلك يمثل مشكلة في منظومة الإنترنت الإيكولوجية. إن أي شخص موصولاً بجهاز مدعوم بالإنترنت من أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعد من الناحية النظرية مستهلكاً لخدمة واحدة أو أكثر من خدمات الإنترنت، ويحتاج لضمانات للتكفل بسلامة تجربته على الخط وأمنها وفعاليتها. وقبل بزوغ فجر خدمات الإنترنت في عام 1985، اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة مجموعة مؤلفة من ثمانية مبادئ توجيهية لحماية المستهلك. اشتملت هذه المبادئ التوجيهية على الحق في «وصول المستهلكين إلى المعلومات الوافية التي تمكنهم من الاختيار عن اطلاع وفقاً لرغبات واحتياجات كل منهم». ويكتسب هذا الحق بُعداً جديداً كاملاً بفضل الإنترنت. ويرى البعض أن هذه المبادئ التوجيهية يمكن نقلها إلى تشريعات وطنية وآليات فعّالة لإنفاذها. فمن دون خيارات ملموسة لإنفاذ التشريعات، لا تصبح الاستحقاقات أو الحقوق ذات معنى، سواء أكانت على الخط أم قائمة في العالم المادي.

وحتى يتسنى تطبيق حماية المستهلك على العالم الإلكتروني، تحتاج الهيئات التنظيمية إلى التفكير المبدع وتخطي الحواجز. وثمة خيارات عديدة متاحة، بدءاً من تعيين ممثل لرابطة المستهلكين في هيئة تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصولاً إلى دراسة قرارات تنظيمية من وجهة نظر المستهلك قبل اعتمادها، وإعداد نماذج تنظيمية مشتركة يشترك فيها العديد من الهيئات التنظيمية على الصعيد الوطني تشتمل على نماذج محض رسمية وتدابير عملية ونماذج غير رسمية. وقد يكون من المعقول التفكير في هيئة عالمية لحماية المستهلك لتكون حكماً نهائياً يسهر على مصالح المستهلكين حتى لا يصبح العالم الإلكتروني عالماً تسود فيه الفوضى.

”إن على المستهلكين اليوم التعامل على نحو متزايد مع القضايا الجديدة التي تجلبها التكنولوجيات الجديدة والأجهزة الجديدة والخدمات والتطبيقات الجديدة المتاحة على الخط التي تؤثر على سلوك المستهلكين. وفي بيئة تتسم بالعولمة والترابط والتعقيد المتزايد، يعدّ تثقيف المستهلك وتمكينه أمراً حاسماً لضمان استفادة المستهلك على نحو تام من إمكانات العالم الرقمي“.

السيد براهيما سانو

مدير مكتب تنمية الاتصالات،
الاتحاد الدولي للاتصالات

الجلسة الثانية

ما أهمية المنافسة

الميسر

السيد فيليب متزغر، المدير العام للمكتب الفيدرالي للاتصالات، سويسرا

المحاورون

المهندس محمد الطعاني، رئيس مجلس المفوضين/الرئيس التنفيذي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات في الأردن

السيد جاو باتستا ريزيند، رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات، البرازيل

السيد جان-فرانسوا بيرو، مدير إدارة الشؤون المؤسسية والدولية، المنظمة الأوروبية لسواتل الاتصالات

العرض: ما أهمية المنافسة

السيدة جانيت هرنانديز، رئيسة شركة TMG Inc

تزيد المنافسة من اختيارات المستهلك وتقدم أسعاراً أقل وتزيد من جودة الخدمة وتدفع الابتكار، بما يؤدي إلى نماذج جديدة للأعمال وجهات فاعلة جديدة وخدمات جديدة. وتوضح ورقة المناقشة بشأن «ما أهمية المنافسة وكيفية تعزيزها في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الديناميي» المشهد التنافسي الذي يتغير بسرعة، وتُبرِز الاستجابات التنظيمية الممكنة، بدءاً من إجراء إصلاحات في منح التراخيص والتزامات النفاذ وتقاسم الشبكات والطيف وصولاً إلى حماية خيارات المستهلك وتعزيز قابلية التشغيل البيني.

ويواجه منظمو الاتصالات سوقاً يتسم بالتكامل الرأسي والاندماج والتقارب والتوسع. فعلى سبيل المثال، لا تطرح شركة مايكروسوفت— بعد استحواذها على شركتي سكايب ونوكيا – البرمجيات فقط ولكنها توفر الأجهزة والخدمات كذلك. ويوفر برنامج سكايب 39 بالمائة من جميع النداءات الدولية متحدياً بذلك الإيرادات التي يحققها مشغلو الاتصالات التقليدية من خدمات الصوت.

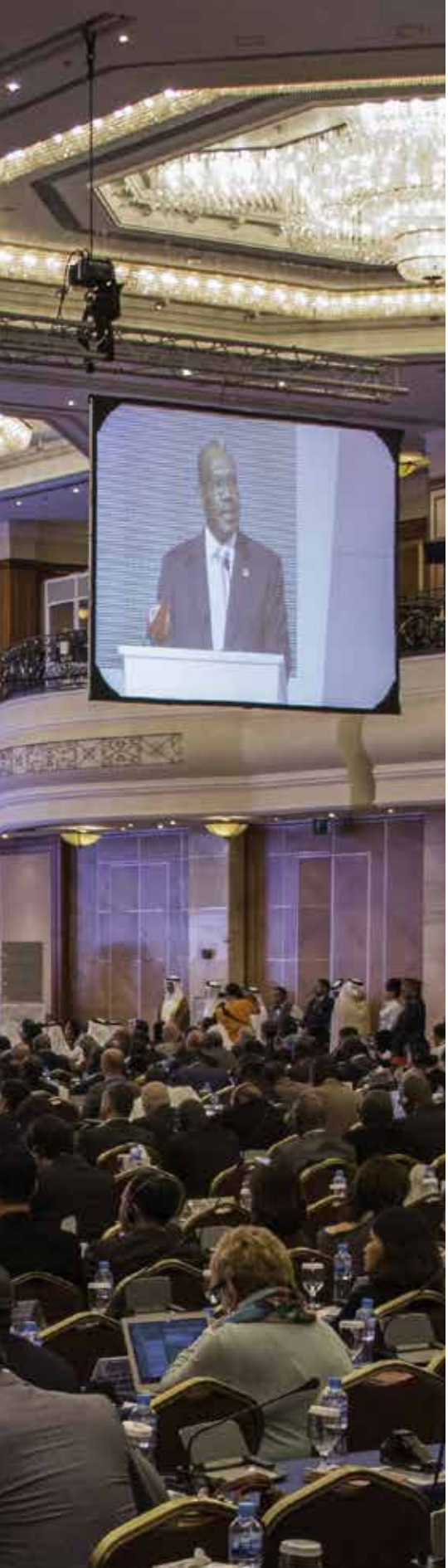
وتتوسع الجهات الفاعلة المحلية أو الإقليمية على المستوى الدولي. فعلي سبيل المثال، تعمل الآن مجموعة Bharti الهندية في إفريقيا، بينما توسعت شركة Viettel الفيتنامية في أفريقيا والأمريكتين. وفي سوق الخدمات الفيديوية، تعمل الآن شركة Netflix، والتي كانت منذ ثلاث سنوات شركة محلية خالصة في الولايات المتحدة – في أكثر من 40 بلداً ويقيم 25 بالمائة من مستهلكي خدمة البث الفيديوي لديها خارج الولايات المتحدة. ومن ناحية التكامل الرأسي، أضحت الشواغل المتعلقة بالمنافسة معلنة، ومنها مثلاً ما يتعلق بالدمج الذي أُعلِن عنه بين شركتي Comcast و Time Warner في فبراير 2014 الخاضع حالياً للمراجعة في هيئات حكومية في الولايات المتحدة.

ولا تزال بعض البلدان ماضية في تطبيق تدابير التفكيك وسائر الالتزامات المسبقة باعتبار ذلك جزءاً من استراتيجياتها التنظيمية الرامية لتحسين المنافسة وتيسير دخول جهات فاعلة جديدة في أسواق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فعلى سبيل المثال، أنشأت الهيئة التنظيمية في البرازيل نظاماً وطنياً لتجارة الجملة فيما يخص معدات الاتصالات بدءاً من الأبراج ومراكز التحويل وصولاً إلى نقاط التوصيل البيني — وألزمت هذه الهيئة المشغلين الذين يحظون بقوة كبيرة في السوق بالانضمام إلى هذا النظام. وبعد عشرة شهور من تطبيقه، أفضى هذا النظام إلى ما يناهز 8 000 عقد لتشارك البنية التحتية بين المشغلين.

وعموماً ترى الجهات التنظيمية أن تقاسم البنية التحتية المنفعلة، مثل الأبراج والأعمدة، مقبول. بينما تخشى عادةً التواطؤ في حالة تقاسم البنية التحتية النشطة مثل التحويل وإصدار الفواتير. غير أن بعض الهيئات التنظيمية أصبح في الآونة الأخيرة يرى أن مزايا الانتشار السريع للشبكة المتنقلة وانخفاض التكاليف تفوق مخاطر السلوك غير التنافسي.

وتنشر بعض البلدان شبكات مفتوحة النفاذ على أساس البيع بالجملة للترويج للمنافسة بين الجهات المعتمدة على البيع بالتجزئة. وغالباً ما تكون شبكات النطاق العريض القائمة على الكابلات الليفية إما مملوكة كلياً أو جزئياً للدولة. وبينما يعد تطبيق النموذج المفتوح النفاذ القائم على أساس البيع بالجملة في طور البداية في أستراليا، فقد اعتمدته البرازيل، وعمان، وجنوب إفريقيا. وتعكف بعض البلدان الأخرى على دارسة النموذج المفتوح النفاذ في الخدمات المتنقلة، ومن بين هذه البلدان المكسيك التي تبحث إنشاء مشغِّل مستقل يستعمل النطاق 700 MHz لتوفير خدمات النطاق العريض على أساس البيع بالجملة، وكينيا التي تخطط لتنفيذ شبكة لاسلكية عريضة النطاق من خلال شراكة بين القطاعين العام والخاص.

ويمثل تحد آخر أمام الهيئات التنظيمية وهو حيادية شبكة الإنترنت. فبينما من الضروري أن يعرف المستهلكون نوعية الخدمة التي يتعين عليهم أن يتوقعوها، يشغل الهيئات التنظيمية احتمال أن يستغل مقدمو خدمة الإنترنت استثناء إدارة الحركة



لإعاقة أنواع معينة من الحركة أو التحيز ضدها من أجل حماية إيراداتهم وخدماتهم. لذا، فقد طبق عدد من البلدان منها البرازيل، وكندا، وشيلي، تشريعاً في هذا الشأن. وفي الآن ذاته، صوَّت البرلمان الأوروبي في الاتحاد الأوروبي في أبريل 2014 لمطالبة موردي النطاق العريض (الثابت منه والمتنقل) بمعاملة جميع حركات الإنترنت على قدم المساواة. وإذا صوَّت مجلس الوزراء في أكتوبر 2014 لصالح ذلك، فإنه سيتحول إلى قانون يطبق في جميع أرجاء الاتحاد الأوروبي.

