الاتحـــــاد الدولـــــي للاتصـــــالات

مكتب تنمية الاتصالات

الوثيقة 014-A
5 أكتوبر 2006
الأصل: بالإنكليزية

الاجتماع العالمي الخامس المعني بمؤشرات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، جنيف، 11-13 أكتوبر 2006

المصـدر: هيئة البريد والاتصالات الإلكترونية (APEK)، جمهورية سلوفينيا

العنـوان: تغيير تعريف المشترك النشيط في الخدمة المتنقلة - خبرة هيئة البريد والاتصالات الإلكترونية

APEK

Post and Electronic Communications
Agency of the Republic of Slovenia
Stegne 7, POB 418
SI-1001 Ljubljana, Slovenia
Tel.: +386 1 583 63 00, Fax: +386 1 511 11 01
E-mail: info.box@apek.si, http://www.apek.si

تغيير تعريف المشترك النشيط في الخدمة المتنقلة- خبرة هيئة البريد والاتصالات الإلكترونية

إن APEK هيئة مختصة بالبريد والاتصالات الإلكترونية في جمهورية سلوفينيا. وباعتبارها سلطة وطنية لتنظيم الاتصالات، فهي تقوم بتنظيم سوق الاتصالات، وتضطلع لهذه الغاية بجمع البيانات من المشغلين، عندما تدعو الحاجة إلى تحليل السوق.

بدأت APEK جمع البيانات في 2004 للفترة السابقة (2002-2004). وفي هذا التحليل الأول، برزت مشكلة كيف تنظر هيئات التشغيل إلى مستعملي الهواتف الخلوية حينما عرض عليها رقم مبيعات البطاقات SIM بطرق مختلفة. وغالباً ما كان عدد مستعملي الهواتف الخلوية، سواء باشتراكات مدفوعة سلفاً أو لاحقاً، يعادل عدد بطاقات SIM المباعة، في حين أن عدد المستعملين النشيطين كان في الحقيقة أكبر بكثير.

وتم وضع منهجية مختلفة من خلال تجميع أوصاف المشتركين النشيطين في الهواتف المتنقلة المستقاة من المشغلين الذين يعرضون منهجيتهم، مع مراعاة آراء المشغلين والنقاشات الدائرة حول هذا الموضوع مع الرأي العام.

وعرضت APEK المنهجية الجديدة في يونيو 2005، وتم التوصل عقب مشاورة عامة إلى التعريف التالي:

- مستعمل الهاتف المتنقل هو كل شخص مقيم أو شركة، تدخل في عداد المشتركين أو سجل بطاقات تعريف هوية المشتركين (SIM) لدى هيئة التشغيل، ويكون:
  - مشتركاً في شبكة متنقلة، مما يعني أي شخص مقيم أو شركة تبرم عقداً مع هيئة تشغيل.
  - مستعملاً لشبكة متنقلة تدفع رسومها مسبقاً، أي كل شخص مقيم أو شركة تستعمل بطاقات SIM تدفع رسومها مسبقاً لهيئة التشغيل.
- المستعمل النشيط للخدمة المتنقلة هو كل مستعمل للشبكة المتنقلة (مشترك أو خدمة تدفع رسومها مسبقاً) مع إمكانية استعمال الخدمات ويكون:
  - المشترك النشيط: أي كل مستعمل - مشترك في الشبكة المتنقلة، دفع رسوم الاشتراك مرة واحدة على الأقل في التسعين يوماً الأخيرة أو استعمل أي خدمة في الشبكة المتنقلة
  - المستعمل النشيط للخدمة مدفوعة الرسوم - هو كل من يستخدم الشبكة المتنقلة، واستعمل على الأقل خدمة يدفع عنها رسماً في التسعين يوماً الأخيرة، باستخدام بطاقة تعريف هوية المشترك الخاصة به.