وتعدّ خطط البيانات — حيث يحصل المستهلكون على محتوى حر (مثل الفيسبوك، وويكيبيديا) من خلال أجهزتهم المتنقلة — لغزاً محيراً بالنسبة للهيئات التنظيمية. فقد تكون خطط البيانات أمراً جيداً من وجهة نظر المستهلكين، إلا أنها من وجهة نظر تنافسية، قد تنتهك حيادية شبكة الإنترنت.

وفي سياق ظهور بيئة تنافسية دينامية، وتوسع نطاق الجهات الفاعلة عالمياً، وزيادة الجهات الفاعلة الجديدة التي توفر الخدمات غير التقليدية عبر الإنترنت، أضحى من الضروري أن تجد الهيئات التنظيمية باستمرار السبل الكفيلة بتكييف لوائحها التنظيمية لضمان منافسة نزيهة، وتشجيع الاستثمار والابتكار، وحماية المستهلكين.

Bahrain
Manama
GSR14
FTTH CHINA

الجلسة الثالثة

ضخامة البيانات – فرصة أم تهديد؟

الميسر

السيد محمد الغانم، المدير العام لهيئة تنظيم الاتصالات في الإمارات العربية المتحدة، ورئيس الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2007

المحاورون

الدكتور فيجيالاكشمي غوبتا، عضو هيئة تنظيم الاتصالات في الهند

السيد شنغانغ ما، نائب كبير المهندسين، معهد البحوث في الاقتصاد والسياسات، وزارة الصناعة وتكنولوجيا المعلومات في الصين

السيد مصطفى أيكوت، منسق الشؤون الدولية والسياسات، شركة Turk Telekom

السيد خالد كبة، رئيس الإدارة المعنية بالسياسات، شركة غوغل

السيد بيتر بتش، المدير التنفيذي في شركة إنتل؛

العرض: ضخامة البيانات

السيد آندي هير، رئيس شركة AJH للاتصالات

تحتم ضخامة البيانات رؤية الواقع بمنظار جديد، فهي تؤثر في جميع قطاعات الاقتصاد العالمي تقريباً وتشكلها، ولا سيما تلك التي لها دور في تلقي البيانات والمعلومات أو إرسالها. غير أن أثر ضخامة البيانات قد يتجاوز الاقتصاد؛ فهي تؤثر في نظرة المجتمعات للعالم وتطرح التحديات أمام السياسات وتحدد فرص الابتكار.

وتنشد ورقة المناقشة بشأن "ضخامة البيانات – فرصة أم تهديد؟» تحقيق أربعة أهداف: تأطير الموضوع؛ وتبيان الفرص والمساهمات التي تتاح للمجتمع والأفراد بفضل ضخامة البيانات؛ وتحديد المخاطر التي تنطوي عليها هذه الأداة الجديدة القوية والتفكير في هذه المخاطر؛ وأخيراً، تحديد الاعتبارات التنظيمية والاعتبارات المتعلقة بالسياسات التي يتعين أخذها في الحسبان عند رسم السياسة المستقبلية. وتمكّن الورقة من تعريف بعض خيارات السياسات التي من شأنها أن تشجع زيادة الاستخدامات والفوائد التي تتيحها البيانات الضخمة، وتشدد على أهمية إعداد أطر سليمة لمنع التجاوزات المجتمعية أو الفردية.

ومن الطبيعي أن تكون الجهات الفاعلة في دوائر الصناعة متحمسة للفرص الكبيرة التي تتيحها ضخامة البيانات، أو «الابتكار القائم على البيانات»، ولا سيما فيما يخص استحداث منتجات وخدمات جديدة وإيجاد تدفقات إيرادات جديدة. ويفيد تعدد النماذج الجديدة للأعمال علاقات المستهلكين، بل قد يحولها إلى حافظة قائمة بذاتها ومدرة للأرباح: وقد تكون أنماط الاستعمال والميول التفضيلية المرتبطة بسمات المستعمل الأساسية (مثل العمر، والحالة الاجتماعية، والتعليم) ونشاطه (مثل المكان، والحركة) بمثابة منجم ذهب لطائفة كبيرة من مقدمي الخدمات. فيمكن أن يعمل بعض منهم بمثابة موردي بيانات كاملي الأهلية، ويعمل آخرون بمثابة محللي بيانات ومصممي منتجات ثانوية، بينما يمكن أن ينقسم بعض آخر إلى مستويات متعددة في سلسلة توزيع منتجات البيانات الضخمة. وفي سياق مثل هذه السيناريوهات المعقدة والمتنوعة، يمكن أن تساعد مدونات السلوك الخاصة بدوائر الصناعة في ضمان عدم خروج البيانات عن سيطرة المستخدمين. وتعد الشفافية والقدرة على مراقبة ممارسات دوائر الصناعة أمرين ضروريين لكسب ثقة المستهلك وخلق بيئة قائمة على الثقة.

وقد تكون ضخامة البيانات تحدياً للهيئات التنظيمية أكثر من كونها فرصة، على الأقل في الوقت الحاضر. وتسفر ضخامة البيانات التي يتعامل معها السكان عن شواغل تنظيمية، تحديداً فيما يخص وعي المستهلكين وقبولهم بالاستخدامات المحتملة لبياناتهم، ودقة البيانات وأمنها. ومن الممكن مقارنة ثورة البيانات الضخمة بالثورة الصناعية الأولى وقد تثبت كذلك أنها أداة لتغيير قواعد اللعبة بالنسبة للاقتصاد والمجتمع بأسره – متيحة للبحث الطبي أو عمليات الإنتاج، على سبيل المثال، الانتقال إلى المستوى التالي. بيد أن الجانب المظلم في ضخامة البيانات يستدعي تقليل الأثر السلبي بصورة نشطة وفي الآن ذاته إعداد قواعد واضحة وإنفاذها فيما يخص جمع البيانات وتحليلها واستخدامها. ومن بين الآثار الأخرى، يمكن لإدماج البيانات الضخمة في نماذج أعمال مقدمي الخدمات أن يؤثر في المنافسة وهيمنة السوق. ولا يمكن للتنظيم التقليدي وحده سوى تقديم القليل من الحلول المعقولة للمسائل المطروحة. ويتعين تطوير التنظيم الذاتي والتنظيم المشترك ليصبحا واجهتين تنظيميتين جديدتين لضمان حل المشكلات في الوقت المناسب ومن دون تدخل تنظيمي مفرط.

وفيما يخص الحكومات بشكل عام، من المهم فهم تدفق البيانات والمعلومات وبناء القدرات لإدارتها لصالح الأعمال والأفراد. وتؤدي الحكومات دوراً فريداً في تصميم عمليات إنتاج البيانات وتصديقها. وتمثل البيانات الضخمة مصدراً غير محدود للحكومات ويمكن استخدامها في تحسين الحكم الرشيد وعمليات الحوكمة بناءً على أدلة ملموسة. وينبغي أن تقيَّم بعناية الاستخدامات الجنائية للبيانات الضخمة وأن تستخدم بحذر شديد (تحديداً في التنبؤ بالجرائم وتنفيذ عقوبات قائمة على التنبؤات). ويمكن التماس إرشادات من هيئات دولية بغية تطبيق أفضل الممارسات المتصلة بالتنظيم في مجال البيانات الضخمة.

الجلسة الرابعة

هل حان الوقت لإعادة التفكير في منح تراخيص الطيف؟

الميسر

السيد جاك ستيرن، عضو مجلس هيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية في فرنسا

المحاورون

السيد فرانسوا رانسي، مدير مكتب الاتصالات الراديوية بالاتحاد الدولي للاتصالات

السيد بيرو خيخو، رئيس هيئة الاتصالات الإلكترونية والبريدية في ألبانيا

السيد هيديو فوسيدا، مدير الاتصالات المتنقلة، بوزارة الشؤون الداخلية والاتصالات في اليابان

السيد لويجي كمباديلا، نائب رئيس شركة Telecom الإيطالية ورئيس العلاقات مع المنظمات الدولية

الدكتور روبرت بيير، نائب رئيس شركة Cisco Systems

العرض: آفاق جديدة في منح تراخيص الطيف

السيد جون ألدين، نائب رئيس شركة Freedom Technologies

دار محور النقاش بشأن الطيف هذا العام حول الجهود التي تبذلها البلدان من أجل تحقيق توازن بين التزامات الطيف المرخص والتكاليف وبين التزامات المشغلين المعفيين من الترخيص، وضمان فرص متكافئة بين المشغلين المرخصين والمشغلين المعفيين من الترخيص الذين يوفرون خدمات متنقلة. وظل مديرو الطيف في أرجاء العالم يتعرضون لضغط كبير لكي ييسروا للخدمات اللاسلكية العريضة النطاق الوصول إلى مزيد من الطيف. وبما أن طيف الترددات الراديوية يعد مصدراً قيماً للغاية، وبما أن حجم تبادل البيانات والمعلومات لا يزال يزداد نمواً، يمكن تحسين إدارة الطيف المتاح، بل ينبغي فعل ذلك حتى يمكن اعتماد تكنولوجيات جديدة.

وتبحث ورقة المناقشة بشأن «آفاق جديدة في منح تراخيص الطيف» النهج الجديدة في منح التراخيص، تحديداً من خلال التقاسم. وينمو النطاق العريض المتنقل على نحو متزايد في كل أنحاء العالم. وسينظر المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام 2015 في نطاقات جديدة للاتصالات المتنقلة الدولية.

واكتسب نموذج جديد في إدارة الطيف زخماً، إذ أضحى النفاذ إلى الطيف عملية دينامية وليست ساكنة. والبيئة الدينامية هي البيئة التي تتكيف فيها الأجهزة والشبكات بمرونة مع المعوقات التي تواجه النفاذ إلى الطيف في يسر وحركية، بنفس الطريقة التي يمر بها الركاب متجاوزين الازدحام في محطات القطارات أو تمر به السيارات في مسارات على الطرق السريعة. وفي إطار البحث عن مكان وجود طيف جديد، تقدم الورقة عرضاً عاماً عن النماذج التقليدية لمنح تراخيص الطيف (بما فيها منح التراخيص الإدارية، ونماذج حقوق الاستخدام المرنة، ونماذج الطيف المعفى من الترخيص) والمزايا المرتبطة بها. وتمر نماذج توزيع الطيف التي تم تحديدها في السابق الآن بطور تحول إلى نماذج هجينة تلبي الاحتياجات الاقتصادية لمشغلي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومصنعي المعدات والمستخدمين. وفي الوقت نفسه، تحتفظ هذه النماذج الهجينة عادةً بالدعامات الإدارية والدعامات المتعلقة بالسياسات العامة، التي تحتاجها الهيئات التنظيمية والمستخدمون الحكوميون لأداء مهامهما. وفي هذه الأثناء، يعكف الآن على تطبيق طرق جديدة لتوسيع نطاق النفاذ إلى الطيف من خلال تصميم تكنولوجيات أو نُهُج لمنح التراخيص تهدف إلى ضمان التعايش بين مستخدمي الطيف الحاليين.

ومع تزايد الطلب على البيانات وعلى خدمات أسرع وأكثر تنوعاً، وفي ظل وجود تطبيقات متنوعة وأوفر، يتعين على الهيئات التنظيمية إعادة النظر في أولوياتها والبحث عن أدوات جديدة. وقد أُعدت سياسات الطيف المطبقة حالياً على أساس احتياجات الخدمات الصوتية. ولئن كانت النهج التنظيمية الخاصة بالخدمات الصوتية قد نجحت في السابق، فإن التحول من الصوت إلى البيانات يستدعي إيجاد حلول جديدة. ومن اللازم وجود طيف جديد من أجل النطاق العريض المتنقل، والتطور طويل الأجل (LTE) والتطور طويل الأجل المتقدم، وتتمثل القضية الرئيسية في كيفية توزيع هذا الطيف بطريقة محايدة من حيث التكنولوجيا تسمح للمشغلين بالاستفادة من مواردهم الشحيحة. ويحتاج العالم الجديد الذي يسود فيه النطاق العريض المتنقل إلى سياسات طيف متمحورة حول البيانات.

وعند النظر إلى الاتجاهات الرئيسية المتعلقة بمتطلبات الطيف، يلاحظ أن تقاسم الطيف لا يزال يكتسب زخماً. وحتى يتسنى إيجاد توازن بين احتياجات مقدمي الخدمة بمختلف أنواعهم، يتعين على الهيئات التنظيمية دارسة نُهُج مختلفة. ويمكن أيضاً لبعض أنواع التكنولوجيا الجديدة أن تساعد الهيئات التنظيمية على تجريب تقنيات التقاسم. كما يمكن الاستفادة من المزايا التوصيلية من خلال تقاسم البنية التحتية المنفعلة من أجل تسريع نشر الشبكات المتنقلة وضمان وصولها إلى المناطق الريفية والحضرية. ويمكن لتقاسم العناصر المنفعلة أن يقلل من التكاليف والوقت اللازمين للوصول إلى السوق. وسيكون من المثير أن ننتظر لنرى ما إذا كان تجريب هذا النهج الجديد المتمثل في التقاسم سيفتح آفاقاً جديدة أمام منح التراخيص.

ومن الضروري لجذب الاستثمارات أن تتوفر في السوق نظرة طويلة الأجل ويقين إزاء الطيف. ويستفاد من التراخيص في حل المشكلات المرتبطة بالتداخل، حيث إن الموجات الراديوية تتجاوز الجدران والحدود. وفي هذا الصدد، يمكن أن يعد إطار منح التراخيص بمثابة آلية أو صك يضمن لكل بلد الاستخدام الأمثل للطيف. ويمكن أن يشتمل الترخيص على التغطية وغير ذلك من الالتزامات. ويعدّ ما يطلق عليه «الطيف غير المرخص» خياراً حيوياً لتصميم بعض أنواع الخدمات، على الرغم من عدم وجود طيف غير مرخص فعلياً، إذ إنه لربما تكون التراخيص الشاملة ضرورية لتوفير جميع الخدمات تجارياً. ويوفر الطيف غير المرخص خيارات مدهشة، ولا سيما في الترددات العالية. ويعكف على دراسة تقاسم استخدام الطيف المرخص والطيف غير المرخص، مع ملاحظة أنه من الصعب إيجاد نطاقات تردد صافية. ويتوقع بعض المراقبين أن يشهد استخدام الطيف غير المرخص اهتماماً متزايداً، إذ غدت الآن نطاقات الطيف المرخص مكتظة. وينبغي الحفاظ على مستوى أمن الخدمات وجودتها فيما يخص جميع الخدمات، بما فيها خدمات الطيف غير المرخص.

ولئن كان منح تراخيص الطيف يعد إلى حدٍ ما موضوعاً تقنياً، فهو أيضاً يكتسي أهمية من الناحية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وأهمية للمجتمع بأسره. ويمثل المستهلكون واحتياجاتهم محور ارتكاز اللوائح التنظيمية والسياسات. ويستدعي الطلب على خدمات جديدة وكثيفة لعرض النطاق (مثل الفيديو)، ودواعي جودة الخدمات، أن يبحث المشغلون عن مزيد من الطيف واكتساب مزيد من المرونة. كما يستدعي التقارب أن تتواصل الهيئات الإذاعية وشركات الاتصال وأن تعمل معاً، على الرغم من أنها كانت تتنافس في السابق على ذات المحتوى والجمهور. لذا، فإن ديناميات هذه البيئة الجديدة تختلف اختلافاً كبيراً عما كان عليه الوضع قبل عشر سنوات أو عشرين سنة ماضية، عندما أُعدّت معظم السياسات واللوائح التنظيمية القائمة. وينبغي تحديث سياسات الطيف لإيجاد حوافز مستهدفة ولجذب استثمارات كافية للبنية التحتية. وفي هذا الصدد، فأفضل ممارسة يمكن اتباعها هي أن تجسِّد رسومُ الترخيص قيمة الطيف، وألا تستخدم المزادات بمثابة بقرة حلوب تدر السيولة النقدية.

وتوصل المحاورون إلى توافق في الآراء بشأن الحاجة لمزيد من الطيف من أجل استخدامه بشقيه المرخص وغير المرخص، إذ ستكون البلدان النامية والاقتصادات الناشئة في حاجة لتطويره. وإحدى وسائل تحرير الطيف هي تسريع التحول من الإذاعة التماثلية إلى الإذاعة الرقمية. ويتعين، عند التصدي للتحديات ذات الصلة بالطيف، تحديد النموذج الجديد للتعامل معه. وينبغي أن تكون الهيئات التنظيمية مبتكرة وأن تسمح بدراسة طرائق وآليات جديدة واختبارها. ومع ذلك، يتعين عليها أن تكود قادرة على الاستجابة وأن تستشرف المستقبل، وفي الوقت ذاته تضمن إجراء اختبار وتحليل مكثفين قبل اعتماد الآليات الجديدة.

”لا شك أن هذه الندوة تعتبر حدثاً هاماً للفاعلين في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع تنظيم الاتصالات. ويتجسد هذا الاهتمام في حضور مئات المشاركين الذين حرصوا على التسجيل والانضمام للمحاضرات وورش العمل والندوات ليحظون بالمزيد من فرص التواصل مع المؤثرين في قطاع الاتصالات“.

الدكتور محمد أحمد العامر

رئيس هيئة تنظيم الاتصالات في البحرين
ورئيس الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014

نقاش بشأن الشبكة

تلبية طلب تحسين القدرة، هل اقتربنا من تحقيق ذلك؟

الميسر

السيد كمال شحادة، رئيس موظفي التنظيم، شركة اتصالات ورئيس الندوة العالمية لمنظمة الاتصالات لعام 2009

المحاورون

البروفيسور جاوا كونفراريا، عضو مجلس الهيئة الوطنية للاتصالات في البرتغال

السيد غونزالو رويز دياز، رئيس هيئة الإشراف على الاستثمارات الخاصة في الاتصالات في بيرو

السيد باروك فانبرسي، هيئة الاتصالات الوطنية في غانا

السيد ديبارك ماثور، نائب أول رئيس شركة السواتل (SES) في منطقة آسيا والمحيط الهادي والشرق الأوسط

السيد بابلو بفوست، رئيس المجموعة المعنية بالشؤون التنظيمية، شركة Telefonica

هل النشر الحالي لشبكات النطاق العريض عالية السرعة كافٍ لتلبية الطلب؟ وما هي التكنولوجيا المطبَّقة الموجودة الآن؟ وما هي النهج التنظيمية، والنهج السياساتية، والنهج التجارية التي تم اعتمادها؟ عرض المتحدثون أمثلة متنوعة لنهج تنظيمية وسياساتية وتجارية مختلفة، من بينها الاتصالات المتنقلة وتوصيل الألياف البصرية إلى المنازل والكبلات البحرية والسواتل.

وفي أوروبا، تعد البرتغال رائدة في النفاذ إلى الجيل التالي (NGA) وتغطية التطور الطويل الأجل (LTE). وتبلغ نسبة الأسر المشمولة بالألياف البصرية أو شبكات الكبلات 80 بالمائة ويتمتع 90 بالمائة من السكان بالنفاذ إلى شبكة تطور طويل الأجل.

وتحققت خطوة رئيسية عندما قررت الهيئة الوطنية للتنظيم أن تفرض النفاذ الإلزامي إلى مجاري الكبلات وأعمدة شركة Telecom البرتغالية بحلول عام 2006. وخضعت شركة Telecom لهذا النوع من التنظيم إذ كانت تتمتع آنذاك بحق الامتياز فيما يخص الخدمات العامة وكانت تتمتع بقوة كبيرة في السوق من ناحية البنية التحتية. وتمّ إصدار قانون في عام 2009 مُنح بموجبه نفاذ متماثل لكل المجاري في البلاد. ويعني ذلك أن مشغلي الاتصالات الإلكترونية الذين يرغبون في إقامة شبكات النفاذ للجيل التالي يتمتعون بالحق في النفاذ إلى المجاري التي يمتلكها مشغلو اتصالات إلكترونية آخرون، والتي تمتلكها البلديات ومشغلو الطرق السريعة، ومشغلو السكك الحديدية، وشركات المياه والنفايات، إلخ. وطبق برنامج حكومي لدعم إقامة شبكات توصيل الألياف البصرية إلى المنازل في المناطق الريفية والمناطق الفقيرة، مع إلزام الشركات المدعومة بالسماح بالنفاذ لمقدمي الخدمات أو المشغلين الذي يعتزمون استخدام الألياف.

وفيما يخص إفريقيا، كانت نسبة انتشار الهواتف في غانا 0,3 بالمائة فقط في منتصف التسعينات. وفي عام 2000 اتخذت الحكومة تدابير مباشرة لإدخال البنية التحتية للنفاذ. وآنذاك، كانت هناك أربع شركات تشغيل مرخصة للاتصالات المتنقلة تمتلك تراخيص يجب تجديدها سنوياً. وفي عام 2004، بدأت الحكومة في منح تراخيص لمدة 15 عاماً يمكن تجديدها لعشر سنوات أخرى. وعلى الفور، نما الاستثمار وزاد النشر. وبحلول عام 2006 ارتفع معدل الانتشار إلى حوالي 26 بالمائة وفي عام 2010 بلغ 73 بالمائة واليوم بلغ 110 بالمائة – بينما بلغ انتشار النطاق العريض المتنقل في الوقت الحالي 54 بالمائة.

وقبل عام 2000، كانت الوسيلة الرئيسية للنفاذ إلى الإنترنت هي السواتل (وكانت توصف بأنها غالية الثمن، وغير موثوق فيها، وبطيئة). وكان يستخدم الإنترنت آنذاك فقط 1.5 بالمائة من السكان. وخصصت الحكومة وقتها محطات إرساء كابلات الألياف البصرية البحرية، مما أكسب غانا قدرة. وتمّ إرساء أول كابل بحري في عام 2000، بيد أن الأسعار ظلت عالية. وبعد قرابة عشر سنوات، تم إرساء كابل الألياف البصرية البحرية الثاني، وفور حدوث ذلك، انخفضت أسعار خدمات الاتصالات إلى النصف تقريباً. ومنذ ذلك الوقت، استمرت الأسعار في الانخفاض بفضل المنافسة واستمر عرض النطاق في الزيادة.