لقد واجهنا كذلك العديد من الصعوبات في جمع البيانات، إذ لم تكن هيئات التشغيل على استعداد لتقديم بيانات محددة ودقيقة. وثمة سببان لهذا السلوك، إما لعدم إدراكهم الحاجة إلى جمع هذه البيانات أو لعدم اعترافهم بالسلطة التي تتمتع بها الوكالة المنظمة.

بغية توضيح التطور الذي يشهده سوق الاتصالات، اضطلعت APEK بجمع البيانات واستعمالها وتوفيرها كل ثلاثة أشهر. وبما أنه العام الأول، هناك حاجة إلى إجراء الكثير من التغييرات في الاستبيانات والتعاريف، وتكمن المشكلة في أن أي طلب تغيير يتطلب مناقشة عامة تستغرق على الأقل شهراً ونصف الشهر.

من ناحية أخرى، تجمع APEK أيضاً البيانات لهيئات عامة أخرى، مثل المكتب الوطني للإحصاءات ولهيئات أخرى. لذا، ينبغي تكييف التعاريف حسب احتياجات هذه الهيئات والتأكد من أن كمية البيانات لا تشكل عبئاً لا يحتمل.

القضية الأهم في تغيير التعريف هي إمكانية مقارنة البيانات بين مشغل وآخر. وتظهر بعض المشاكل عند المقارنة من حيث الوقت: وبالتالي، نجد اختلافاً واضحاً بين البيانات المقدمة للنصفين الأول والثاني لعام 2005. من جانب آخر، تتيح لنا هذه المقارنات إمكانية التحقق المنطقي من البيانات وتأكيدها. ومنذ بداية عملية التجميع الفصلية، أصبحت البيانات المقدمة أكثر دقة وكيف معظم المشغلين أنظمتهم لتتماشى مع نظامنا.

أما بالنسبة إلى المقارنة من حيث المحتوى، فقد قمنا بتعديلات على أساس الاستبيانات التي أجرتها هيئات المفوضية الأوروبية والتقارير السنوية لهيئات تنظيم الاتصالات في الدول الأجنبية والمعايير المرجعية الدولية، بهدف التوصل إلى إيجاد توازن بين كافة هذه القضايا.

ونحن نلتزم بالسرية في جمع البيانات وفقاً لقانون الاتصالات والقانون العام بشأن تجميع البيانات واستخدامها وتوفيرها. وبالتالي، فإننا لا ننشر سوى بيانات إجمالية ونسب مئوية، ولا ننشر الأرقام المطلقة أو الإحصاءات التي يعتبرها المشغلون سرية.

لقد استخلصنا من هذه التجربة دروساً مفيدة يمكن أن تساعدنا على حل مشاكل أخرى نواجهها عند التفاوض مع المشغلين.

أولاً، ينبغي لهيئة التنظيم الوطنية أن تظهر أنها محل ثقة واحترام وأنه يمكن للمشغلين والمستثمرين أن يثقوا بها ويعتمدوا على نتائجها. وبغية الحصول على احترامهم، من الأفضل عدم اللجوء إلى الوسائل الجازمة، بل إقناعهم "بهدوء" من خلال الحوار لإفهامهم الأساس الذي يقوم عليه نظام تجميع البيانات.

إن التعاريف المعروضة هي ثمرة المقارنات الوارد وصفها أعلاه والدعم التقني. وعندما يكيف المشغلون تعاريف هيئة التنظيم الوطنية لاحتياجاتهم الخاصة، ينبغي إعادة النظر في الكثير منها. وفي هذه الحالة، ينبغي لنا أن نحد، قدر المستطاع، من تأثير المشغل الموجود والإبقاء على وضع حيادي إزاء المشغلين الآخرين.

من المهم إفهام المشغلين لماذا نحن بحاجة إلى بيانات دقيقة ولماذا يجب أن تصلنا هذه البيانات في المواعيد المحددة وبالدقة المطلوبة، وعلينا بالمقابل أن نقدم ملاحظاتنا للمشغلين.

بقلم كاتيا موهار