وقبل أن ترسى الكابلات البحرية في سواحلها، دأبت إفريقيا على الاعتماد على السواتل في الربط بين نقطة وأخرى فيما يخص الإنترنت والصوت. بيد أن قطاع الصناعة الساتلية احتج بأن هذا الاستخدام يبدد قوة السواتل في الإذاعة الشاملة وتوصيل المحتوى. فمثلاً، يمكن لساتل واحد للنطاق C أن يغطي جميع أنحاء إفريقيا وآسيا. فجهاز مرسِل مستجيب واحد يمكنه أن يستوعب 30 قناة للتلفزيون العادي الوضوح أو 8 قنوات من التلفزيون العالي الوضوح وأن يصل المستهلكين كافة في جميع أنحاء إفريقيا أو آسيا، بتكلفة ضئيلة جداً لكل أسرة. وفيما يخص النطاق العريض والإنترنت، يشهد العالم الساتلي ابتكاراً كبيراً. فإحدى شركات السواتل (شبكات O3b) تستخدم الحزم النقطية ذات الصبيب العالي لإنتاج سرعات بمستوى الألياف، وكمون بمستوى الألياف بأسعار تماثل أسعار الألياف في أي مكان في العالم.

وفيما يتعلق بالأمريكتين، بدأت بيرو تعزيز الاستثمار الخاص في قطاع الاتصالات في عام 1994. وزادت الدولة من عدد عقود الامتيازات بما يتجاوز 600 عقد، بعد أن كان امتيازاً واحداً تحتكره الدولة، حيث كان ذلك الأمر بمثابة الأداة الرئيسية لدى الدولة لتعزيز الاستثمار في السوق. ويوجد حالياً 30 مليوناً من الخطوط المتنقلة في بيرو. بيد أن النمو في التوصيلية لم يكن متكافئاً، إذ تركز معظمه في المناطق الساحلية وفي المدن. وإحدى التحديات التي تواجهها الدولة ودوائر الصناعة هي توسيع نطاق الخدمة لتشمل المناطق النائية في البلاد، بما فيها المناطق الريفية والجبلية والغابية.

ومنذ عام 2013، تعمل بيرو على مشروع إنشاء شبكة ألياف بصرية أساسية ستمكنها من حل مشكلة شح البنية التحتية في المقاطعات الداخلية. وتسعى الحكومة إلى تسهيل النفاذ إلى البنية التحتية والنطاق العريض الثابت في المناطق النائية من خلال إقامة مشروع شراكة بين القطاعين

العام والخاص. وبناءً على ذلك، تتولى الدولة دوراً هاماً، إذ أضحت الهيئة التنظيمية مسؤولة عن ضمان الحيادية فيما يخص النفاذ إلى شبكة النقل هذه، التي ستخضع إلى سيطرة مشغل من القطاع الخاص.

ومن وجهة نظر مشغل الشبكة، يتعين على كل بلد أن يوفر الموارد والاستثمارات من أجل إنشاء شبكات النطاق العريض والنطاق شديد الاتساع، الثابت منها والمتنقل. وعموماً، يجب أن تأتي هذه الاستثمارات بصورة رئيسية من القطاع الخاص، مع بعض الاستثناءات (كما ورد سابقاً، في حالة بيرو على سبيل المثال). وعند اتخاذ القرار بشأن الإطار التنظيمي المناسب الذي يتعين تطبيقه، يُشجع واضعو السياسات والهيئات التنظيمية على ألا ينظروا إلى شركات الاتصالات باعتبارها مرافق. فبالنظر إلى قِصَر الدورات التكنولوجية التي تعمل فيها هذه الشركات، لا يتعين التعامل معها بذات الطريقة التي يتم التعامل بها مع الشركات في القطاعات الأخرى مثل الغاز والكهرباء. ولا ينبغي أن تعيق الأطر التنظيمية الابتكار أو أن تمنع استكشاف نماذج أعمال جديدة. كما لا ينبغي أن يسمح للقواعد الخاصة بالإنترنت المطروحة حالياً لمثل هذا النقاش أن تمنع المواطنين من تجريب أشياء جديدة.

وأعقب هذه الأمثلة والملاحظات النيرة من المحاورين نقاش مكثف بشأن السبب في عودة بعض البلدان إلى النموذج الاحتكاري المتمثل في توفير شبكة واحدة من شبكات البيع بالجملة الذي كان مطبقاً منذ 15 إلى 20 عاماً مضت في دوائر الصناعة. لماذا ينجح اليوم تطبيق هذه الأفكار الذي عادة ما كان يفشل في السابق عندما كان يسود في هذه الصناعة نموذج احتكاري يهيمن عليه القطاع العام أو يقوده القطاع العام؟ وما هي الحدود التي يجب أن يتوقف عندها الاحتكار؟ هل يجب أن يتوقف عند الأعمال المدنية، أم الألياف، أم حتى عند مرافق الإرسال؟

وتقول الحكومات التي تشجع الشبكة الوحيدة على أساس البيع بالجملة ''إننا نوفر حلاً قليل التكلفة. ونفعل حقيقة ما هو صحيح. ونحن نساعد الجمهور». إذن، ما هو الدور الذي ينبغي أن تؤديه الدولة في سياق تطوير الشبكة لضمان النفاذ إلى النطاق العريض؟

ويرى البعض أن دور الدولة هو تيسير توفير البنية التحتية حيثما عجزت استثمارات القطاع الخاص عن القيام بذلك لأي سبب من الأسباب. ويمكن وصف هذا الدور على أنه دور ثانوي، أو تكميلي، ليس الغرض منه أن يحل محل استثمارات القطاع الخاص بل يكملها.

وفيما يخص الشراكات بين القطاع العام والقطاع الخاص، فهي تنطوي على قدر كبير من الهندسة المالية ومن المهم القيام بتحليل حالة الأعمال ومختلف المخاطر المالية التي تحف الاستثمار. وبمستطاع الاقتصاديين الليبراليين أن يتوجهوا دوماً باللوم إلى الدولة عندما لا تسير الأمور على ما يرام، أو أن يحتجوا بأن الأمور كانت ستسير على نحو أفضل في غياب الدولة. بيد أن العديد من الدول تواجه مشكلات مالية، وفي بعض الأحيان يكون من الضروري تدخل الدولة في المشاريع الاستثمارية الكبيرة من أجل تقليص المخاطر بغية جذب مستثمرين من القطاع الخاص.

وبالنظر إلى أن القطاع العريض يساهم في التنمية الاقتصادية، يمكن إشراك شركاء ماليين مثل مصارف التنمية في المناقشات على مستوى الاتحاد الدولي للاتصالات أو في الندوات العالمية لمنظمي الاتصالات، حيث يمكنهم بالتأكيد المساهمة في المناقشات التي يديرها الاتحاد الدولي للاتصالات. ويعد ذلك بمثابة مادة للتفكير.

”توفر الندوة منصة لا مثيل لها لتبادل الخبرات التنظيمية وأفضل الممارسات. والاتحاد، بوصفه الجهة المبادرة والداعية إلى هذا الحوار العالمي الفريد من نوعه الذي يجمع بين رؤساء الهيئات التنظيمية الوطنية للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم، فخور برؤية المساهمات المبتكرة الكثيرة الواردة سنة تلو الأخرى، التي ساعدت على دفع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى طليعة برنامج السياسة العامة والاعتراف بالنطاق العريض كمحفز قوي للاندماج الاجتماعي والاقتصادي. والجهود المبذولة على الصعيد العالمي لتعزيز الابتكار والاستثمار وحقوق حماية المستهلك من خلال اعتماد تنظيم موجه نحو أهداف محددة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ستساهم في تحويل الحلم المتمثل في تحقيق ”عالم رقمي للجميع“ إلى واقع ملموس.“

الدكتور حمدون إ. توريه

الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات

الجلسة السادسة

نماذج أعمال جديدة أساسها الاتصالات والخدمات الرقمية

الميسر

السيد محمد بوشيت، المدير العام لهيئة تنظيم الاتصالات في البحرين

المحاورون

المهندس هشام العلايلي، الرئيس التنفيذي للهيئة الوطنية لتنظيم الاتصالات في مصر

السيد محمد شريل ترمذي، رئيس هيئة الاتصالات والوسائط المتعددة في ماليزيا

السيد جيم بيفرديج، مدير الإدارة المعنية بسياسة التكنولوجيا الدولية، شركة مايكروسوفت

السيدة لورين فان فازير، نائبة رئيس الإدارة المعنية بالسياسة العامة العالمية، شركة Akamai Technologies

العرض: نماذج أعمال جديدة أساسها الاتصالات والخدمات الرقمية

السيد رينيه أرنولد، رئيس إدارة الأسواق والتوقعات، شركة WK-Consult GmbH

إن الاقتصاد القائم على أساس البيانات هو اقتصاد عالمي إلى حد كبير. وقد مكنت الإجراءات الجديدة لنقل البيانات وتخزينها وتحليلها مزيداً من الأعمال من استخدام البيانات في نماذج عملها. وثمة العديد من العوامل التي تؤثر على نجاح هذه النماذج. وإحدى السمات الرئيسية لهذه البيئة الجديدة هي إنها بيئة تتمحور حول المستهلك. فينبغي على الهيئات التنظيمية أن تتدخل كي تحقق التوازن بين حقوق المستهلك وفرص الأعمال، وبالتالي تمكّن الاقتصادات الرقمية الجديدة من الازدهار.

وتستكشف ورقة المناقشة بشأن «تأثير البيانات على نماذج أعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات»، التي قدمت خلال الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014، الاتجاه بأن تكون البيانات محركاً جديداً للنمو الاقتصادي. وتقوم الورقة بتتبع تطور نماذج الأعمال التي وُضعت على أساس البيانات، وتقدم الدليل على وجود تغير هيكلي مستمر سيؤدي إلى اقتصاد قائم على أساس البيانات وتنبه واضعي السياسات ومنظمي الاتصالات إلى وجوده. ويتميز الاقتصاد القائم على أساس البيانات بسمات رئيسية ثلاث. أولاً، يشمل التأثير الاقتصادي للبيانات جميع القطاعات. ثانياً، يتشكل الاقتصاد القائم على أساس البيانات بأسواق ذات جانبين لها استعداد أن تُنشئ أوضاعاً مهيمنة في السوق، لذا يتعين على واضعي السياسات والهيئات التنظيمية رصده. ثالثاً، ليس من المؤكد بعد أي من الجهات الفاعلة ستفوز بالوضع الأقوى. وباختصار، تقترح الورقة أنه لربما يكون للتدخلات التنظيمية أثر ضئيل إذا ما نُفذت فقط على المستوى الوطني، ودعت إلى ترتيبات تنظيمية تطبق عالمياً.

وربما يكون الأمر المؤكد الوحيد هو أن الاقتصاد الجديد القائم على أساس البيانات موجود ليبقى. لكن كيف يتأتى له النمو متجاوزاً الاقتصادات التقليدية؟ ويحتج العديد قائلين إن البيانات هي بمثابة كنز جديد؛ لكن هل يصبح الاقتصاد المتمحور حول البيانات حلما أسطورياً في العصر الرقمي بالنسبة لجميع البلدان على اختلاف مستويات التنمية فيها؟ إن التقاسم هو ما يجعل هذه الفلسفة الاقتصادية مختلفة عن سابقاتها. ويقوم المستقبل على اقتصاد التقاسم، فهو ينشئ أعمالاً جديدة لا تحدها حدود للشركات متعددة الجنسيات التي تشرئب أعناقها نحو المستقبل ولأصحاب العمل المتفائلين، إذ لا يلزمها في أول الأمر عادةً سوى استثمارات ضئيلة بل تكاد تكون منعدمة. وبتشارك الشبكات، والقدرات، وطيف الترددات الراديوية، تنفتح أمام التفكير التجاري الجديد آفاق جديدة لم تطرقها الاقتصادات التقليدية. غير أن الاستفادة من التكنولوجيا كما ينبغي لا يضمن نموذجاً تجارياً رابحاً، فلابد من التصدي للعديد من التحديات. وفيما يخص الهيئات التنظيمية، يستدعي المجال التجاري الجديد القائم على البيانات حلولاً تنظيمية جديدة. ولئن كانت هناك الآن حاجة للتنظيم أكثر من قبل، إلا أن محور تركيزه واحتياجاته قد تحوّلا إلى الاستفادة من القواعد الجديدة. وستتولد نتائج عكسية من جراء تطبيق اللوائح التنظيمية القديمة على واقع السوق الجديد. فربما يستدعي الأمر تصميم لوائح تنظيمية جديدة ومختلفة لجميع الجهات الفاعلة في السوق لتحل محل اللوائح التنظيمية القديمة.

غير أن الكلام ربما يكون أسهل من الفعل. فاقتصادات الإنترنت لا تنمو في فراغ، بل هي تحتاج إلى بنية تحتية مادية. ومن بين الشواغل الرئيسية للهيئات التنظيمية تشجيع الاستثمار وزيادة قدرة الشبكات. وحيث إن التقاسم أضحى اللبنة الأساسية في مراجعة نماذج الأعمال في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من القطاعات، تدرك الهيئات التنظيمية أن عليها أن تنتقي تدخلاتها وأن تعتمد نهجاً

معتدلاً في تنظيم بعض جوانب الاقتصادات الرقمية الجديدة، مع تطبيق آليات إنفاذ قوية في الآن ذاته. وتحتاج الهيئات التنظيمية بصورة متزايدة أن تكون على علم ودراية بمجالات عديدة ومختلفة، بدءاً من هندسة الشبكات وصولاً إلى إدارة الحركة والمحتوى، وأن تواصل التعلم باستمرار، وأن تتولى أدواراً ومسؤوليات جديدة. ويتعين على الهيئات التنظيمية أن تمحص يومياً وبدقة في السؤال الرئيسي – هل ننظم أم لا ننظم؟. إن الأجوبة المباشرة عن هذا السؤال قليلة، بيد أن الهيئات التنظيمية تعي أن فرض الالتزامات لن يعود مجدياً في العديد من المجالات، وأن ما يلزم الآن هو التحفيز. ولا ترغب الهيئات التنظيمية في أن ينظر إليها باعتبارها جهات مراقبة أو حراسة، بل كجهات شريكة وحليفة. وبنفس القدر، بدلاً من محاولة تكييف جميع صور الترتيبات والتفاعلات المحتملة بين الجهات الفاعلة في السوق، ومشغلي

الشبكات، والخدمات غير التقليدية عبر الإنترنت، وترجمتها إلى قانون رسمي، يتعين أن تنشئ اللوائح التنظيمية إطاراً يمكن الجهات الفاعلة من التشارك، والتقاسم، والتنافس.

ووافق جميع المحاورين على أن البيانات لا تعرف حدوداً، لذا يتعين تناول المسائل المتعلقة بالاقتصادات القائمة عليها على الصعيد العالمي بغية وضع سياسة وإعداد إطار تنظيمي يتسمان بالمرونة وقادرين على تلبية متطلبات الجهات الفاعلة الجديدة والناشئة حديثاً في السوق. ومن المطلوب تصميم نهج تنظيمية مبتكرة وذكية تكفل معاملة جميع الجهات الفاعلة في السوق معاملة متساوية. ومن المهم أهمية بالغة زيادة التنظيم الذاتي أو التنظيم غير المتشدد حتى يمكن تعزيز نمو خدمات جديدة نمواً مستداماً وكفالة مصالح المستهلكين.

الجلسة السابعة

تقييم الأثر التنظيمي: تشجيع الكفاءة التنظيمية

الميسر

الدكتور يوجين جوا، نائب الرئيس التنفيذي لمجلس الإدارة والرئيس التنفيذي في هيئة الاتصالات في نيجيريا

المحاورون

الدكتور درازين لوشي، رئيس مجلس الهيئة الكرواتية للبريد والاتصالات الإلكترونية

المهندس غودفري موتابازي، مدير هيئة الاتصالات في أوغندا

السيد سونيل كانتي بوس، رئيس هيئة تنظيم الاتصالات في بنغلاديش

المهندس صادق الطيب، نائب المحافظ لشؤون المنافسة بهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية

العرض: استخدام تحليل الأثر التنظيمي لتحسين اتخاذ القرارات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

البروفيسور أندريه رندا، كبير زملاء البحوث، بالمركز الأوروبي لدراسات السياسات في بلجيكا

لا يفتأ التنظيم، ولا سيما تنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يزداد تعقيداً مع العولمة والتقدم التكنولوجي وما نتج عنهما من تحول في نماذج الأعمال. فمن المنطقي، قبل وضع قرارات واعتماد لوائح تنظيمية، أن يقيمَّ أثرهما وأن يتم مقارنة ذلك الأثر في مقابل مجموعة من الأهداف ثم تراجع وتصقل هذه القرارات في آخر المطاف.

وتسلط ورقة المناقشة بشأن «استخدام تحليل الأثر التنظيمي لتحسين اتخاذ القرارات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات» الضوء على تحليل الأثر التنظيمي، وهو أداة تنظيمية قوية ولكنها قليلة الاستعمال إلى حد ما. ويعرف تحليل الأثر التنظيمي بأنه تحليل منهجي ذو بنية قائم على الأدلة يُجرى للآثار المتوقع أن تترتب عن إجراءٍ مقترحٍ تطبيقه متعلق بالسياسة مقابل بدائل ممكنة. ويمكن أن يعزز اعتماد هذا التحليل وإجراؤه من كفاءة الإجراءات الحكومية وشفافيتها والمساءلة ذات الصلة بها. بيد أن إجراء هذا التحليل ينطوي على تحديات متعلقة بالجوانب الإجرائية والمنهجية. وتتناول ورقة المناقشة هذه التطورات الراهنة في مجال تحليل الأثر التنظيمي وتعرض الفرص والتحديات المحتملة المرتبطة بإجرائه في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعُرض العديد من أمثلة إجراء تحليل الأثر التنظيمي في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأُعدت قائمة مرجعية للهيئات التنظيمية بهدف إسداء النصح لها بشأن كيفية استخدام أداة تحليل الأثر التنظيمي استخداماً موفقاً في قراراتها التنظيمية اليومية.

ومن منظور الدول النامية، يمكن أن يطبق تحليل الأثر التنظيمي بدلاً عن تقليد أفضل الممارسات المطبقة في دوائر الاختصاص الأخرى. فهو يصمم، بدلاً عن ذلك، نظاماً تشاركياً لصنع القرارات التنظيمية ذات الصلة، والاستفادة من معارف أصحاب المصلحة في الأسواق الوطنية بغية صياغة قوانين جيدة. ومن شأن وجود عملية تشاركية نيرة لتقييم مختلف الخيارات المتعلقة بالسياسات أن تيسر فهم أفضل لواقع السوق وأدوار مختلف الجهات الفاعلة المعنية بهذه المسائل. ولهذا النهج فائدة أخرى تتمثل في إقامة علاقة سليمة وطويلة الأجل مع دوائر الصناعة والمستهلكين. ويساعد ذلك أيضاً في رسم صورة جديدة للهيئة التنظيمية باعتبارها جهة توفيقية ومدافعة عن الصناعة وحقوق المستهلك، بدلاً عن كونها شرطي.

وتمّ في نيجيريا تحديد الأهداف السياساتية واطلاع الجمهور عليها. ورُوعيت تعليقات أصحاب المصلحة ومساهماتهم في العملية التنظيمية من خلال مشاورات موسعة. وفي الاتحاد الأوروبي، تُجرى دراسات دقيقة لتحليل السوق كل ثلاثة أعوام. ومضت كرواتيا بهذا النهج خطوة للأمام من خلال مشروعها «استشراف المستقبل» الذي يركز على تحديد تأثيرات القرارات التنظيمية في المستقبل بالتعاون مع الهيئات الأكاديمية ودوائر الصناعة. وفي الهند عادة ما يكون التحدي هو في إنفاذ القرارات التنظيمية. ولمعالجة هذا الأمر، ولضمان الشفافية والمساءلة، تخضع مشاريع اللوائح للمشاورات العامة مع أصحاب المصلحة، من خلال أحداث مستهدفة أو عبر الإنترنت، قبل الموافقة الرسمية عليها من الهيئة التنظيمية. وفي المملكة العربية السعودية، تتخذ الهيئة التنظيمية عدداً من التدابير لضمان استفادة أصحاب المصلحة من التنظيم. وتجرى دراسات دورية لتحليل السوق فيما بين الأفراد والشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم بالإضافة إلى المؤسسات العامة مثل المستشفيات والمدارس، للتقدير الكمي لأثر التنظيم واقتراح طرق لتصحيح اللوائح أو تبسيطها. وتساعد التوصيات الصادرة عن هذه الدراسات على تشكيل استراتيجية الهيئة المنظمة لتعزيز قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونقل فوائد التنظيم إلى جميع المستعملين والأعمال والأفراد.

وأخيراً وليس آخراً، من المهم أن نؤكد على أن تحليل الأثر التنظيمي لا يحل محل صنع القرار السياسي. وحيثما يُستخدم التحليل المعتاد للتكاليف مقابل الفوائد ، يظل بإمكان الهيئات التنظيمية أن تعطي وزناً لمختلف أنواع المجالات، حسب أولوياتها السياسية أو غيرها من الأولويات. وتتجلى قيمة تحليل الأثر التنظيمي في عملية التوفيق بين مختلف الآراء والاحتياجات، وموازنة مصالح المستهلكين مع مصالح دوائر الصناعة. ويمكن للتحليل القائم على عدة معايير في هذه الحالة بالذات أن يساعد في تقليص التحيز وتشجيع خيارات تنظيمية مستهدفة لحل مشكلات معينة وتحسين جودة التنظيم بأسره. ومن هذه التحديات تكلفة تحليل الأثر التنظيمي. فعلى الرغم من أن المعركة لتوفير الدليل تحسن من جودة النقاش بشأن التنظيم، إلا أن ذلك يحدث عادة على حساب الوقت، والمجهود، والموارد التي تخصصها الهيئة التنظيمية.

الجلسة الثامنة

الارتقاء بالنموذج التنظيمي إلى المستوى التالي

الميسر

السيدة كاثلين ريفيير سميث، الرئيسة التنفيذية لهيئة تنظيم المرافق والمنافسة في جزر البهاما

المحاورون

السيدة أدريانا لاباردييني، المعهد الفيدرالي للاتصالات في المكسيك

السيد أنتونيو بريتو، مفوض هيئة التنظيم في إيطاليا

السيد دييغو رودريغي، عضو مجلس الهيئة الوطنية للأسواق والمنافسة في إسبانيا

الدكتور كمال حسينوف، المدير العام لهيئة تنظيم الاتصالات في البوسنة والهرسك

السيد ثاري بنكو، المدير التنفيذي وعضو مجلس هيئة تنظيم الاتصالات، بحكم منصبه، في بوتسوانا

ليس من المستغرب أن تصبح الجهات التنظيمية العادية القديمة غير فعّالة في البيئة الرقمية الحالية المتسمة بالدينامية والتباين. وقد ييسر وجود جهات تنظيمية منفصلة تشرف على مجالات متمايزة وقائم كل منها بذاته على الجهات الفاعلة في السوق أن تنتقي على هواها السلطة المناسبة بغية الاستفادة من أفضل الأوضاع. وبدلاً من ذلك فإن بعض البلدان قد تكون أكثر ملائمة لإنشاء هيئة تنظيمية متقاربة لتحقيق أهداف متعددة وحصد المكاسب الخاصة بالكفاءة.

وأنشأت إيطاليا إحدى أولى الهيئات التنظيمية المتقاربة في 1997. ويهيئ وجود جهة تنظيمية متقاربة اندماج الإعلام، والمحتوى، ومقدمي الخدمة بطريقة أكثر تكاملاً. ومن هذه الزاوية، تكفل الجهة التنظيمية المتقاربة تحقيق الشفافية التنظيمية واليقين ومزيد من الاستثمارات، كما تكفل معاملة تنظيمية متساوية لجميع الخدمات المتاحة من خلال مختلف المنصات ومعاملة متساوية بين جميع الجهات الفاعلة. وساهم وجود كيان واحد في إيطاليا في نجاح الانتقال من الإذاعة التماثلية إلى نظيرتها الرقمية.

وفي البوسنة والهرسك، أنشئت هيئة تنظيمية متقاربة في 2001 للإشراف على عملية تنظيم الاتصالات والمحتوى. ويحصد المشغلون والجهات التي تدخل السوق حديثاً فوائد جمة من وجود جهة تنظيمية واحدة خاصة بالمستهلكين والأعمال، إذ ليس أمامهم سوى كيان واحد يتعاملون معه، أي مؤسسة واحدة بدلاً عن مؤسسات متعددة ومختلفة. ولا يزال محتوى التنظيم يزداد أهمية. فبوجود تقارب بين الخدمات والبنية التحتية، يشرع المستقبل أبوابه أمام التنظيم الأفقي وليس التنظيم الرأسي.

وخاضت جزر البهاما هذه العملية في 2009، وأُجريت إعادة هيكلة كاملة للهيئات التنظيمية لزيادة القدرات المؤسسية. وأُنشئت جهة تنظيمية متقاربة بدمج المرافق العامة وهيئات الإذاعة وجلب قوة تنافسية إلى القطاع تحت إشراف الكيان المتقارب.

وقد يكون للتقارب بين الهيئات التنظيمية أشكال وتصاميم مؤسسية مختلفة. وفي 2013 جرت إعادة هيكلة هيئة التنظيم المتقاربة المكسيكية ومُنحت قدرات منافسة موسعة لاحقة، بالإضافة إلى الإشراف على الاتصالات والإذاعة. ويتيح جمْع القدرات التنظيمية تحت كيان واحد للهيئة التنظيمية اكتساب رؤية شاملة عن القطاع. وهو يكفل منافسة أفضل، ومزيداً من الشفافية، وموظفين أكفاء من أجل إعداد اللوائح التنظيمية اللازمة، وزيادة المشاركة في السوق. والأهم من ذلك، أن تركيز السوق في القطاعات المختلفة يستدعي تنظيماً غير متماثل لإزالة العوائق من أمام المنافسة. وقد تؤثر تدابير الحقوق الحصرية في الإذاعة، على سبيل المثال، على المنافسة في الأسواق الأخرى، الأمر الذي يمكن دراسته على نحو أفضل في كيان واحد.

وتجمع الهيئة التنظيمية الإسبانية المتقاربة، التي أنشئت في 2013، بين أنشطة خمس هيئات تنظيمية كانت منفصلة عن بعضها سابقاً ومسؤولة عن البنية التحتية والخدمات والمحتوى. ومن شأن تقارب الهيئات التنظيمية أن يزيد من التماسك بين الأنشطة القطاعية ويحقق التآزر. وتعد تجربة إسبانيا إيجابية، على الرغم من قصرها وعلى الرغم من اعتراف الهيئة التنظيمية بأن التقارب عملية غاية في التعقيد.

وفي بوتسوانا، لاحظت الحكومة منذ عشر سنوات مضت أن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو محرك التنمية. وفي عام 2013، عندما تم دمج هيئتي تنظيم الاتصالات والإذاعة على أن تشمل خدمات البريد والإنترنت كذلك، قررت بوتسوانا خوض التحدي لكي يستفيد جميع المواطنين من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولم يكن ذلك دوماً بالمهمة السهلة، إذ أن كل قطاع يتميز بتفرده ويتعين التعامل معه بكل عناية. وفي سياق عملية التوظيف في الهيئة التنظيمية، من المهم توفير الأشخاص المؤهلين الذين يتمتعون بالمهارات اللازمة لتنظيم الخدمات المناسبة في الوقت المناسب.

وركز جميع المتحدثين على جوانب التقارب الإيجابية ومزاياه، ومنها الحد من ازدواجية التدابير، والاندماج، وزيادة الكفاءة من خلال الوفورات في الموظفين والتكلفة والقدرة على النهوض بالمحتوى المحلي. وعلى الأرجح فإن هيئة التنظيم المتقاربة أكثر كفاءة في الاستجابة لتحديات التقارب في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعزيز حيادية التكنولوجيا والمعاملة المتساوية. وينبغي للهيئة التنظيمية المتقاربة أن يكون لديها كذلك قدرات تنافسية. واعتمدت بلدان أخرى في الاتحاد الأوروبي كذلك قواعد تنظيمية متقاربة، ولكن تقارب الهيئة التنظيمية ليس شرطاً أساسياً لأن كل دولة تختلف عن الأخرى. ولم يلحظ المتحدثون سوى القليل من العيوب في إنشاء هيئة تنظيمية متقاربة وشددوا على أهمية إكساب الهيئة قدرات تنافسية في القطاع لتزويدها بأدوات التنظيم السابق واللاحق.

الجلسة التاسعة

كيف يمكن مراقبة تنفيذ خطط النطاق العريض/ البرامج الرقمية؟

الميسر ومقدم العرض

السيد كولين أوليفر، كبير خبراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المحاورون

الدكتور ميلان يانكوفيتش، مدير وكالة الاتصالات الإلكترونية في صربيا

السيد فليكساس دوبروفولسكيس، رئيس مجلس هيئة تنظيم الاتصالات في ليتوانيا ومديرها العام

البروفيسور جون نكوما، المدير العام لهيئة تنظيم الاتصالات في تنزانيا

تؤكد ورقة المناقشة بشأن «مراقبة تنفيذ خطط النطاق العريض واستراتيجياته» على أنه يتعين دمج المراقبة وإبداء الآراء بشكل كامل ضمن خطط النطاق العريض. فلا يمكننا إدارة شيء بفعالية إذا لم نتمكن من قياسه. ولم يكتمل بَعْد إعداد مؤشرات الاعتماد والاستخدام الفعّال على الرغم من الجهود التي لا تزال تُبذل في عدد من الإدارات في هذا الشأن. ولئن كان من الواضح أن الهيئة التنظيمية مسؤولة عن بعض مجالات المراقبة، فإن دورها في مجالات أخرى مثل بناء القدرات هو في الغالب دور داعم. وثمة مراحل ثلاث لتطور النطاق العريض وهي: النشر، والاعتماد، والتكامل. وتستند كل مرحلة إلى المرحلة السابقة لها، ويمكن تضمين المراقبة في كل مرحلة من هذه المراحل الثلاث. وفيما يخص استخدام القياسات، ثمة تحول في التركيز من مؤشرات الاتصالات إلى مؤشرات الأداء وقياسات النواتج. كما أضحت الخرائط التفاعلية متاحة بصورة متزايدة في البلدان، ولا تفتأ تُثبِت جدواها في مراقبة البيئة التمكينية لضمان إحراز تقدم في خطة القطاع العريض. كما تمّ بحث العوائق الماثلة أمام الاعتماد والنفاذ وكيفية التغلب عليها.

وعندما يصبح النطاق العريض عالي السرعة عنصراً أساسياً في الخدمات المتقدمة في قطاعات مثل الصحة والتعليم، فإن الوفورات الناجمة عن استخدام التوصيلية القائمة على النطاق العريض قد تتجاوز التكاليف. ولابد أن تُراعِي البرامجُ القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل في كل قطاع التحديات المختلفة المرتبطة بمراحل النشر، والاعتماد، والاندماج، مع مقارنة التكاليف القصيرة الأجل بالمكاسب الطويلة الأجل. ويزداد تحول الانتباه إلى النواتج التي لا تقاس وفقاً للتكاليف والوفورات فقط وإنما وفقاً للمكاسب الإجمالية المتحققة في القدرة والكفاءة والإنتاجية والابتكار والصالح العام كذلك. ويتعين وضع تدابير جديدة لمراقبة التغيرات التي تطرأ على سلوك الناس والاعتماد المتزايد على الخدمات القائمة على النطاق العريض.

وتناولت المناقشات دور الهيئة التنظيمية في تنفيذ الخطط الوطنية للنطاق العريض. ولئن كان من المتوقع أن تؤدي الهيئة التنظيمية دوراً قيادياً في عدد من المجالات المتصلة بتنفيذ النطاق العريض، فمن المهم أيضاً تعاون أصحاب المصلحة الآخرين وتوقيت تدخلهم. وفي بعض الحالات، قد يفضي النهج المرحلي إلى أفضل النتائج، من خلال إنشاء بيئة تنظيمية تمكينية أولاً ومن ثم الانتقال إلى بناء البنية التحتية الضرورية. وبما أن المنافسة المستندة إلى البنية التحتية تعد واقعاً في العديد من الأسواق، يتعين تحقيق التوازن المطلوب بين الأهداف الرامية إلى تحسين المنافسة وخيار المستهلك من ناحية، وتحسين مختلف أشكال التقاسم من الناحية الأخرى. ويتعين في الخطط الوطنية للنطاق العريض تحديد الترتيبات العملية اللازمة لتنفيذها، بدءاً من تعيين هيئة تنفيذية رئيسية، مروراً بتحديد أهداف ومؤشرات واضحة يمكن قياسها، ووصولاً إلى تصميم عمليات عملية وفعّالة لمراقبتها.

وتبادل المتحدثون والمشاركون تجاربهم فيما يخص تنفيذ خططهم الوطنية للنطاق العريض، وأهداف الخطط التي تحدد المؤشرات التي يتعين رصدها ومتابعتها، والآليات والممارسات اللازمة للقيام بذلك. وفي ليتوانيا، نشطت الهيئة التنظيمية في تحسين تقاسم الشبكات باعتباره وسيلة لتوسيع التوصيلية، وفي الآن ذاته توفير حوافز استثمار مستهدفة. وفي تنزانيا، اعتمدت الهيئة التنظيمية نهجاً شاملاً لخلق فرص في الأسواق، وحماية المستهلكين، وخلق تكامل وتوازن بين اللوائح التنظيمية في مختلف المجالات مثل إدارة الطيف، والتقاسم، وسياسات الحركة.

وفي سياق مناقشة تمويل نشر البنية التحتية للنطاق العريض، تمّ مناقشة نماذج لمشاريع مختلفة، مع الإشارة إلى عدم وجود نموذج واحد يعد أفضل من سواه. بل إن أفضل النماذج هو ذلك الذي يُراعِي الأولويات الوطنية والأهداف الملموسة للخطة الوطنية للنطاق العريض، وفي الآن ذاته يلبي تطلعات المستهلكين، مع الأخذ في الاعتبار الظروف الخاصة بالبلد المعين من حيث مستوى التنمية، ونضج السوق، وتطبيق التكنولوجيا. وأبدى بعضهم ميلاً أكثر نحو قيام الحكومة بتمويل تنفيذ النطاق العريض، بينما آثر البعض الآخر تمويل القطاع الخاص، وفضل آخرون الشراكات بين القطاعين العام والخاص. وفيما يخص تمويل البنية التحتية اللاسلكية، ثمة خيارات عديدة متاحة إذا ما توفرت منافسة صحية بين مقدمي الخدمة المتنقلة. وفيما يتعلق بالبنية التحتية السلكية، تم تقديم مقترحات بالاستفادة من فائض صناديق الخدمات الشاملة. ويتعين على الهيئات التنظيمية، بالقدر الممكن، أن تقيِّم أثر النطاق العريض من حيث تطويره لسوق تكنولوجيا المعلومات والاقتصاد بأسره، بغية مراجعة المعايير المطبقة فيما يخص قدرة النطاق العريض، في ظل استمرار الزيادة في الطلب والاستخدام.

المضي قدماً واختتام الندوة

المتحدثون

الدكتور حمدون إ. توريه، الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات

السيد براهيما سانو، مدير مكتب تنمية الاتصالات، بالاتحاد الدولي للاتصالات

الدكتور محمد أحمد العامر، رئيس هيئة تنظيم الاتصالات في البحرين، ورئيس الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014

السيد لين مومبو، رئيس مجلس تنظيم الاتصالات، هيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد في غابون، ورئيس الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2015

معالي الدكتور حمد بن سالم الرواحي، رئيس شبكة الهيئات التنظيمية العربية لعام 2014، والرئيس التنفيذي لهيئة تنظيم الاتصالات في عمان، ورئيس اجتماع رابطات الهيئات التنظيمية لعام 2014

أكد السيد سانو، معبِّراً عن أفكاره بشأن المناقشات التي دارت على مدى الأيام الثلاثة للندوة العالمية لمنظمي الاتصالات، أن الاستفادة من إمكانات العالم الرقمي لن تتحقق إلا من خلال جهود تعاونية تفضي إلى تنظيم فعّال وذكي. وأبان أن ليس من الضروري أن يعني التنظيم الذكي وضع مزيد من القواعد التنظيمية — بل يعني إعمال قواعد تنظيمية أكثر تركيزاً، عند الضرورة فقط. وأعرب السيد سانو عن رضاه بمواصلة الاتحاد توفير منصة هامة وقوية لهيئات تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمكنها من تقاسم وتبادل الأفكار والحلول والتعاون من أجل عالم أفضل.

واستعرض الدكتور حمدون توريه، الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات، تاريخ الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات عبر الخمسة عشر عاماً الماضية مؤكداً بفخر أن هذا الحدث تنامى ليصبح الملتقى الأهم والأكثر تأثيراً على مستوى العالم للمجتمع العالمي لمنظمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وأعرب عن شكره الخالص لجميع منظمي الاتصالات لالتزامهم بهذا الحدث وأشاد باستعداد صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمشاركة في حوار بناء. ونوَّه بالرواد الاستثنائيين بحق الذين عملوا كرؤساء للندوة العالمية لمنظمي الاتصالات، فمن دون مهارتهم وخبرتهم والتزامهم، لم يكن للندوة أن تصبح حدثاً بارزاً مثلما هي عليه اليوم. وفي الختام، أعرب الدكتور توريه عن شكره الخالص لرئيس الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014، الدكتور محمد العامر، وفريق البلد المضيف بقيادة السيد محمد بوبشيت، الذي نظم الندوة تنظيماً فاق كل التوقعات.

وعرض معالي الدكتور حمد بن سالم الرواحي، رئيس اجتماع الرابطات التنظيمية، الذي عُقد قُبيل الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014 نتائج هذا الحدث السنوي. فبيَّن أن اجتماع الرابطات التنظيمية أتاح للعديد منها تبادل المعلومات عن التجارب الناجحة وإجراء مناقشة مفتوحة بشأن عوامل النجاح لتغيير الحال في بلدانهم. وقال إن المواضيع الرئيسية التي تناولها النقاش هي حوكمة الإنترنت والسوق الموازية وسرقة المطاريف، والحاجة إلى تدابير إقليمية النطاق في هذه المجالات بالتعاون مع الاتحاد. وأضاف أن الاجتماع أوصى بإنشاء فريق عمل يجمع بين الرابطات التنظيمية والرابطات الصناعية للعمل على تنفيذ التوصيات الواردة في تقرير الاتحاد بشأن السوق الموازي للمعدات المتنقلة وتزييفها وسرقتها، الذي صدر بناءً على طلب من اجتماع الرابطات التنظيمية الذي عقد في 2013.

وعرض الدكتور العامر، رئيس الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014، المبادئ التوجيهية لأفضل الممارسات بشأن حماية المستهلك في عالم رقمي. وقال إن هذه المبادئ التوجيهية — التي صيغت بروح من التعاون — أقرت وأتيحت على الخط. وشكر الدكتور العامر المحاورين والميسرين الذين شاركوا في النقاش المفتوح وفي جلسات الحوار، بما أفضى إلى مناقشات نشطة وفتح آفاقاً جديدة للتنظيم في المستقبل.

وعلاوة على ذلك، شدّد الدكتور العامر على أهمية إقامة علاقة إيجابية قوية فيما بين أعضاء المجتمع العالمي لمنظمي الاتصالات للتمكين من التبادل البناء للأفكار والحلول بشأن التنظيم. وأضاف أن الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014 عززت الأواصر بين منظمي الاتصالات وستساهم بالتأكيد في إقامة تعاون أوثق وأنجع في القريب العاجل.

ودعا لين مومبو، رئيس الندوة العالمية القادمة لمنظمي الاتصالات لعام 2015، جميع المشاركين إلى حضور الندوة القادمة المقرر عقدها في ليبرفيل بالغابون في 2015. وأكد على تفاني إدارته في تنظيم هذا الحدث المرموق وحرصها على أن تجعل الندوة العالمية القادمة مثالاً آخر على النجاح الباهر.

وهنأ جميعُ المشاركين الذين تناولوا الكلمة الإدارةَ البحرينية، والدكتور العامر، والاتحاد الدولي للاتصالات، على التنظيم الممتاز والنجاح الباهر الذي حققه الاجتماع.

وأزجى السيد سانو الشكر إلى حكومة البحرين والفريق التابع لهيئة تنظيم الاتصالات فيها على استضافتهم لهذه الندوة، وهنأ الدكتور العامر على حسن قيادته لهذا الحدث. ورشح السيد سانو الدكتور العامر ليكون سفيراً فيما يخص المبادئ التوجيهية لأفضل الممارسات التي صاغتها الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014. ومن خلال دوره كسفير، سيغتنم الدكتور العامر كل فرصة تسنح من الآن حتى الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2015 ليسترعي عناية منظمي الاتصالات إلى هذه المبادئ التوجيهية خلال المنتديات العالمية والإقليمية.

”من المسؤوليات الجسام التي تقع علينا البحث عن السبل التي تكفل توصيل كل فوائد العالم الرقمي إلى المواطنين كافة بطريقة واعية ومتجاوبة وأكثر أماناً. ولا سبيل لتحقيق ذلك إلا بالتنظيم الفعّال والذكي الموجه نحو تمكين المستهلكين، وبالتالي إعادة تحديد المسؤوليات وتهيئة الظروف التي تمكن الاقتصاد المدفوع بقوى البيانات من الازدهار. والأخذ بالمبادئ التوجيهية بشأن أفضل الممارسات سيساعد في هذه العمليات، وسيضمن تضافرنا في العمل من أجل بلوغ تلك الغاية“.

الدكتور محمد أحمد العامر

رئيس هيئة تنظيم الاتصالات في البحرين
ورئيس الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014

”يمس العالم الرقمي اليوم جوانب حياتنا كلها تقريباً. وفي هذا السياق المعولم والموصول نحتاج إلى العمل معاً لحماية حقوق المستهلكين، خاصة حقوق المستضعفين، عن طريق تشجيع تطوير أدوات تنظيمية حديثة وفعّالة. وإنني على ثقة من أن هذه المبادئ التوجيهية ستساعدنا على بناء بيئة رقمية مأمونة وجديرة بالثقة من أجل الجميع.“

السيد براهيما سانو

مدير مكتب تنمية الاتصالات
في الاتحاد الدولي للاتصالات

المبادئ التوجيهية الصادرة عن الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014 بشأن أفضل الممارسات من أجل حماية المستهلك في عالم رقمي

أتاح الاقتصاد الرقمي بوضوح فرصاً جديدة مثيرة ولكنه طرح أيضاً تحديات أمام المستهلكين ستتطلب مزيداً من الاهتمام من منظور تنظيمي. إذ يواجه المستهلكون قضايا جديدة ناجمة عن توافر تكنولوجيات المعلومات والاتصالات على نطاق أوسع من حيث خيارات أوسع للأجهزة والخدمات والتطبيقات المتاحة على الخط. ويلزم تحديد تدابير استباقية، سواء تدابير السياسة العامة والتدابير التنظيمية، إضافة إلى حلول التنظيم المشترك والتنظيم الذاتي والمبادرات الموجهة نحو تثقيف المستهلكين وتمكينهم، فهذا أمر ضروري لحماية حقوق جميع المستعملين في عالم رقمي مفتوح وشفاف وشامل.

نحن، المنظمين المشاركين في الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014، نعترف بأن حقوق جميع أصحاب المصلحة يجب أن تكون متوازنة لضمان استفادة المستهلكين ومؤسسات الأعمال على السواء من الفرص الرقمية. ولذلك، قمنا بتحديد وإقرار هذه المبادئ التوجيهية بشأن أفضل الممارسات لحماية مصالح المستهلك مع ضمان إتاحة فرص متكافئة للأطراف الفاعلة التقليدية والجديدة في السوق من خلال تعزيز نهج تنظيمي غير متشدد.

1. رسم اتجاه استراتيجي: نحن نرى أن الحكومات يجب أن تستمر في أداء دور رئيسي في تيسير حماية المواطنين على جميع المستويات من خلال تطوير مجموعة واسعة من التشريعات والسياسات الحكومية ذات الصلة، مثل وضع سياسات وطنية بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنفاذ الشامل، وتشريعات ملائمة لحماية المستهلك، وتشريعات بشأن الأمن السيبراني والجريمة السيبرانية، بما في ذلك تشريعات لحماية الأطفال على الخط؛ ولوائح بشأن جودة الخدمة وحدود التعرض للمجالات الكهرمغنطيسية، فضلاً عن مبادرات تكميلية مثل وضع مبادئ توجيهية بشأن الأفعال المحظورة وأفضل الممارسات للتصدي لقضايا متنوعة كالقرصنة وإرسال البيانات الشخصية (بين مقدمي الخدمة و/أو مقدمي المحتوى) والاحتيال على الخط. وعلاوة على ذلك، يمكن إعطاء الأولوية لمجموعة من تدابير السياسة العامة لوضع آليات تنظيمية للتكيف الذاتي من أجل إقامة فضاء سيبراني آمن وموثوق به. ويمكن وضع مبادرات عابرة للحدود من أجل زيادة تعزيز التعاون الدولي وتنفيذ السياسات العامة.

ونعتبر أن اللوائح ينبغي أن تعيد تعريف حقوق المستهلك ومصالحه المشروعة التي تشمل على سبيل المثال لا الحصر: النفاذ إلى المعلومات والخدمات المتاحة علناً عبر الإنترنت وجودة الخدمة والخصوصية والسرية وحماية البيانات الشخصية وإمكانية الخروج من البرامج والخدمات؛ والحق في تقديم شكوى؛ وإمكانية نقل الأرقام؛ وحقوق الملكية الفكرية. ويتعين على المنظمين وواضعي السياسات أن يسعوا جاهدين إلى حماية تلك الحقوق عالمياً وعلى قدم المساواة ضمن نطاق القوانين واللوائح. وندرك أنه لدى إنفاذ التشريعات ذات الصلة وإعادة النظر فيها، يجب على المنظمين وواضعي السياسات أن يضعوا آليات فعّالة للتعاون (مذكرات التعاون مثلاً) مع السلطات المعنية بحماية المستهلك وموردي الخدمات والهيئات الأخرى ذات الصلة على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية. وعند القيام بذلك، من الضروري تحديد الأدوار والمسؤوليات بين الأطراف بوضوح فضلاً عن تقاسم المعلومات والموارد حسب الاقتضاء.

وندرك كذلك أن التعاون متعدد الجنسيات وتنسيق اللوائح والمبادرات مطلوبان للتعامل بفعالية مع الظواهر العابرة للحدود مثل القضايا المتعلقة بالمحتوى والخدمات غير التقليدية عبر الإنترنت التي تقدمها أطراف فاعلة بما في ذلك خصوصية المستهلك والاحتيال على الخط والجرائم السيبرانية المتصلة بأنشطة التجارة الإلكترونية والوسائط الاجتماعية. وبالمثل، يمكن تمكين كيانات إقليمية متخصصة للتعامل مع القضايا عبر الوطنية بطريقة منسقة ومركزة.

2. تعزيز القدرة التنافسية للسوق: نقر بأن الأطر القانونية والتنظيمية يجب أن تبقى مفتوحة وتطلعية ومحايدة ومرنة للسماح بالاستفادة من التكنولوجيات الجديدة والخدمات المبتكرة والممارسات التجارية الجديدة من قبيل الحوسبة السحابية والوسائط الاجتماعية والنطاق العريض المتنقل والبيانات الضخمة وإنترنت الأشياء، لكي يستفيد المستعملون من مجموعة متنوعة من الخدمات المقدمة على جميع مستويات سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفيما يتعلق بتخزين المعلومات وإرسالها، ينبغي أن تُعامل الأطراف الفاعلة في سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاضعة للتنظيم ومقدمو الخدمات غير التقليدية عبر الإنترنت الذين لا يخضعون للتنظيم على قدم المساواة عندما يتعلق الأمر بإنفاذ الصكوك القانونية لحماية المستهلك.

3. الشراكة مع دوائر الصناعة: نعترف بأن على الأطراف الفاعلة في دوائر الصناعة أن تؤدي دوراً حيوياً في ضمان الشفافية والمساءلة في ممارساتها التجارية بل وأيضاً في التبني التلقائي للتدابير الرامية إلى حماية حقوق المستهلكين مثل حماية البيانات الشخصية ومكافحة الدعاية الجماهيرية المضللة وغير النزيهة والرسائل الاقتحامية واستمرارية البيانات وحماية الأطفال على الخط.

ونوصي بأن يشجع المنظمون وضع مدونات الممارسات من أجل مقدمي الخدمات بما في ذلك الخدمات غير التقليدية عبر الإنترنت لضمان امتثال المحتوى والترويج وتشغيل الخدمات لجميع شروط حماية المستهلك الضرورية.

4. توفير إطار سليم للخدمات التعاقدية: نعتبر أن من أفضل الممارسات الحظر القانوني لاستخدام أحكام وشروط عامة تضر بمصالح العميل. وعلاوةً على ذلك، ينبغي حظر الاختلافات غير المبررة وغير المتناسبة بين الحقوق والواجبات الناشئة بموجب العقد المتعلق بخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغض النظر عن إبرامه على الخط أو خلاف ذلك.

ونعترف كذلك بالحاجة إلى وضع قواعد شفافة بشأن الأحكام والشروط المتعلقة بإبرام العقود على الخط وشكل هذه العقود فضلاً عن الإجراءات المتصلة بها (مثل تعرف هوية المستعمل، وتأكيد الطلب وإلغائه وإنهائه).

5. قنوات متعددة للإصلاح: نرى أن دور المنظمين في الوساطة ورفع شكاوى المستهلك من أجل الإنصاف أمر ضروري، ويلزم الحفاظ على علاقة سليمة مع مقدمي الخدمات لتحقيق هذه الغاية. ويمكن أن تكون إجراءات معالجة الشكاوى ناجحة ولا سيما الإجراءات التي تشجع المستهلكين على التماس الإنصاف أولاً مع مقدمي الخدمات، كما أنها تعزز توعية مقدمي الخدمات باحتياجات المستهلك وحقوقه ومسؤولياته. ونؤمن بأن المستهلكين لا يتمتعون فقط بالحق في تقديم شكوى بل والأهم من ذلك، هم يتمتعون بالحق في التماس وسيلة انتصاف كلما انتُهكت حقوقهم.

وفي حالة حدوث نزاع، يمكن استعمال آليات بديلة (مثل التوفيق والتحكيم والتسوية الودية) باتباع إجراءات واضحة وشفافة لفض المنازعات إضافة إلى التقاضي الرسمي والمساعي الحميدة، بحيث يمكن للمستهلك أن يدافع عن حقوقه بسرعة وبدون تكلفة أو بتكلفة منخفضة للغاية. وقد تكون مراكز الوساطة المتخصصة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فعّالة بشكل خاص في هذا الصدد.

6. جودة الخدمة وتجربة المستهلك: يمكن اتخاذ سلسلة من التدابير لضمان نفاذ المستهلكين، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، على أساس سهل وموثوق إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحتوى الويب كذلك، منها وضع معايير ومواصفات الحد الأدنى من جودة الخدمة للتكنولوجيات والخدمات الجديدة واستعراضها بانتظام؛ ومراقبة مقدمي خدمات الشبكة؛ وتقييم جودة خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بانتظام ونشر النتائج المتصلة بها.

7. حماية خصوصية وبيانات المستهلك: نرى أن إنشاء نظام قانوني متكامل لحماية البيانات والمعلومات الشخصية على نحو فعّال أمر بالغ الأهمية لازدهار العالم الرقمي.

ونوصي بأن يشارك مقدمو الخدمات غير التقليدية عبر الإنترنت وخصوصاً خدمات الوسائط الاجتماعية، في إجراءات أكثر شفافية لمعالجة البيانات والحصول على موافقة عملائهم من خلال نظام للقبول قبل تداول البيانات الخاصة بهم، وتزويد المستعملين بإمكانية أن يختاروا بوضوح صفة الاتصالات الخاصة بهم أي أن تكون خصوصية أو علنية. وينبغي أن يكون المستعملون قادرين على اتخاذ قرارات مستنيرة حول درجة نفاذ الآخرين إلى بياناتهم واحتمال استخدام أطراف ثالثة لها.

ويعرّض عالم الإنترنت الأطفال والشباب إلى مخاطر محددة، لا سيما من حيث المحتوى المخصص للراشدين فقط والاعتداء الجنسي. وإننا نعترف بأهمية استكمال

الأدوات القانونية بمجموعة من التدابير التي تشمل توعية الجمهور وتنبيهات المحتوى ومبادرات التنظيم الذاتي المتعلقة بالصناعة مع بذل مزيد من الجهود في تثقيف المستهلك فيما يتعلق بفئات مستهدفة مثل الأطفال والشباب والآباء والأمهات والمعلمين.

ونرى أن إنشاء فريق للاستجابة لطوارئ الحاسوب (CERT) يمكن أن يولد فوائد متعددة للمستهلكين من حيث توفير خدمة للإنذار المبكر مثلاً بشأن التهديدات والهجمات السيبرانية الممكنة لعامة الجمهور وللوكالات الحكومية.

8. تمكين المستهلكين: ينبغي أن يكون منظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استباقياً في الترويج لدى أصحاب المصلحة وإعلامهم وإذكاء الوعي لديهم بشأن الفوائد والتحديات التي يطرحها عالم النطاق العريض الموصل. وعند القيام بذلك، من المهم إدراك الحاجة إلى حماية وتثقيف المستهلكين الذين لديهم احتياجات مختلفة من حيث النفاذ والذين قد يكونون عرضة بشكل خاص للممارسات التجارية المخادعة أو لديهم صعوبات في فهم شروط الخدمة وأحكامها فهماً كاملاً (مثل الأميين وذوي الإعاقة والأطفال والشباب). وإضافةً إلى ذلك، فإن اتباع نهج تصاعدي يستهدف المواطنين من خلال إشراك المدارس والمراكز المجتمعية والمنظمات غير الحكومية، لا سيما عن طريق وسائل الإعلام الاجتماعية، يمكن أن يسهم إسهاماً كبيراً في توعية المستهلك. ويمكن أيضاً إقامة منتديات لأصحاب المصلحة يشارك فيها ممثلون عن المستهلكين لتكون منصة تسمح بمشاركة المستهلكين في صنع القرار وصياغة السياسات. ومن شأن ذلك أن يعلي صوت المستهلكين في إطار الحوار الجاري.

9. حق المستهلك في الحصول على المعلومات: يتعين على المنظمين ضمان أن يتيح جميع مقدمي الخدمات معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب حول خدماتهم ومنتجاتهم وذلك بطريقة واضحة وشفافة وقابلة للمقارنة تسمح باتخاذ قرارات رشيدة. ولذلك، ينبغي أن يكون المستهلك قادراً على فهم طبيعة الخدمات بما في ذلك كيفية حساب الأسعار وجودة الخدمة المقدمة، بالإضافة إلى فهم حقوقه ومسؤولياته. وينبغي تحديث جميع اللوائح المتصلة بحق المستهلك في المعلومات بانتظام واستمرار بما يسمح لها أن تكون عملية وقابلة للتنفيذ.

10. إعادة تعريف دور المنظمين: لا يغيب عن بالنا أن جهة تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يُنظر إليها بشكل متزايد بوصفها شريكاً للأطراف الفاعلة في السوق ومدافعاً عن حقوق المستهلكين. وتتخذ قراراتها استناداً إلى الأدلة والخبرة التقنية لتعزيز النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها والقدرة التنافسية للأسواق والتنمية الاجتماعية والاقتصادية الشاملة.

ولذلك، من الضروري إعادة النظر في ولاية جهات تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تعزيز قدرتها استراتيجياً على إنفاذ القوانين من أجل التصدي لتحديات البيئة الرقمية الحيوية.

نراكم
العام المقبل
في غابون

www.itu.int/gsr14

ISBN 978-92-61-15156-0

السعر: CHF 18

طبع في سويسرا
جنيف، 2014

إصدار الصور: الاتحاد الدولي للاتصالات

الاتحاد الدولي للاتصالات
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland