

لجنة الدراسات 1 المسألة 6

توعية المستهلك وحمايته وحقوقه: القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين



التقرير النهائي بشأن المسألة 6/1 لقطاع تنمية الاتصالات

توعية المستهلك وحمايته وحقوقه: القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين

فترة الدراسة 2018-2021



توعية المستهلك وحمايته وحقوقه: القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين: التقرير النهائي بشأن المسألة 6/1 لقطاع تنمية الاتصالات لفترة الدراسة 2021-2018

(النسخة الإلكترونية) ISBN 978-92-61-34626-3
(نسخة EPUB) ISBN 978-92-61-34636-2
(نسخة Mobi) ISBN 978-92-61-34646-1

© الاتحاد الدولي للاتصالات 2021

International Telecommunication Union, Place des Nations, CH-1211 Geneva, Switzerland

بعض الحقوق محفوظة. هذا العمل متاح للجمهور من خلال رخصة المشاع الإبداعي للمنظمات الحكومية الدولية
Creative Commons Attribution-Non-Commercial-Share Alike 3.0 IGO license (CC BY-NC-SA 3.0 IGO)

وبموجب شروط هذه الرخصة، يمكنك نسخ هذا العمل وإعادة توزيعه وتكييفه لأغراض غير تجارية، على أن يُقتبس العمل على النحو الصحيح كما هو مبين أدناه. وأياً كان استخدام هذا العمل، ينبغي عدم الإيحاء بأن الاتحاد الدولي للاتصالات يدعم أي منظمة أو منتجات أو خدمات محددة. ولا يُسمح باستخدام اسم الاتحاد أو شعاره على نحو غير مرخص به. وإذا قمت بتكييف العمل، فسيتعين عليك استصدار رخصة لعملك في إطار الرخصة Creative Commons نفسها أو ما يكافئها. وإذا أنتجت ترجمة لهذا العمل، فينبغي لك إضافة إخلاء المسؤولية التالي إلى جانب الاقتباس المقترح: "هذه الترجمة غير صادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU). والاتحاد غير مسؤول عن محتوى هذه الترجمة أو دقتها. والنسخة الإنكليزية الأصلية هي النسخة الملزمة والمعتمدة". للحصول على مزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع التالي:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/>

اقتباس مقترح: توعية المستهلك وحمايته وحقوقه: القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين: التقرير النهائي بشأن المسألة 6/1 لقطاع تنمية الاتصالات لفترة الدراسة 2021-2018. جنيف: الاتحاد الدولي للاتصالات، 2021. Licence: CC BY-NC-SA 3.0. IGO

مواد صادرة عن أطراف ثالثة. إذا أردت إعادة استخدام مواد من هذا العمل منسوبة إلى طرف ثالث، مثل الجداول أو الأشكال أو الصور، تقع عليك مسؤولية تحديد إذا ما كان هناك ضرورة للحصول على إذن لإعادة الاستخدام، وعليك الحصول على هذا الإذن من صاحب حق التأليف والنشر. وتقع على عاتق المستخدم وحده المسؤولية عن المطالبات الناتجة عن أي مخالفة تتعلق بمواد في هذا العمل يملكها طرف ثالث.

إخلاء مسؤولية. التسميات المستخدمة في هذا المنشور وطريقة عرض المواد فيه لا تعني بأي حال من الأحوال التعبير عن أي رأي من جانب الاتحاد الدولي للاتصالات أو من جانب أمانة الاتحاد فيما يتعلق بالوضع القانوني لأي من البلدان أو الأقاليم أو المدن أو المناطق أو لسلطاتها، أو فيما يتعلق بتعيين حدودها أو تخومها.

والإشارة إلى شركات محددة أو منتجات صناعية معينة لا تعني أن الاتحاد الدولي للاتصالات يدعمها أو يوصي بها تفضيلاً لها على غيرها من الشركات والمنتجات المماثلة لها التي لم يشر إليها. عدا ما يتعلق بالخطأ والسهو، يشار إلى المنتجات المسجلة الملكية بالأحرف الأولية من أسمائها بالإنكليزية.

اتخذ الاتحاد الدولي للاتصالات جميع الاحتياطات المعقولة للتحقق من المعلومات الواردة في هذا المنشور. ومع ذلك، توزع المواد المنشورة دون أي ضمان من أي نوع، سواء كان صريحاً أو ضمنياً. وتقع مسؤولية تفسير المواد واستعمالها على عاتق القارئ، والاتحاد غير مسؤول بأي حال من الأحوال عن الأضرار الناتجة عن استخدامها.

مرجع صورة الغلاف: Shutterstock

شكر وتقدير

تمثل لجان الدراسات لقطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات (ITU-D) منصة محايدة يلتقي في إطارها خبراء من الحكومات ومن دوائر الصناعة ومنظمات الاتصالات والهيئات الأكاديمية من جميع أنحاء العالم لإنتاج الأدوات والموارد العملية لمعالجة قضايا التنمية. ولهذا الغرض، تضطلع لجنتنا دراسات قطاع تنمية الاتصالات بمسؤولية إعداد التقارير والمبادئ التوجيهية والتوصيات على أساس المدخلات الواردة من الأعضاء. ويتخذ القرار كل أربع سنوات في المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (WTDC) فيما يتعلق بالمسائل التي ستخضع للدراسة. ووافق أعضاء الاتحاد المشاركون في المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لعام 2017 (WTDC-17) في بوينس آيرس في أكتوبر 2017 على أن تتناول لجنة الدراسات 1 في الفترة من 2018-2021 سبع مسائل ضمن النطاق العام "تهيئة بيئة تمكينية لتنمية الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات".

وأعد هذا التقرير بموجب **المسألة 6/1: توعية المستهلك وحمايته وحقوقه: القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين** بتوجيه عام وتنسيق من جانب فريق إدارة لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات بقيادة السيدة ريجينا فلور أسومو-بيسو (كوت ديفوار) بوصفها رئيسة اللجنة ويدعمها نواب الرئيسة التاليون: السيدة سميرة بلال مؤمن محمد (الكويت)؛ والسيد أماه فينيو كابو (توغو)؛ والسيد أحمد عبد العزيز جاد (مصر)؛ والسيد روبرتو هيراياما (البرازيل)؛ والسيد فاديم كابتور (أوكرانيا)؛ والسيد ياسوهيكو كاوازومي (اليابان)؛ والسيد سانغوون كو (جمهورية كوريا)؛ والسيدة أناستازيا سيرغيفنا كونوخوفا (الاتحاد الروسي)؛ والسيد فيكتور مارتينيز (باراغواي)؛ والسيد بيتر نغوان ميينجي (الكاميرون)؛ والسيدة أميلا أودوباسيتش (البوسنة والهرسك)؛ والسيد كريستيان ستيفانيكس (هنغاريا) (استقال في 2018)؛ والسيد ألاماز تيلينبايف (قيرغيزستان).

وأعد التقرير المقررتان المشاركتان المعنيتان بالمسألة 6/1، السيدة أرشانا غويال غولاتي (الهند) والسيدة إليسا ليونيل (البرازيل) وعاونهما نواب المقررتان السيدة سيسيليا نياموتسوا (زمبابوي)؛ والسيد محمد ألبركين (تركيا)؛ والسيد إيسوف سولامة (بوركينافاسو)؛ والسيد إدفا ألتيمار (هايتي)؛ السيد ليث دراغمة (دولة فلسطين)؛ والسيد اسياكا الحبيبو (مالي)؛ والسيد جينكياو شين (الصين).

ونقدم بشكر خاص لمحري الفصول لتفانيهم ودعمهم وخبرتهم.

وأعد هذا التقرير بدعم من مسؤولي اتصال لجان الدراسات التابعة لقطاع تنمية الاتصالات، والمحريين، وكذلك فريق إنتاج المنشورات وأمانة لجان الدراسات التابعة لقطاع تنمية الاتصالات.

جدول المحتويات

iii.....شكر وتقدير.....

vi.....ملخص تنفيذي.....

الفصل 1 - حماية المستهلك في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT): الإطار

1.....المؤسسي.....

1.1 المستجبات العالمية لآليات حماية المستهلك وتمكينه في السياسات والقوانين واللوائح.....1

2.1 الإصلاحات المؤسسية على المستوى الدولي، والمنظمات والجمعيات الدولية، والتعاون العالمي والإقليمي: ما هو دورها في حماية المستهلك، وما هي بعض المستجبات؟.....3

3.1 الإصلاحات المؤسسية على المستوى الوطني بين مختلف البلدان فيما يتعلق بحماية المستهلك. دور السلطات التنظيمية الوطنية والسلطات الأخرى ذات الصلة في حماية المستهلك.....4

1.3.1 آليات المراقبة والتقييم والإنفاذ الوطنية: فعالية هذه التدابير - ما الذي يمكن أن تفعله الهيئات التنظيمية الوطنية؟ كيف التعاون مع دوائر الصناعة؟ أي جهات فاعلة أخرى ينبغي أخذها في الاعتبار؟.....6

2.3.1 بناء القدرات: المهارات والكفاءة الرقمية للمنظمين.....8

3.3.1 آليات زيادة الوعي بيد واضعي السياسات والمنظمين (الحملات، الخدمات، وما إلى ذلك).....9

4.3.1 التطلع إلى المستقبل: التنظيم التعاوني بين واضعي السياسات والهيئات التنظيمية، وبين مختلف الهيئات التنظيمية، وبين الهيئات التنظيمية ودوائر الصناعة، وبين الهيئات التنظيمية وجمعيات المستهلكين في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعبر القطاعات الأخرى.....10

الفصل 2 - تطور المستهلك: التحديات الجديدة في العالم الرقمي.....12

1.2 مقدمة.....12

2.2 نماذج الأعمال الجديدة (البنية التحتية والمحتوى والتطبيقات).....12

3.2 المتطلبات المتغيرة لحماية المستهلك في عصر الخدمات المتقاربة.....13

4.2 التحديات الرئيسية في المستقبل: ثقة المستهلك وأمنه.....14

1.4.2 الخصوصية وحماية المستهلك (الهوية الرقمية، وحماية البيانات الشخصية، ومشاكل الخصوصية).....15

2.4.2 الثقة في أمن استعمال الخدمات الرقمية.....17

3.4.2 الأخلاقيات (تناول أفضل الممارسات في القطاعين العام والخاص؛ وكذلك في السياقات الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي).....18

5.2 الخلاصة: التنظيم التعاوني والتعاون الدولي وتعليم المستهلك.....19

الفصل 3 - تشكيل إطار جديد لحماية مستهلكي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام

21.....الإيكولوجي الرقمي.....

1.3 الحماية مقابل الابتكار - كيفية حماية المستهلكين مع الاستمرار في تعزيز الابتكار.....21

2.3 خدمة العملاء (تكنولوجيات جديدة لتسهيل خبرة العملاء).....23

3.3 كيفية حل المشاكل الناجمة عن الأنشطة العابرة للحدود.....25

- 4.3 كيفية تلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة والنساء والأطفال في نظام إيكولوجي رقمي جديد (التكنولوجيات والخدمات والمنتجات التي تركز على حماية المستهلك والإلمام بالمعارف الرقمية المتعلقة بحماية المستهلك) 27
- 5.3 مستخدمو الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والتكنولوجيا الناشئة الأخرى: فئة جديدة من الأنشطة، والجهات الفاعلة بحاجة إلى أدوات جديدة..... 29

الفصل 4 – تعزيز تمكين المستهلك وتوعيته (المنافسة ونماذج الأعمال والأسعار والشفافية)..... 30

- 1.4 كيف يمكن تمكين المستهلكين من المشاركة في الاقتصاد الرقمي؟..... 30
- 2.4 الشفافية كآلية لتعزيز المنافسة على التعريفات الجمركية وجودة الخدمة..... 31
- 1.2.4 أدوات المقارنة من أجل الشفافية وتمكين المستهلكين..... 31
- 2.2.4 أمثلة ملموسة على كيفية قيام الهيئات التنظيمية بزيادة الوعي وإبلاغ المستهلكين بنتائج تمارين مراقبة الأداء وتقييمات المستهلك (إطلاع المستهلكين والمستخدمين على الخصائص الأساسية والجودة والأمن وأسعار الخدمات المختلفة التي يعرضها المشغلون)..... 32
- 3.4 كيف يمكن للمستهلكين أن يدافعوا عن حقوقهم بمزيد من الفعالية (أمثلة ملموسة على آليات حماية المستهلكين في قضايا مختارة تمكنهم من معرفة حقوقهم وممارستها، واستخدام الخدمات على الوجه الصحيح، واتخاذ قرارات مستنيرة عند التعاقد على الخدمات)..... 33
- 1.3.4 وسائل منع الممارسات التجارية الاحتيالية والخادعة وغير العادلة والشفافية واتفاقات الاشتراك..... 33
- 2.3.4 أفضل الممارسات وأدوات تمكين المستخدمين/المستهلكين وتوعيتهم بالكيفية التي يمكنهم بها إدارة بياناتهم الشخصية..... 34
- 3.3.4 الآليات/الوسائل التي يضعها المنظمون كي ينشر المشغلون/مقدمو الخدمات معلومات شفافة وقابلة للمقارنة ووافية ومحدثة عن الأسعار والتعريفات والمصاريف المتعلقة بإنهاء العقد والنفاد وتحديث خدمات الاتصالات، من بين أمور أخرى، لإبقاء المستهلكين على اطلاع وإعداد عروض واضحة وبسيطة بالإضافة إلى أفضل الممارسات لتثقيف المستهلك..... 35
- 4.3.4 تحديد أفضل الممارسات للمنظمين والمشغلين على الصعيد الوطني في استخدام وإدارة موارد ترقيم الهواتف الوطنية..... 35

الفصل 5 – الاستنتاجات والمبادئ التوجيهية..... 36

- 1.5 الاستنتاجات..... 36
- 2.5 المبادئ التوجيهية..... 37

Annex 1: Summary of contributions submitted to Question 6/1 38

Annex 2: Outcomes of the ITU Global Symposium for Regulators in 2018 and 2019 (GSR-18 and GSR-19)..... 48

Abbreviations and acronyms 52

ملخص تنفيذي

تحتوي هذه الوثيقة على نتائج دراسة المسألة 6/1 لقطاع تنمية الاتصالات (إعلام المستهلكين وحمايتهم وحقوقهم: القوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين) لفترة الدراسة 2018-2021.

يتألف التقرير من خمسة فصول، تغطي تطور الإطار التنظيمي والمؤسسي المتطور لحماية المستهلك في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك المستجدات العالمية والآثار المترتبة على الإصلاحات على المستويات الدولية والإقليمية والقطرية؛ وتطور المستهلك في أعقاب تحديات العالم الرقمي الجديد؛ وصياغة إطار جديد لحماية مستهلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الإيكولوجي الرقمي؛ وتعزيز تمكين المستهلك ومشاركته؛ والاستنتاجات والمبادئ التوجيهية.

ويستند محتوى الفصول إلى المساهمات المكتوبة من أعضاء قطاع تنمية الاتصالات الذين شاركوا في الاجتماعات المتعلقة بالمسألة واجتماعات لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات، والذين مثلوا الدول الأعضاء في الاتحاد وأعضاء القطاع والهيئات الأكاديمية، فضلاً عن محتوى الحلقة الدراسية الإلكترونية المستضافة في إطار المسألة في 2 يوليو 2020¹ والتي دعمت صياغة الناتج السنوي الصادر في ديسمبر 2020². وكانت مساهمات كثيرة ذات طبيعة دراسة حالة. وأجري تحليل عام لدراسات الحالة في الملحق بهذا التقرير، مدعوماً بتحليل أدق في الفصول التي تتعلق بها كل دراسة حالة بشكل خاص. وبُذل جهد للاستفادة من كل مساهمة قُدمت لدى إعداد التقرير. ويصوغ التقرير النتائج الحاسمة في الفصل 5 ويقدم مبادئ توجيهية يمكن أن تعتمدها الدول الأعضاء وأعضاء القطاع ومقدمو خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الدروس المستفادة

- تغيرت طبيعة حماية المستهلك في مجال الخدمات المتقاربة وستستمر في التغيير بسبب التقدم التكنولوجي السريع وظهور خدمات جديدة والأخذ بها على نطاق واسع.
- يتحول سوق الاتصالات التقليدية إلى عالم رقمي جديد معقد، يصبح فيه تجميع المنتجات والخدمات من مختلف الأسواق هو العرف السائد.
- يتطلب العالم الرقمي الجديد من الهيئات التنظيمية الوطنية (NRA) أن تتعاون بشكل وثيق مع سلطات أخرى، مثل مؤسسات حماية المستهلك ووكالات حماية البيانات وسلطات تعزيز المنافسة وجميع المنظمات الأخرى ذات الصلة في البلاد من أجل تغطية جميع الخدمات الرقمية والمبتكرة الجديدة.
- يمكن لمبادئ وسياسات حماية المستهلك بالإضافة إلى التوصيات والمعايير المعتمدة على المستويين الدولي والإقليمي أن توجه واضعي السياسات والمنظمين على المستوى الوطني، لا سيما في عالم يزداد توصيله البيئي.
- يمكن أن يكون التعاون المؤسسي والدولي بين الهيئات التنظيمية الوطنية في جميع أنحاء العالم وسيلة مهمة لتعزيز قدرات مستهلكي الخدمات الرقمية من خلال تبادل الخبرات والممارسات السليمة. ويتضح ذلك أكثر من التصدي لجائحة فيروس كورونا (Covid-19).
- مع زيادة الإقبال على خدمات الاتصالات، تظهر الاتصالات التجارية غير المرغوب فيها أو المكالمات المزعجة كقضية عابرة للحدود. ولا توجد إحصاءات عالمية من مصادر مؤسسية في الوقت الحاضر.
- يتعين أن تستند الأطر التنظيمية إلى التوازن الصحيح بين مصالح المشغلين/موردي الخدمات ومصالح المستعملين في مجالات مثل عقود الاشتراك، وحماية حقوق الملكية الفكرية وإدارة الحقوق الرقمية، دون المساس بالنماذج المبتكرة للتجارة الإلكترونية.

¹ قطاع تنمية الاتصالات. الحلقة الدراسية الإلكترونية للاتحاد بشأن الاتصالات التجارية غير المرغوب فيها/المكالمات المزعجة: هل المستهلكون أكثر عرضة للخطر في عصر جائحة فيروس كورونا (COVID-19)؟ 2 يوليو 2020.

² لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات. المسألة 6/1. الناتج السنوي 2019-2020. الاتصالات التجارية غير المرغوب فيها - نظرة عامة على التحديات والاستراتيجيات.

- من التحديات الرئيسية التي تواجهها الهيئات التنظيمية إرساء ثقافة الأمن التي تعزز الثقة في تطبيقات وخدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تتحقق بها فعلاً حماية الخصوصية والمستهلكين.
- بصرف النظر عن القطاع الاقتصادي الذي يعمل فيه الذكاء الاصطناعي (A) وإنترنت الأشياء (IoT)، تبرز الشفافية بالنسبة للمستهلك باعتبارها مسألة مركزية. وتدور هذه النقطة حول معرفة البيانات التي يجري جمعها ومتى وكيف سٌستخدم في المستقبل.
- تعتبر حماية البيانات الشخصية والخصوصية والحق في المعلومات والفوترة الأخلاقية والشروط العادلة في العقود وقابلية نقل الأرقام والنفاذ الشامل والسرية والبت في الشكاوى بسرعة وجودة الخدمة والحماية من الإشعاع وحماية الأطفال على الإنترنت والإعلانات العادلة والاستعمال الآمن للإنترنت عناصر أساسية لأي قوانين تسعى إلى حماية المستهلك.
- زاد نشر التكنولوجيات الجديدة وإدخال خدمات جديدة من الطلب على موارد التقييم. وقد أدى ذلك إلى زيادة الحاجة إلى خطة تقييم وطنية مناسبة من أجل المنافسة الفعالة وتلبية المتطلبات المستقبلية.
- النهج التنظيمي إزاء تخصيص الأرقام وتوزيعها وسحبها واستخدامها، بما يتيح إمكانية نقل الأرقام واختيار شركة الاتصالات، ينبغي أن يعزز المنافسة في أسواق الاتصالات.

مبادئ توجيهية يوصى بها

فيما يلي بعض المبادئ التوجيهية المهمة الموصى بها المنبثقة عن الدراسة:

- ينبغي أن تكون حماية المستهلكين من الاحتيال وإساءة استخدام البيانات الشخصية عبر الإنترنت جزءاً أساسياً من السياسة التنظيمية.
- ينبغي أن يكون تثقيف المستهلك بشأن الحقوق والالتزامات في صميم وضع السياسات.
- نظراً لأن الاقتصاد الرقمي لا تحده حدود، فهناك حاجة للتعاون عبر الحدود بين المنظمين.
- على الهيئات التنظيمية أن تتوخى الحذر لتفادي إعاقة الابتكار ونمو الخدمات الرقمية.
- يعد الاستثمار في التوصيلية في المناطق الريفية والنائية بالغ الأهمية الآن لتمكين التوصيلية الفردية والأسرية، حيث يمكن أن تمنع الجوائح والكوارث الطبيعية الناس من النفاذ إلى خدمات النطاق العريض من خلال نقاط نفاذ على المشاع.
- ينبغي وضع أطر متينة لحماية البيانات ليتسنى تقليل المكالمات غير المرغوبة والاتصالات غير المطلوبة إلى أدنى حد.
- ينبغي تشجيع التعاون بين القطاعات إلى جانب إعادة النظر في النهج التنظيمية، مثل التنظيم المشترك والتنظيم الذاتي. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى أشكال جديدة من التنظيم التعاوني استناداً إلى أهداف مشتركة من قبيل الصالح الاجتماعي والاقتصادي والابتكار.
- ينبغي أن تقوم السياسة العامة والتنظيم على التشاور والتعاون. مثلما تتخلل التكنولوجيات الرقمية القطاعات الاقتصادية والأسواق والمناطق الجغرافية، ينبغي أن تشمل عملية وضع القرار التنظيمي توقعات وأفكار وخبرات جميع أصحاب المصلحة في السوق، والجهات الفاعلة في السوق والهيئات الأكاديمية والمجتمع المدني ورابطات المستهلكين وعلماء البيانات والمستخدمين النهائيين والوكالات الحكومية ذات الصلة من مختلف القطاعات.
- ينبغي أن تستند السياسة العامة والتنظيم إلى الأدلة. إذ تكتسي الأدلة أهمية بالغة لبلورة فهم سليم للقضايا المطروحة وتحديد الخيارات المستقبلية فضلاً عن تقييم آثارها. ويمكن أن يسترشد المنظمون بالمعايير المرجعية والمقاييس الموثوقة المناسبة في وضع القواعد وإنفاذها، مما يؤدي إلى تحسين جودة القرارات التنظيمية.
- ينبغي أن تستند السياسة العامة والتنظيم إلى النتائج: بغية معالجة القضايا الأكثر إلحاحاً مثل حواجز السوق وتمكين فرص التآزر. وينبغي أن يستند الأساس المنطقي لأي استجابة تنظيمية للتكنولوجيات الجديدة إلى التأثير على المستهلكين والمجتمعات والجهات الفاعلة في السوق وتدفعات الاستثمار وكذلك إلى التنمية الوطنية ككل.

- ينبغي أن تقوم السياسة العامة والتنظيم على الحوافز بمكافأة الجهات الفاعلة الداعمة لحماية المستهلك. أخيراً، يوصى بإنشاء مؤسسات، مثل مراكز تثقيف المستهلكين، ومراكز أو لجان مخصصة لمعالجة شكاوى المستهلكين، وإنشاء محاكم مخصصة للمستهلكين من أجل حماية المستهلكين حماية فعّالة.

الفصل 1 - حماية المستهلك في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT): الإطار المؤسسي

إن التغييرات الجذرية في قطاع تكنولوجيا الاتصالات/المعلومات والاتصالات نتيجة للرقمنة والتحسينات التكنولوجية استلزمات استعراض لوائح حقوق المستهلك التقليدية على أساس خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأساسية والموردين. وقد قدم التحول الرقمي الجاري في الاقتصادات والمجتمعات للمستهلكين ثروة من الفرص التجارية جالباً أيضاً عدداً من المخاطر الجديدة والناشئة. فعلى سبيل المثال، في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة هذه، أصبحت المخاطر الرقمية وانعدام الثقة أحد الأسباب الأكثر شيوعاً التي تجعل المستهلكين القادرين على النفاذ إلى الإنترنت يحجمون عن استخدام بعض التكنولوجيات والتطبيقات الرقمية وعن الانخراط في معاملات عبر الإنترنت. وبالمثل، يخشى العديد من المستهلكين من إساءة استخدام معلوماتهم الشخصية أو احتمال وقوعهم ضحايا للاحتيال عبر الإنترنت. ولا يزال أكثر من نصف سكان العالم عاجزين عن النفاذ إلى الإنترنت.

ويتطلب اقتراح إطار تنظيمي ملائم لتسهيل التحول الرقمي فهماً واضحاً للمخاوف التي تساور المستهلكين ومدى معالجة هذه المخاوف بالفعل من خلال القانون القائم، فضلاً عن الثغرات الموجودة في النظام القانوني الحالي التي قد تخل بالتوازن ملحقةً الضرر بالمستهلكين.

وبالتالي، فإن التكنولوجيات الجديدة في صناعة الاتصالات عادةً ما تكون مصحوبة بتحديات لا تمكن معالجتها إلا على يد جميع أصحاب المصلحة في أوساط الصناعة. ونتيجةً لذلك، أدرك واضعو السياسات الاستهلاكية الحاجة إلى بذل المزيد من الجهد لمواكبة وتيرة التغيير الملازم للتحول الرقمي وتزويد المستهلكين بوسائل حماية مصممة جيداً وبالأدوات التي تمكنهم من المشاركة بفعالية في العصر الرقمي. وقد رسّخت الحكومات حول العالم في جداول أعمالها مهمة حماية المستهلك وتمكينه في العالم الرقمي.

1.1 المستجدات العالمية لآليات حماية المستهلك وتمكينه في السياسات والقوانين واللوائح

اليوم، أصبحت التكنولوجيا الرقمية في صلب الاقتصادات والمجتمعات، محدثةً تحولات في الطريقة التي يعيش ويعمل ويتفاعل بها الناس والمجتمعات. وبالنسبة للمستهلكين أيضاً، فقد تغير كذلك التفاعل مع المعلومات والبيانات فضلاً عن النفاذ إلى الفرص الاقتصادية والاستفادة منها وممارسة الأعمال التجارية. ومع تسارع رقمنة الأنشطة الاجتماعية والاقتصادية، أصبحت البيانات - وخاصةً بيانات المستهلك - بشكل متزايد محركاً أساسياً للابتكار الرقمي والتحول الرقمي.

ويمر قطاع الاتصالات بمرحلة انتقالية، وتحل الخدمات الرقمية على نحو متزايد محل خدمات الاتصالات التقليدية، مثل المهاتفة الصوتية والرسائل النصية القصيرة (SMS). ويتوقع أن تُتطلب تغييرات أساسية في لوائح قطاع الاتصالات في المستقبل القريب.¹ بيد أن التغييرات التي شهدناها مؤخراً تستدعي أيضاً إجراء بعض التغييرات التزايدية في لوائح الاتصالات الحالية في حد ذاتها.

ولتعزيز تكافؤ الفرص المتناظر بين المشغلين التقليديين والجهات الخدمية الجديدة (مثل مقدمي الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت (OTT))، وفي الوقت نفسه، زيادة خيارات المستهلكين بأسعار منخفضة مع تقديم خدمات عالية الجودة ومبتكرة، تخضع التشريعات واللوائح حالياً للاستعراض في العديد من البلدان.

¹ مركز التنظيم في أوروبا (CERRE). تقرير الحدث. النقاط الرئيسية للحلقة الدراسية التنفيذية للمركز. حلقة دراسية تنفيذية للمركز عن تفسير قانون الاتصالات الإلكترونية الجديد وتطبيقه. 22 يناير 2019.

ومن بين أمور أخرى، قام الاتحاد الأوروبي (EU) بتحديث قواعد الاتحاد لخدمات الاتصالات الإلكترونية ونشر مدونة قوانين الاتصالات الإلكترونية الأوروبية (EECC) الجديدة.² ودخلت حيز التنفيذ في 20 ديسمبر 2018 مدونة قوانين EECC ولائحة هيئة المنظمين الأوروبيين للاتصالات الإلكترونية (BEREC) الجديدة. وتتضمن مدونة قوانين EECC قواعد جديدة لحماية المستهلك في مجالات مختلفة، مثل عدم التمييز والمعلومات والشفافية وتبديل مقدم الخدمة وإمكانية النقل والخدمة الشاملة والتوفر. وتتطلب مدونة قوانين EECC من مقدمي الخدمات تقديم ملخص للعقود إلى المستهلكين. وبالإضافة إلى ذلك، تمكّن مدونة قوانين EECC المستهلكين من إنهاء جميع عناصر حزمة الخدمة عند وجود ما يدعو لإنهاء أي عنصر من حزمة الخدمات بسبب عدم الالتزام بالعقد أو عدم التوريد. ومن منظور حماية المستهلك، يُتوقع أن تُستخدم القواعد الجديدة لتزويد من الخيارات بأسعار أقل، وأن تعزز أمن وكرمان الاتصالات، وأن تقدم خدمات عالية الجودة ومبتكرة.

واجتذب تنظيم المحتوى على الإنترنت انتباه الحكومات أيضاً. وعلى نحو متزايد، تُتفحص التدابير التنظيمية التي تتراوح بين اعتماد التنظيم الذاتي من جانب الوسطاء/المنصات والإنفاذ التنظيمي لمدونة قواعد السلوك، وفرض المسؤولية لاستبعاد المحتوى الضار. ويُنظر فيما إذا كان يتعين إنشاء هيئات تنظيمية جديدة لهذا الغرض. ومن شأن هذه الهيئات أيضاً أن تتلقى منازعات المستهلكين وأن تسويها، وأن تطبق إجراءات المساءلة.³

وجرى أيضاً تناول قواعد حماية البيانات في العديد من البلدان حول العالم. وتوجد الآن في أكثر من 100 بلد قوانين لحماية البيانات، وشهدت البلدان الإفريقية أسرع نمو في هذا الصدد. وتوحد اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) قوانين حرمة البيانات في جميع أنحاء أوروبا فيما تقوم بحماية حرمة بيانات مواطني الاتحاد الأوروبي وتمكينها. وتقدم اللائحة العامة لحماية البيانات إطاراً للعديد من البلدان وتستخدم كمثال، وإن كان ذلك في السياق المناسب وبكيفية مع الواقع الوطني في البرازيل، على سبيل المثال، باعتمادها لائحة LGPD، وفي ولاية كاليفورنيا باعتمادها لقانون حقوق الخصوصية وإنفاذها (CCPA). وتتنظر بلدان أخرى أيضاً، مثل كندا وأستراليا والهند في الأطر القانونية والتنظيمية لحماية البيانات الشخصية.

واعتباراً من يناير 2012، اعتمدت ثلاثة تشريعات رئيسية في الاتحاد الأوروبي: لائحة عامة بشأن حماية البيانات (GDPR)، اعتمدت في 24 مايو 2016، وهي سارية اعتباراً من 25 مايو 2018؛⁴ وتوجيه محدد بشأن حماية البيانات في مجال الشرطة والعدالة، اعتمد في 5 مايو 2016 وهو سار اعتباراً من 6 مايو 2018؛⁵ ولائحة (الاتحاد الأوروبي) 1725/2018 فيما يتعلق بمعالجة مؤسسات الاتحاد وهيئاته ومكاتبه ووكالاته للبيانات الشخصية.^{6,7}

وبالإضافة إلى حماية البيانات، يقدم توجيه الخصوصية الإلكترونية⁸ EC/58/2002 قواعد إضافية لحماية البيانات في شبكات الاتصالات وخدمات الإنترنت، وهو قيد المناقشة حالياً في البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي. وينبغي أن تغطي هذه اللائحة الجديدة القضايا التي تنشأ عن المشهد التكنولوجي سريع التطور، مثل إنترنت الأشياء أو الاتصالات بين الآلات (M2M).

² الاتحاد الأوروبي. قاعدة بيانات EUR-Lex. [توجيه الاتحاد الأوروبي 2018/1972](#) الصادر عن البرلمان الأوروبي وعن المجلس في 11 ديسمبر 2018، الذي أنشأ قانون الاتصالات الإلكترونية الأوروبي. 17 ديسمبر 2018.

³ الوثيقة [SG1RGO/151](#) للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من الهند
⁴ الاتحاد الأوروبي. قاعدة بيانات EUR-Lex. الاتحاد الأوروبي، [اللائحة 2016/679 \(EU\)](#) الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 27 أبريل 2016 بشأن حماية الأشخاص الطبيعيين فيما يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية وحرية نقل هذه البيانات والتي تلغي التوجيه EC/95/46 (لائحة حماية البيانات العامة). 4 مايو 2016.

⁵ الاتحاد الأوروبي. قاعدة بيانات EUR-Lex. الاتحاد الأوروبي، [اللائحة 2016/680 \(EU\)](#) الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 27 أبريل 2016 بشأن حماية الأشخاص الطبيعيين فيما يتعلق بمعالجة السلطات المختصة للبيانات الشخصية لأغراض منع الجرائم الجنائية أو التحقيق فيها أو الكشف عنها أو التقاضي فيها أو تنفيذ العقوبات الجنائية، وحرية نقل هذه البيانات والتي تلغي القرار الإطارى للمجلس JHA/2008/977.

⁶ الاتحاد الأوروبي. قاعدة بيانات EUR-Lex. الاتحاد الأوروبي، [اللائحة 2018/1725 \(EU\)](#) الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 23 أكتوبر 2018 بشأن حماية الأشخاص الطبيعيين فيما يتعلق بمعالجة مؤسسات الاتحاد وهيئاته ومكاتبه ووكالاته للبيانات الشخصية وحرية نقل هذه البيانات والتي تلغي اللائحة (EC) رقم 2001/45 والقرار رقم EC/2002/1247.

⁷ للحصول على لمحة شاملة عن قانون حماية البيانات في الاتحاد الأوروبي، انظر أيضاً: الاتحاد الأوروبي. المشرف على حماية البيانات الأوروبية. [القانون](#).

⁸ الاتحاد الأوروبي. قاعدة بيانات EUR-Lex. الاتحاد الأوروبي، [التوجيه EC/2002/58](#) الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 12 يوليو 2002 بشأن معالجة البيانات الشخصية وحماية الخصوصية في قطاع الاتصالات الإلكترونية (توجيه بشأن الخصوصية والاتصالات الإلكترونية).

2.1 الإصلاحات المؤسسية على المستوى الدولي، والمنظمات والجمعيات الدولية، والتعاون العالمي والإقليمي: ما هو دورها في حماية المستهلك، وما هي بعض المستجدات؟

يتكون الاقتصاد الرقمي والنظام الإيكولوجي الرقمي من العديد من العناصر وأصحاب المصلحة. ويمكن لمبادئ وسياسات حماية المستهلك، بالإضافة إلى التوصيات والمعايير المعتمدة على المستويين الدولي والإقليمي، أن توجه واضعي السياسات والمنظمين على المستوى الوطني، لا سيما في عالم يزداد توصيله البيئي.

وورقة مناقشة ندوة الاتحاد العالمية لمنظمي الاتصالات عام 2019 تحدد أصحاب المصلحة المشاركين في حماية المستهلك على النحو التالي:⁹

أصحاب المصلحة الدوليون: يشارك جميع أصحاب المصلحة الدوليين التاليين في حماية المستهلك: منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (OECD)، والأمم المتحدة، والاتحاد الدولي للاتصالات، ومؤسسة الاقتصاد الجديد (NEF)، والبنك الدولي (WB)، ومنظمة المستهلكين الدولية (CI)، وجمعيات المنظمين الإقليميين (RRA)، والرابطة الدولية لأمناء المظالم (IOA). وتهدف شبكة المنافسة الدولية (ICN) إلى تسهيل التعاون الدولي الفعال بما يعود بالفائدة على الوكالات الأعضاء والمستهلكين والاقتصادات في جميع أنحاء العالم.

أصحاب المصلحة الإقليميون: من قبيل الهيئات الإقليمية التي تصدر توصيات أو توجيهات مفصلة لحماية المستهلك ومنها:

- 1' رابطة دول جنوب شرق آسيا (آسيان) (ASEAN)
- 2' منظمة الدول الأمريكية (OAS)
- 3' الاتحاد الأوروبي (EU) والمفوضية الأوروبية (EC)، وهيئة المنظمين الأوروبيين للاتصالات الإلكترونية (BEREC)
- 4' المكتب الأوروبي لاتحادات المستهلكين (BEUC)
- 5' الاتحاد الإفريقي للمستهلكين
- 6' المنتدى الإفريقي لحماية المستهلك.

وأدى الابتكار الرقمي والمنافسة بين مقدمي الخدمات الرقمية إلى تحسين تمكين المستهلك ولكن الأمر لا يزال معقداً، وإدراكاً لذلك فإن الخطة الاستراتيجية لهيئة المنظمين الأوروبيين للاتصالات الإلكترونية (BEREC) للفترة 2021-2025، على سبيل المثال، تسلط الضوء على الحاجة إلى إشراك المستهلكين في النظام الإيكولوجي الرقمي سريع التطور، وتؤكد على الدور المهم الذي يقوم به المنظمون في ضمان الشفافية والمهارات الرقمية للمستهلك. وتنص الاستراتيجية على أن تسعى هيئة BEREC إلى تعزيز الاختيار والتمكين للمستخدمين النهائيين من خلال إيلاء الأولوية للعمل على بناء الثقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الرقمية، وتمكين المستهلكين من اختيار خيارات مستنيرة بشكل أفضل.¹⁰

ويعتمد نهج هيئة المنظمين الأوروبيين للاتصالات الإلكترونية (BEREC) في تمكين المستخدمين النهائيين على ركيزتين: الأولى تتعلق بمراقبة القطاع من خلال تضمين أحكام المستخدم النهائي الجديدة، مثل المعلومات عن نموذج ملخص العقد والمدخلات إلى المفوضية الأوروبية فيما يتعلق باستعراض حقوق المستخدم النهائي. وتتعلق الركيزة الثانية بالشفافية حيث ستواصل هيئة BEREC عملها نحو مشاركة أكبر لأصحاب المصلحة، بمن فيهم ممثلو المستهلكين، وستنشر أعمالها وفقاً للآلية BEREC. وكجزء من عملها على الشفافية، ستؤسس هيئة BEREC أيضاً قاعدتها المعرفية على الذكاء الاصطناعي وستستكشف طرقاً لحماية المستهلكين من المخاطر المحتملة.

وقد قامت المجموعات الدعوية، مثل منظمة المستهلكين الدولية،¹¹ أيضاً بتوضيح طرق وعرض أمثلة عن كيفية حماية المستهلكين من التهديدات الأمنية والتهديدات الأخرى أثناء الجائحة. وشتت الشبكة الدولية لإنفاذ حماية

⁹ الاتحاد الدولي للاتصالات. الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات (GSR). ورقة المناقشة الخاصة بالندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2019. بناء الثقة في اقتصاد قائم على البيانات من خلال ضمان تعويض المستهلك.

¹⁰ هيئة المنظمين الأوروبيين للاتصالات الإلكترونية (BEREC). استراتيجية هيئة المنظمين الأوروبيين للاتصالات الإلكترونية 2021-2025. وثيقة مكتب هيئات التنظيم الأوروبية للاتصالات الإلكترونية 43 (BoR) (20) 5 مارس 2020.

¹¹ الاتحاد الدولي للمستهلكين. من نحن.

المستهلك (ICPEN)¹² حملات عبر وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز إبلاغ المستهلكين عن قضايا حماية المستهلك المتعلقة بجائحة فيروس كورونا (COVID-19).

وأدت جائحة أزمة فيروس كورونا غير المسبوقة إلى تسريع رقمنة العديد من مصالح الأعمال والخدمات، بما في ذلك أنظمة العمل عن بُعد ومؤتمرات الفيديو داخل وخارج مكان العمل، والنفوذ إلى الرعاية الصحية والتعليم والسلع والخدمات الأساسية. وأظهر التصدي لجائحة فيروس كورونا (COVID-19) الحاجة المتزايدة للتعاون بين الوكالات والتعاون الإقليمي والدولي. وتوضح منصة REG4COVID لدى الاتحاد الدولي للاتصالات¹³ أمثلة على التعاون مع المنافسة أو بين منظمي الاتصالات ووكالات المستهلكين لحماية المستهلكين من الرسوم الفاحشة على خدمات الاتصالات أو من التلاعب في الأسعار.

3.1 الإصلاحات المؤسسية على المستوى الوطني بين مختلف البلدان فيما يتعلق بحماية المستهلك. دور السلطات التنظيمية الوطنية والسلطات الأخرى ذات الصلة في حماية المستهلك

الاقتصاد الرقمي عالمي ولا تحده حدود وطنية. وتكثر الحركات والمعاملات الدولية التي ترفع مستوى حماية المستهلك إلى مستوى عالمي، مما يعني أن التنسيق الدولي أساسي ويُنظر إلى المبادئ الدولية على أنها ضرورية، ومن الأمثلة على ذلك المبادئ التوجيهية لدى الأمم المتحدة لعام 2016 بشأن حماية المستهلك في الأنشطة التجارية عبر الإنترنت وخارجها وتسوية المنازعات والتعويض.¹⁴ وقد جلبت التكنولوجيا الرقمية تحديات وفرصاً جديدة لحماية المستهلك، بما في ذلك القضايا المتعلقة بالتجارة الإلكترونية وحماية البيانات والرسائل الإقحامية والاحتيال.

وعلى النحو الموضح في ورقة مناقشة الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2019 المشار إليها سابقاً، فإن جميع المستهلكين ومقدمي المنتجات والخدمات هم أصحاب مصلحة في حماية المستهلك. وتحدد الورقة المنظمات التي تتحمل مسؤولية الإشراف أو المشورة بشأن حماية المستهلك على المستوى الوطني، ومنها:

- 1' الحكومات
- 2' الهيئات التنظيمية الوطنية للقطاعات المنظمة وأفرقتها الاستشارية
- 3' أمناء المظالم في مختلف القطاعات
- 4' سلطات تعزيز المنافسة
- 5' السلطات المعنية بالمستهلكين
- 6' الجمعيات الوطنية لإرشاد المواطنين وأنصار المستهلك المحليون
- 7' منتديات المستهلكين ودوائر الصناعة والقطاعات
- 8' محاكم التعويض القضائي.¹⁵

وتحدد ورقة مناقشة الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات أيضاً أمثلة على الآليات الوطنية لحماية المستهلك:

1' في نيوزيلندا، تشمل مهام هيئة التجارة الإشراف على قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنظيمه. والمنظمات الأخرى التي تساعد المستهلكين في قضايا الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/الإنترنت تشمل ما يلي:

أ حل نزاعات الاتصالات (TDR) لمساعدة المستهلكين على حل الشكاوى المتعلقة بإشكالات الخطوط الأرضية والاتصالات المتنقلة والإنترنت. وكان منتدى الاتصالات (TCF) أنشأ فعالية حل نزاعات الاتصالات التي يقودها المستهلكون.

¹² الشبكة الدولية لإنفاذ حماية المستهلك (ICPEN). حماية المستهلكين في جميع أنحاء العالم.
¹³ الاتحاد الدولي للاتصالات. REG4COVID. المنصة العالمية لمرونة الشبكة (#REG4COVID).
¹⁴ مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية. المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك. نيويورك وجنيف، 2016.
¹⁵ الاتحاد الدولي للاتصالات. الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات (GSR). ورقة المناقشة الخاصة بالندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2019. بناء الثقة في اقتصاد قائم على البيانات من خلال ضمان تعويض المستهلك.

ب يساعد مكتب استشارات المواطنين (CAB) المستهلكين في كيفية حل الشكاوى مع مقدم الخدمة. وإذا لم تُحل الشكاوى، تُحال إلى فعالية حل نزاعات الاتصالات.

ج وزارة الأعمال والابتكار والتوظيف - يقدم موقع حماية المستهلك الإلكتروني إرشادات للمستهلكين بشأن أمور مثل كيفية تقديم شكوى بشأن منتجات أو خدمة ذات عيوب، وتحديد عمليات الاحتيال عبر الإنترنت وتجنبها والإبلاغ عنها.

'2' تشمل أمثلة سنغافورة ما يلي:

أ هيئة تطوير وسائل الإعلام المعلوماتية (IMDA) هي الهيئة التنظيمية الوطنية والمجلس القانوني في حكومة سنغافورة وهي المسؤولة عن تنظيم قطاع وسائط الإعلام المعلوماتية المتقاربة، وحماية مصالح المستهلكين، وتعزيز اللوائح المؤيدة للمؤسسات وحماية البيانات من خلال لجنة حماية البيانات الشخصية لديها.

ب جمعية المستهلك في سنغافورة (CASE) هي منظمة غير حكومية وغير ربحية مسؤولة عن حماية مصالح المستهلكين من خلال المعلومات والتعليم وتعزيز بيئة الممارسات التجارية العادلة والأخلاقية.

ج لجنة المنافسة والمستهلكين في سنغافورة (CCCS) هي المسؤولة عن إدارة وإنفاذ قانون المنافسة، وإدارة قانون حماية المستهلك، والتحقيق في الممارسات ذات التأثير السلبي على المنافسة وإنفاذ الإجراءات، وتمثيل سنغافورة فيما يتعلق بشؤون المنافسة على الساحة الدولية، والقيام بواجب قانوني يتمثل في تقديم المشورة للحكومة أو أي سلطة عامة أخرى بشأن الاحتياجات والسياسات الوطنية فيما يتعلق بشؤون المنافسة عموماً.

'3' في المملكة المتحدة - هيئة تنظيم الاتصالات (Ofcom) هي المسؤولة عن وسائل الإعلام والاتصالات والبريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقد أجازت ما يلي:

أ خدمات أمين المظالم للتعامل مع نزاعات الاتصالات والإعلام. ويعمل القائمون عليها مع الهيئات التجارية في قطاع الاتصالات، بما فيها جمعية مقدمي خدمة الإنترنت اللاسلكية في المملكة المتحدة (WiSPA)، وجمعية مقدمي خدمة الإنترنت (ISPA) وجمعية مقدمي خدمات مهاتفة الإنترنت (ITSPA). وتقدم الخدمات مجاناً للمستهلكين على النحو المطلوب بموجب قانون الاتصالات لعام 2003. وفي حالة خدمات أمين المظالم، يغطي التمويل بالرسوم التي تدفعها الشركات المسجلة في مخطط حل النزاعات البديل (ADR). وتضع هيئة تنظيم الاتصالات (Ofcom) إرشادات للمستهلكين بشأن كيفية تقديم شكوى إلى مقدمي الاتصالات.

ب مركز حل النزاعات الفعّال (CEDR)، الذي يدير نظام التحكيم في خدمات الاتصالات والإنترنت (CISAS)، يشرف عليه بشكل مستقل مقدم حل النزاعات البديل (ADR).

ج استشارية المواطنين (CA) هي مؤسسة خيرية تساعد المستهلكين ومصالح الأعمال الصغيرة في التعامل مع إشكالاتهم وإيجاد سبيل للمضي قدماً. وتنفيذ "استراتيجية الخدمة الواحدة" الخاصة بها بأن "البحوث تُظهر بوضوح أن الناس يريدون ويتوقعون بشكل متزايد الحصول على المشورة شخصياً، عبر الهاتف، وعبر مجموعة من الأجهزة الرقمية - والحصول على تجربة سلسلة. إنهم يريدون خدمات ودية وبسيطة وبديهية". وتحشد استشارية المواطنين دعماً مستقلاً للدفاع عن المستهلك لدى واضعي السياسات الحكومية ومنظمي الخدمات الأساسية. إنها تحشد الدعم للقيام بدور النصير المستقل بشأن الاتصالات.

'4' في أستراليا: الهيئة الأسترالية للاتصالات ووسائط الإعلام (ACMA) أنشأت منتدى استشارياً للمستهلكين (CCF)، وهو الفريق الاستشاري الرئيسي للمستهلكين في مجال الاتصالات. ويجمع المنتدى بين أصحاب المصلحة الرئيسيين، بما في ذلك منظمات المستهلكين، وصناعة الاتصالات والحكومة، لإثارة ومناقشة القضايا المهمة التي تؤثر على مستخدمي خدمات الاتصالات، والهواتف المتنقلة، والإنترنت، والهواتف الثابتة. وتعمل الهيئة أيضاً مع شبكة "Australian Communications Consumer Action Network" (ACCAN)، وهي منظمة مستقلة معنية بمستهلكي خدمات الاتصالات تمثل الأفراد والشركات الصغيرة والمنظمات غير الربحية بصفتهم مستهلكين لمنتجات الاتصالات وخدماتها. وتركز الهيئة على السلع والخدمات التي تشملها المجالات المتقاربة للاتصالات، والبث الإذاعي، والإنترنت، والخدمات الإلكترونية، بما في ذلك التكنولوجيات الحالية والناشئة على السواء.

'5' في جنوب إفريقيا: هيئة الاتصالات المستقلة في جنوب إفريقيا (ICASA) هي الهيئة التنظيمية لقطاعات الاتصالات والإذاعة والخدمات البريدية في جنوب إفريقيا. ولديها فريق استشاري معني بالمستهلكين (CAP) يضم 11 عضواً، يرشحون من خلال عملية عامة، بما في ذلك ممثلو الأشخاص ذوي الإعاقة، والنساء،

والشباب، والمسنون، والأشخاص الذين يعيشون في مناطق تعاني من نقص في الخدمات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

⁶ في هولندا، وفي معرض التصدي لأزمة فيروس كورونا (COVID-19)، أنشئت منصة لدعم المستهلكين. وتتابع هيئة المستهلكين والأسواق (ACM) التطورات الاقتصادية عن كثب وستجيب على أسئلة المستهلكين بشأن حقوقهم وأسئلة الشركات بشأن التعاون لمكافحة الأزمة. وتحتوي منصة ConsuWijzer لدى الهيئة على معلومات للمستهلكين، تتعلق، على سبيل المثال، بإلغاء الرحلات، أو الإيصالات التي تقدمها الشركات الآن بشأن المنتجات أو الخدمات، أو الاشتراكات التي لا يمكن أن تستمر. وترد أيضاً أدوات للشركات في الموقع الإلكتروني.¹⁶

1.3.1 آليات المراقبة والتقييم والإنفاذ الوطنية: فعالية هذه التدابير - ما الذي يمكن أن تفعله الهيئات التنظيمية الوطنية؟ كيف التعاون مع دوائر الصناعة؟ أي جهات فاعلة أخرى ينبغي أخذها في الاعتبار؟

يظهر التقدم الحالي في جميع أنحاء العالم أن لدى العديد من بلدان العالم، إن لم يكن جميعها، قوانين عامة بشأن المستهلكين. غير أن القانون يكون بطيئاً بشكل عام في اللحاق بالمجموعة المتغيرة باستمرار من التغييرات التكنولوجية التي تسفر عن منتجات لم تكن موجودة أو لم تكن متصورة عندما صدرت القوانين. وتشمل المخاوف الرئيسية في العالم الرقمي الجديد الاحتيايل وحماية الخصوصية ومنع الإفصاح غير المجاز وعقود المستهلك غير العادلة وإجراءات الفوترة.¹⁷ وعلاوةً على ذلك، بُذلت جهود في جميع أنحاء العالم لتحديث قوانين الاتصالات لتغطية الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء. ولا تزال المبادئ التوجيهية والأخلاقيات المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية والشفافية والمركبات ذاتية القيادة والأسلحة ذاتية التشغيل مجالات آخذة في الظهور.

ونظراً للتغيرات الجذرية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاتصالات، تستعرض السلطات التنظيمية الوطنية والجهات الواضحة للسياسات لوائحها وسياساتها الحالية بانتظام من أجل تسهيل التحسينات التكنولوجية والتكيف مع البيئة الرقمية الجديدة. وأشارت مساهمة من زمبابوي إلى أن جائحة كوفيد-19 أظهرت مدى ضرورة عودة المشغلين وواضعي السياسات إلى نقطة الصفر واقتراح سياسات تشجع الاستثمار في المناطق الريفية والمناطق النائية، خاصةً فيما يتعلق بتوصيلية الميل الأخير. وترتأي المساهمة أن حلول توصيل منازل الأفراد أصبحت من الأولويات في المناطق الريفية والمناطق النائية.¹⁸

أما الهيئة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بابوا غينيا الجديدة (NICTA) فهي تسعى حالياً إلى إنشاء نظام لقياس الأداء ومراقبته فيما يتعلق بخدمات الاتصالات بالتجزئة. وتتصور الهيئة أن هذه المعلومات، عند تقديمها بنسق ذي مغزى، ستمكن المستهلكين من تحسين فهمهم ومقارنتهم لجودة الخدمات بين مختلف مقدمي الخدمات.¹⁹ وعلاوةً على ذلك، فإن التركيز الأساسي لقاعدة حماية المستهلك التي دخلت حيز التنفيذ في 25 يوليو 2014 ينصب في تشجيع مشاركة العملاء وتمكينهم وثقتهم.²⁰

وفي 4 يوليو 2019، اعتمدت حكومة بوركينا فاسو خارطة طريق التخطيط الرقمي لبوركينا فاسو. وستساعد خارطة الطريق هذه في تقليص الفجوة الرقمية في البلاد من حيث النفاذ إلى النطاق العريض عالي السرعة والفاائق السرعة بحلول عام 2030 ولضمان تنفيذ خارطة الطريق، ستشمل استراتيجيتها إطاراً مؤسسياً وتنظيمياً لتعزيز التنسيق مع القطاع الخاص. وبلدان أخرى في المنطقة.²¹

وفي جمهورية الكونغو الديمقراطية، يتمثل الهدف من إصلاح الإطار القانوني، الذي يعود تاريخه إلى عام 2002، في تمكين إتاحة فرص كبيرة في السوق، وتأمين الاستثمار، وعلى المدى الطويل، ضمان نشوء مجتمع رقمي حقيقي. من خلال نشر الشبكة الفقيرة الوطنية عريضة النطاق.²²

وفي جزر القمر يجري النظر في مشاريع قوانين بغية تحقيق إطار تنظيمي معزز ومن المقرر عرضها على الجمعية الوطنية. والقصد هو تسريع تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية الرامية إلى رسم سياسة للحكومة الرقمية وإنشاء

¹⁶ المرجع السابق.

¹⁷ الوثيقة 1/336 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من زمبابوي

¹⁸ الوثيقة SG1RGQ/326 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من زمبابوي

¹⁹ الوثيقة 1/329 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من بابوا غينيا الجديدة

²⁰ الوثيقة 1/111 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من بابوا غينيا الجديدة

²¹ الوثيقة SG1RGQ/178 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من بوركينا فاسو

²² الوثيقة SG1RGQ/171 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من جمهورية الكونغو الديمقراطية

"الأكاديمية الإلكترونية" (e-Academy)، فضلاً عن تحسين تغطية نطاقات الترددات غير المستعملة بمساعدة صندوق الخدمة الشاملة²³.

وفي غينيا، أدى الاستخدام المكثف للإنترنت إلى زيادة مخاطر الاحتيال. ولتنظيم هذه الإساءات، اعتمدت الدولة الغينية أدوات قانونية في عام 2016، لا سيما قانون يتعلق بالأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية، وقانون يتعلق بالمعاملات الإلكترونية. ويجري تشكيل لجنة لحماية البيانات الشخصية²⁴.

وفيما يلي بعض التدابير التي اتخذتها الهيئة التنظيمية في جمهورية إفريقيا الوسطى لحماية حقوق المستهلك فيما يتعلق بالقانون رقم 18.002 المؤرخ 17 يناير 2018:²⁵

- إنشاء إدارة لخدمة المستهلك في الهيكل التنظيمي الجديد لهيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد (هيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية (ARCEP)).
- إنشاء مساحة إلكترونية مخصصة للمستهلك في الموقع الإلكتروني للهيئة.
- إصدار كتيبات عن حقوق المستهلك وواجباته.
- إبرام اتفاق شراكة بين جمعيات حماية المستهلك وهيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد (ARCEP). والأدوات والإجراءات التي وضعتها هيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية في بنن لتعزيز دورها في الوساطة المؤسسية تهدف، على وجه الخصوص، لإظهار كيف يمكن للسلطات التنظيمية أن تصبح هيئات وساطة حقيقية لحماية المستهلك في إفريقيا. وأثناء تسوية النزاعات بين المستهلكين والمشغلين، يعود للسلطات التنظيمية اختيار الوسائل التي يمكن من خلالها التوصل إلى تسوية ودية للمنازعات بفعالية وكفاءة ووفقاً لمتطلبات القانون²⁶.

وفي الصين، شكلت وزارة الصناعة وتكنولوجيا المعلومات (MIIT) ووكالات إدارة الاتصالات المحلية نظاماً تنظيمياً متدرجاً من أعلى إلى أسفل. واستجابةً لمخاوف المستخدمين بشأن حماية المعلومات الشخصية، والإدارة غير المرضية للمعلومات وسوء معايير سلوك خدمة في مؤسسات الاتصالات، أصدرت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بعض السياسات للنص على قواعد استخدام المعلومات الشخصية. وأنشأت وزارة الصناعة وتكنولوجيا المعلومات منصة قبول شكاوى المستخدمين بالإضافة إلى وكالة قبول شكاوى مستخدمي الاتصالات. وثمة منظمات تشكل طرفاً ثالثاً، مثل اللجنة الوطنية لمستخدمي الاتصالات، وجمعية مؤسسات الاتصالات الصينية، وجمعية الإنترنت الصينية، تشارك في صياغة القوانين واللوائح، وتتعاون في الإشراف والتفتيش، وقبول شكاوى المستهلكين، والتحقيق في نزاعات الانتهاك²⁷.

وفي زيمبابوي، استمر العمل على إصدار تشريع موحد لأكثر من خمس سنوات، وقد عُرض مشروع القانون الآن على لجنة المحافظ البرلمانية المعنية بالصناعة والتجارة استعداداً لموافقة البرلمانية. ويسعى مشروع القانون إلى ما يلي:²⁸

- حماية مستهلكي السلع والخدمات من خلال إنشاء وكالة لحماية المستهلك.
 - تنظيم منظمات الدفاع عن المستهلك.
 - إلغاء القوانين التي تجاوزها الزمن، مثل قانون عقود المستهلك.
- وفي بنن، عقب عدة شكاوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد (ARCEP) أعربت عن معارضتها لتكوين محطات راديوية، ووضعت مدونة القوانين الرقمية لجمهورية بنن موضع التنفيذ²⁹. وكان الهدف من ذلك هو تسهيل تركيب المرافق الراديوية في ظروف تأخذ في الاعتبار حماية العموم من الإشعاعات غير المؤينة مع الحفاظ على البيئة.

²³ الوثيقة SG1RGO/170 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من جزر القمر

²⁴ الوثيقة SG1RGO/TD/5 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من غينيا

²⁵ الوثيقة 1/154 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من جمهورية إفريقيا الوسطى

²⁶ الوثيقة 1/179 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من بنن

²⁷ الوثيقة 1/220 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من الصين

²⁸ الوثيقة 1/248 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من زيمبابوي

²⁹ الوثيقة SG1RGO/169 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من بنن

وبذلت **زمبابوي** جهداً لتسخير العقول المبتكرة للشبان ولتعزيز تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلاد من خلال تنفيذ برنامج ابتكار. وتشمل النتائج المتوقعة من البرنامج إيجاد حلول محلية تحسّن الحياة الاقتصادية والاجتماعية للزمبابويين³⁰.

وفي **هايتي** أنشأت الإدارة وحدة للمتابعة مع المشغلين لحماية حقوق المستهلكين في جودة الخدمة وفقاً لاختصاصات المشغلين، ومن وقت لآخر، فيما يتعلق بالدقائق الضائعة والإعلانات غير المطلوبة³¹.

وتضمن وكالة الاتصالات الوطنية في **البرازيل** (Anatel) أن تبقى البرازيليين موصولين، حتى في أوقات مثل عهد الجائحة الحالية. وتراقب الوكالة التدابير التي وضعها مقدمو الخدمات وتتناقش معهم، وكذلك مع الهيئات الأخرى والحكومات المحلية والمجتمع المدني، سعياً إلى إيجاد حلول لمعالجة الشواغل المشروعة للجميع³².

2.3.1 بناء القدرات: المهارات والكفاءة الرقمية للمنظمين

أحد العوائق الرئيسية التي تحول دون زيادة الإقبال في عالم يتزايد طابعه الرقمي هو الافتقار إلى المهارات المطلوبة لاستخدام المنتجات والخدمات والمحتوى الرقمي. وبالمثل، يجب أيضاً تطوير المهارات والكفاءات الرقمية بين المنظمين من أجل تكييف السياسات وتعديلها في بيئة تكنولوجية سريعة التغير. وينبغي أن يتبع المنظمون التطورات التكنولوجية الجديدة، وأن يأخذوا زمام المبادرة في محو الأمية الرقمية، وتثقيف المستهلكين وزيادة الوعي، مع تقديم بيئة آمنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تصون خصوصية المستهلكين. وتزداد كل يوم ضرورة كفاءة المنظمين لتنمية بلادهم. لهذا السبب، ينبغي للمنظمين إيجاد أفضل السبل لزيادة قدراتهم من أجل الاستجابة لتطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت المناسب وضمان أمتناع المستهلكين بمنافع كل تطور جديد في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتكثر المبادرات المختلفة المتعلقة بزيادة المهارات الرقمية في المجتمع والتي تؤثر في النهاية على قدرة وكفاءة المنظمين.

وقد أطلق الاتحاد الدولي للاتصالات مؤخراً **دليل تقييم المهارات الرقمية**، وهو أداة تدريبية شاملة وعملية لإجراء عمليات تقييم المهارات الرقمية الوطنية³³ ويساعد الدليل الدول الأعضاء على تحديد العرض الحالي من المهارات الرقمية على المستوى الوطني، وتقييم الطلب على المهارات من دوائر الصناعة والقطاعات الأخرى لتحديد الفجوات في المهارات، ووضع سياسات لتلبية المتطلبات من المهارات الرقمية في المستقبل.

ويُعتبر **كتيب التنظيم الرقمي الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات والبنك الدولي** مورداً قيماً وشاملاً لتوجيه المنظمين للتعامل مع متطلبات العصر الرقمي وهو يشدد على أن "الأطر التنظيمية للاقتصاد الرقمي يجب ألا تكتفي بالاستكمال الخارجي للقوانين واللوائح الحالية - التي ربما عفا عليها الزمن - لتطبيقها على الجهات الفاعلة الجديدة أو الموضوعات الجديدة. وبدلاً من ذلك، ينبغي أن يبتنى واضعو السياسات تدابير - قد تشمل إلغاء الضوابط التنظيمية أو التنظيم الذاتي أو نهجاً تنظيمياً مشتركاً - وهي تدابير ستؤدي إلى زيادة الابتكار، وتسهيل نشر للتكنولوجيات الجديدة والناشئة، وتحفيز الاستثمار، والتركيز على الشمولية والتعاون"³⁴.

ولا يؤدي نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكان العمل إلى زيادة الطلب على مهارات المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمهارات العامة فحسب، بل يؤدي أيضاً إلى تغيير طريقة تنفيذ العمل وزيادة الطلب على المهارات التكميلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهذه المهارات لا تتعلق بالقدرة على استخدام التكنولوجيا بشكل فعال بل بتنفيذ العمل ضمن البيئة الجديدة التي شكلتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - وهي في الواقع بيئة غنية بالتكنولوجيا. وإذ يوجد وعي عام بأن المناهج التعليمية يجب أن تتطور لتتكيف مع هذه التغييرات، لا يُعرف سوى القليل عن نوع المهارات التي ينبغي أن تولى أهمية أكبر في المناهج الدراسية³⁵. ويؤكد كتيب التنظيم الرقمي أن "دور منظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يشمل دعم القواعد الشعبية ومجموعات المستهلكين الإقليمية أو الوطنية كي تنتظم في منظمات، ودعم الأفراد الذين يعانون من مشاكل وجمع آراء المستهلكين بشأن القضايا الرقمية [و] التعامل مع هذه المجموعات، للمساعدة في تثقيف المستهلك والاستعلام منها عن مدى نجاعة السياسات الحالية"³⁶.

³⁰ الوثيقة SG1RGO/241 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من زمبابوي

³¹ الوثيقة SG1RGO/143 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من هايتي

³² الوثيقة SG1RGO/360 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من البرازيل

³³ الاتحاد الدولي للاتصالات، أكاديمية الاتحاد الدولي للاتصالات، **دليل تقييم المهارات الرقمية**، جنيف، 2020.

³⁴ الوثيقة SG1RGO/373 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من مسؤولي الاتصال بمكتب تنمية الاتصالات للمسائل

1/1 و 3/1 و 4/1 و 6/1

³⁵ منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (OECD)، **توقعات الاقتصاد الرقمي لعام 2017**، باريس، 2017.

³⁶ الوثيقة SG1RGO/373 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من مسؤولي الاتصال بمكتب تنمية الاتصالات للمسائل

1/1 و 3/1 و 4/1 و 6/1

وفي الاتحاد الأوروبي، يقدم إطار الكفاءة الرقمية الأوروبي، المعروف أيضاً باسم DigComp، أداة لتحسين كفاءة المواطنين الرقمية. والأهلية الرقمية اليوم تعني أن الأشخاص بحاجة إلى كفاءات في جميع مجالات DigComp. ويمكن العثور على مستويات الكفاءة الثمانية (باستخدام استعارة "تعلم السباحة في المحيط الرقمي") وأمثلة الاستخدام في إطار DigComp 2.1³⁷. ويمكن أن يساعد إطار الكفاءة الرقمية في مراقبة المهارات الرقمية للمواطنين وفي دعم تطوير المناهج الدراسية.

وينبغي للمنظمين مراقبة مستويات كفاءتهم الرقمية وتحديث أنشطة التعليم والتدريب بانتظام. فعلى سبيل المثال، يمكن توقع الذكاء الاصطناعي، شأنه شأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل عام، أن يعزز الحاجة إلى مهارات جديدة، مثل البرمجة وتطوير تطبيقات الذكاء الاصطناعي أو القدرة على الاستفادة من الذكاء الاصطناعي³⁸.

3.3.1 آليات زيادة الوعي بيد واضعي السياسات والمنظمين (الحملات، الخدمات، وما إلى ذلك)

تركز لوائح الاتصالات بشكل متزايد على التدابير الواجب اتخاذها لزيادة الوعي بين المستهلكين وتعزيز قواعد حماية المستهلك. ولحماية المستهلكين من الممارسات الخادعة وتمكينهم من حل مشاكلهم بأدوات عملية، اكتسبت آليات التوعية تلك أهمية حيوية. وبالمثل، ينبغي اعتماد أطر جديدة لحماية المستهلك في البيئة المتقاربة.

ويفترض مفهوم رضا المستهلك في الغالب أن لدى المستهلكين ما يكفي من المعرفة بمنتجاتهم وخدماتهم بالإضافة إلى توقعاتهم منها من أجل اتخاذ قرارات في مصلحتهم الفضلى. ولكن يقال إن المستهلكين قد لا يبلغون عن شكاوهم أو لا يغيرون المشغل ببساطة لدواعٍ مثل الإبقاء على الوضع الراهن.

ومن ناحية أخرى، في البيئة الرقمية، تُستخدم العقود الموحدة بين مصالح الأعمال والمستهلكين بشكل عام لتحقيق دور الكفاءة في توزيع السلع والخدمات على نطاق جماهيري. ولهذه العقود القدرة على خداع المستهلكين أو الإساءة إليهم جراء عدم تكافؤ القوة التفاوضية بين الطرفين. وعادةً، لا يكون المستهلك في وضع يسمح له بالتفاوض وتغيير الشروط الموحدة. فإذا اتسع وقت المشتري لقراءتها، من المشكوك فيه أن يفهم معنى وتأثير كل شرط في ضوء العقد بأكمله.

وهياكل السوق الجديدة هذه تزيد من أهمية وعي المستهلك. ولتحقيق نظام إيكولوجي رقمي أصح في عصر التقدم التكنولوجي السريع في صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يحتاج المستهلكون إلى فهم حدود قوة المستهلك والتعرف على محاولات تضليلهم أو التلاعب بهم. ويجب أن يعوا أيضاً ظهور الابتكارات أو الجهات الفاعلة المهيمنة في السوق التي تحبس المستهلكين في أنماط استهلاك معينة من خلال تقييد خيارات المستهلكين.

وأطلق المعهد الفيدرالي للاتصالات (IFT) في المكسيك، وهو الهيئة التنظيمية للاتصالات في البلاد، برنامج الأبجدية الرقمية. ومن خلال الدورات التعليمية والمحاضرات والأشكال الإعلامية، يساعد هذا البرنامج في تمكين المستخدمين من معرفة وتحديد حقوقهم كمستخدمين لخدمات الاتصالات وطريقة جعلها قابلة للإنفاذ. وتعزيز هذه المبادرة استخدام الأدوات الرقمية التي أعدها المعهد، مثل "مقارن خدمات الاتصالات" و"خرائط تغطية الاتصالات المتنقلة" و"حاسبة احتمالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" و"أنا مستخدم"، من بين أدوات أخرى³⁹.

ولمساعدة المستهلكين على اتخاذ القرار الأمثل، ينبغي للمنظمين إيجاد طرق لتمكين المستهلكين وزيادة تثقيف المستهلكين وتوعيتهم، بشأن الخيارات المتاحة من المنتجات والخدمات مثلاً. وبهذه الطريقة، في حال تعرض المستهلك لانتهاك، يمكن أن يكون على دراية بحقوقه وأن يبلغ السلطات المسؤولة بالأمر. وعلاوةً على ذلك، نظراً لأن زيادة وعي المستهلك تزداد أهمية كل يوم بسبب استخدام العقود الموحدة، تحتاج الحكومات إلى استعراض سياسات حماية المستهلك، وقد يحتاج المنظمون إلى وضع لوائح وافية لزيادة وعي المستهلك كي يتمكن من الاستفادة من تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

³⁷ الاتحاد الأوروبي. مركز العلوم في الاتحاد الأوروبي. DigComp - إطار الكفاءة الرقمية الأوروبي.

³⁸ منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (OECD)، توقعات الاقتصاد الرقمي لعام 2017. باريس، 2017.

³⁹ الوثيقة 1/349 لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من المكسيك

4.3.1 التطلع إلى المستقبل: التنظيم التعاوني بين واضعي السياسات والهيئات التنظيمية، وبين مختلف الهيئات التنظيمية، وبين الهيئات التنظيمية ودوائر الصناعة، وبين الهيئات التنظيمية وجمعيات المستهلكين في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعبر القطاعات الأخرى

نظراً لأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات احتلت مكانها في صميم كل قطاع اقتصادي، فقد أصبح التعاون حيوياً لمواءمة السياسات والأطر التنظيمية التي تطورت بشكل مستقل في العديد من القطاعات على مر السنين. ووجهات النظر المتبادلة والمسؤولية المشتركة والتوازن المتين بين حقوق الأشخاص والتكنولوجيا التي تؤثر كثيراً على حياتنا اليومية تستدعي تنظيمًا تعاونيًا من أجل تسريع التحول الرقمي للجميع. ويجب أن يجمع هذا التعاون بين مجموعة واسعة ومتنوعة من أصحاب المصلحة عند وضع القواعد أو القرارات، مع مراعاة تأثيره الاجتماعي والاقتصادي.

ويؤدي منظمو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وواضعو السياسات دوراً قيادياً في إقامة صلة الوصل بين الأقران عبر جميع القطاعات الاقتصادية لتسهيل التحول الرقمي. وهم بحاجة إلى اتباع نهج تنظيمي متعدد القطاعات ومنفتح وتعاوني للغاية وإلى السعي لتقديم الحماية الكافية للمستهلكين.

وقد عرّف الاتحاد الدولي للاتصالات مفهوم التنظيم التعاوني (تنظيم الجيل الخامس) لمساعدة المنظمين وواضعي السياسات. ويُقدم تنظيم الجيل الخامس هذا إطاراً لمناقشة تطور الأنماط والسياسات التنظيمية نحو التحول الرقمي، أثناء رسم الأفق المستقبلي لأوساط الصناعة والهيئات التنظيمية كدائرة تصويت واحدة. ويمثل تنظيم الجيل الخامس تحولاً أساسياً في طريقة تنفيذ التنظيم في سياق شامل متعدد القطاعات يهدف إلى الجمع بين جميع أصحاب المصلحة - من واضعي السياسات والمنظمين في القطاع الواحد وعبر القطاعات إلى الجهات الفاعلة في السوق بأي حجم.

وأورد تقرير التوقعات العالمية لتنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام 2020 أداة جديدة، هي معيار *التنظيم التعاوني للجيل الخامس*، بهدف إنشاء معيار ذهبي للتعاون بين المنظمين. وللاستفادة الكاملة من التحول الرقمي، يمكن معيار التنظيم التعاوني للجيل الخامس أصحاب المصلحة من تسريع التنظيم التعاوني والعاور للقطاعات. ويقدم معيار التنظيم التعاوني للجيل الخامس مقاييس لتقييم الفجوات، ويقترح خرائط طريق من خلال تغيير المشهد التنظيمي، ويتتبع التقدم الحاصل. ويهدف معيار التنظيم التعاوني للجيل الخامس إلى تقديم صورة كبيرة ورؤية إجمالية تمكن المنظمين ليس من مجرد رؤية المشهد المبين تحتهم بوضوح، بل أيضاً طرقهم عبره إلى تنظيم الجيل الخامس.⁴⁰

ووفقاً لمعيار التنظيم التعاوني للجيل الخامس، هناك أربعة أسس لتحسين التقدم نحو التنظيم التعاوني:

- تجاوزت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مجال الاتصالات البسيطة. وأصبحت الأساس لكل قطاع اقتصادي وشرطاً أساسياً لأداء الأعمال والنمو الوطني.
- يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إحداث تحول جذري في التعليم والرعاية الصحية والإدارة البيئية والزراعة والتجارة وريادة الأعمال والخدمات الحكومية - وأكثر من ذلك بكثير. ومن أجل تحقيق ذلك، يتعين وضع أطر تمكينية للسياسات والتنظيم إلى جانب الشبكات والخدمات المناسبة.
- ولا سبيل لتنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل انعزالي في العالم الرقمي. وسيُظهر التنظيم التعاوني التفاعل بين البنية التحتية الرقمية والخدمات والمحتوى عبر الصناعات والحدود الوطنية. وهو سيوائم أيضاً القواعد وسيضمن التنفيذ المتسق للسياسات والأطر التنظيمية التي تطورت بشكل مستقل في العديد من القطاعات على مر السنين.
- والتنظيم التعاوني هو تنظيم محوره الإنسان. وهو يبحث في الاستدامة والمكاسب طويلة الأجل بدلاً من جني الأرباح القصوى للصناعة والنمو الاقتصادي الحصري (توصيل الأفراد المهمشين، والأشخاص ذوي الإعاقة، والمجتمعات منخفضة الدخل، والمجتمعات التي تعاني من الشح التعليمي، وسكان المناطق النائية والمعزولة الذين قد يفتقرون أيضاً إلى بنية تحتية أساسية، مثل الكهرباء).

⁴⁰ الاتحاد الدولي للاتصالات. دراسات وأبحاث. *التوقعات العالمية لتنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام 2020*: تحديد طريق التقدم إلى التنظيم التعاوني (2020). جنيف، 2020.

وخلاصة القول، بما أن سوق الاتصالات التقليدية يتحول إلى عالم رقمي جديد معقد، أصبح فيه تجميع المنتجات والخدمات من أسواق مختلفة هو العرف السائد، فإن هذا العالم الرقمي الجديد يتطلب من السلطات التنظيمية الوطنية العمل عن كثب مع السلطات الأخرى مثل مؤسسات حماية المستهلك ووكالات حماية البيانات وسلطات حماية المنافسة وجميع المنظمات الأخرى ذات الصلة ضمن البلد من أجل تغطية جميع الخدمات الرقمية والمبتكرة الجديدة. وتقتضي الضرورة العمل مع السلطات الأخرى لحماية حقوق المستهلك في سوق تلتبس ضمنها الحدود الفاصلة. فعلى سبيل المثال، بما أن مقدمي خدمة الإنترنت (ISP) يقدمون بشكل متزايد خدمات مشتركة مع مقدمي المحتوى، فإن حماية المنافسة العادلة لا تنحصر داخل أسواق الاتصالات بل يصبح امتدادها أيضاً عبر الأسواق المجاورة أكثر أهمية. ويتطلب هذا الشأن من الهيئات التنظيمية الوطنية التعاون مع سلطات حماية المنافسة. وبالمثل، بما أن المستهلكين يتخوفون أكثر بشأن الخصوصية في هذه البيئة الرقمية الجديدة مقارنةً بخدمات الاتصالات التقليدية، يصبح التعاون مع وكالات حماية البيانات أكثر أهمية للتخفيف من مخاوف المستهلكين المتعلقة بالخصوصية.

الفصل 2 – تطور المستهلك: التحديات الجديدة في العالم الرقمي

1.2 مقدمة

قربت الاتصالات الرقمية بين أطراف العالم بطرق كثيرة. وقد أثرت الاتصالات الرقمية العابرة للحدود بدون انقطاع تقريباً على كل جانب من جوانب الوجود البشري، وأحدثت ثورة في النشاط الاقتصادي، وجلبت خدمات مفيدة للمستهلكين، ويسرت تبادل المعلومات والأفكار، وحسنت الحياة بطرق غير مسبوقه. وفي الوقت نفسه، مع انتقال المزيد والمزيد من الناس والأنشطة إلى الإنترنت، أصبحت هناك شواغل متزايدة بشأن العديد من مسائل حماية المستهلك، بما في ذلك السلامة والأمن والمنافسة وحقوق المستهلك. وقد أدى ذلك إلى ظهور مجموعة متنوعة من الاستجابات التنظيمية في مختلف الولايات القضائية. غير أن النهج المجزأ إزاء التنظيم يمكن أن يضر باستمرار النمو والابتكار في هذا المجال المهم. وتُستعمل التكنولوجيات الرقمية القائمة على الاتصالات في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي وتتخطى الحدود الوطنية، مما يستلزم إعادة التفكير في الترتيبات المؤسسية الحالية لتنظيم الأنشطة عبر الإنترنت وحماية المستهلك.

ومن الواضح إلى حد ما أن هناك تحديات جديدة تواجه التنظيم الرقمي اليوم، وأنها ستتطلب تدابير تكنولوجية مبتكرة ونهج تنظيمية جديدة. ويستلزم التصدي لهذه التحديات التعاون بين الجهات التنظيمية القطاعية والتعاون النشط لشركات التكنولوجيا التي سيكون عليها أن تقدم حلولاً ذاتية التنظيم وتكنولوجية أفضل لمنع الضرر المحتمل من الأنشطة عبر الإنترنت.

وفي جميع أنحاء العالم، تعمل الحكومات على تحقيق المصالح الفضلى لمواطنيها واقتصاداتها، فتحاول تحقيق التوازن بين تدابير لحماية خصوصية المستهلك وتأمين البيانات وضمان السلامة في الاتصالات الرقمية، وبين الحاجة إلى حماية الابتكار والمنافسة المستمرين. ومع احترام الولايات القضائية للدول الأعضاء، يتطلب ضمان استمرار فوائد الثورة الرقمية أن يتعاون المنظمون وصناع السياسات من جميع أنحاء العالم وأن ينسقوا جهودهم. وهذا الأمر ضروري بسبب الطابع العابر للحدود للأنشطة عبر الإنترنت وتأثيرها العالمي. وبالتالي، هناك حاجة عاجلة إلى التعاون الدولي وبناء القدرات بشأن الجوانب المختلفة من التنظيم الرقمي.

ومن شأن مثل هذا النهج أن يساعد في بناء نظام فعّال للتنظيم يقوم بما يلي:

- 1 يضمن حماية المستهلك وبالتالي يحافظ على ثقة المستهلك في استعمال خدمات الاتصالات الرقمية
- 2 لا يضع متطلبات الامتثال المتضاربة.

ويجب أن يُلبأ هذان الشرطان لتجنب عرقلة وتيرة الابتكار والفوائد التي يحققها المستهلك نتيجة الفرص الفريدة التي يحررها الابتكار والتي تتيحها التكنولوجيات الرقمية⁴¹.

2.2 نماذج الأعمال الجديدة (البنية التحتية والمحتوى والتطبيقات)

هناك العديد من الطرق التي يمكن من خلالها النظر إلى التقارب الرقمي، ولكن من المسلم به عموماً أنه يحدث نتيجة للتحويل نحو الشبكات القائمة على بروتوكول الإنترنت إلى جانب انتشار النفاذ عريض النطاق فائق السرعة وأجهزة الاتصال والحوسبة متعددة الوسائط. ويقدم ذلك فرصاً هائلة لموردي التطبيقات والخدمات من أجل خدمة المستهلك بشكل أفضل. وقد أدى إلى ظهور نماذج أعمال جديدة استفادت من الابتكارات التي لا تدرج بالضرورة ضمن نطاق الأطر التنظيمية الحالية وهي مستقلة عن مورد الخدمة الشبكية. وتوضح ورقة بشأن التقارب صادرة عن منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي أن التأزر بين 'الشبكات والتطبيقات والأجهزة الجديدة' أدى إلى ظهور ظاهرة 'سلسلة القيمة الجديدة' القائمة على 'التحول إلى المنصات' حيث يقوم موردو الخدمة على مختلف مستويات شبكات الاتصال الرقمية بزيادة أصولهم الخاصة (على سبيل المثال، المحتوى

⁴¹ الوثيقة SG1RGQ/151 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من الهند

والشبكات ومحركات البحث) لخدمة مجموعة متنوعة من المستهلكين والأسواق.⁴² ولا يحدث تغيير نماذج الأعمال في مجال الاتصالات الرقمية في حد ذاته فحسب، ولكنه يحدث في جميع مجالات الاقتصاد. وبالتالي، استكملت الخدمات اللاسلكية أولاً، خدمات الخطوط الثابتة أو حلت محلها. وثانياً، تتنافس الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت (OTTs)، أو التطبيقات مثل واتساب وسكايب مع خدمات الصوت والرسائل القصيرة التقليدية (SMS). وثالثاً، تتنافس الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت مثل أوبر وAirbnb مع الشركات التي لديها فروع فعلية. وتحدث التغييرات أيضاً في طرف الأجهزة، حيث يصبح الجهاز اليدوي المتنقل جهازاً متقارباً ويمكن أن يستهدف مجموعة متنوعة من الشبكات مثل الواي فاي، والخدمات المتنقلة، والبلوتوث، ويقدم مجموعة من الخدمات. وستيسر تكنولوجيات الاتصال الجديدة مثل الجيل الخامس (5G) زيادة استعمال اتصالات إنترنت الأشياء/الاتصالات من آلة إلى آلة (IoT/M2M) في مجالات الصحة والتعليم والزراعة والمدن الذكية والتصنيع، وستواصل إحداث اضطراب في الأسواق وإنشاء نماذج أعمال جديدة من شأنها أن تؤثر على الطريقة التي يتم بها تشكيل شبكات الاتصالات الرقمية الأساسية وأيضاً كيف يتم تقديم الخدمات عبر القطاعات الاقتصادية.

وبالتالي، يستطيع موردو خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التحول من كونهم مجرد موردي خدمة التوصيلية إلى مورد أكثر من خدمة واحدة. ومع الابتكارات في مجال تكنولوجيا المعلومات، هناك المزيد والمزيد من أنواع منتجات المعلومات. وقد أصبح عتاد الشبكات الذكية التفاعلية اتجاهًا جديدًا لمنتجات المعلومات. ويتخذ مشغلو الاتصالات من "تلفزيون بروتوكول الإنترنت (IPTV) + الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت + الخدمة المنزلية) نقطة انطلاق لتحقيق تحسن تدريجي في سلسلة المنتجات المنزلية الذكية مثل البوابات الذكية والسماعات الذكية والتطبيقات المنزلية الذكية وما إلى ذلك. وقد تغير سيناريو تطبيق استهلاك المعلومات الشخصية من تغطية مجزأة إلى تغطية كاملة تشمل الملابس والغذاء والسكن والنقل. وقد تطورت أعمال التقارب بين الدفع عبر الأجهزة المتنقلة والرسائل الفورية والتجارة الإلكترونية والفيديو والتطبيقات الفيديوية تطوراً سريعاً.⁴³

ويؤدي ذلك كله إلى ظهور تحديات جديدة من حيث التنظيم لحماية المستهلك ومن حيث الامتثال بالنسبة لموردي الخدمات أيضاً. وعلى سبيل المثال، يُعد السحاب النموذج الجديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يوفر تسارعاً مثيراً للثورة الرقمية استناداً إلى استعمال البيانات ومعالجتها، مما يفرض التزاماً صارماً بالقواعد الحالية الآخذة في الازدياد والصادرة لحماية الخصوصية والبيانات. ويتيح استعمالنا الدينامي للإنترنت من خلال الحواسيب والأجهزة المتنقلة للعديد من الشركات القدرة على جمع كمية ضخمة من المعلومات حول حياتنا الخاصة وتحركاتنا ومواقفنا وتفضيلاتنا وأساليب حياتنا. وقد أدى ذلك إلى ثورة في منهجيات وأدوات التسويق التي توفر رؤية استثنائية لاحتياجات العملاء والفرص المتاحة لهم. ولذلك، يلزم وضع تعريف واضح للمبادئ التوجيهية التي تهدف إلى ضمان امتثال كل تطبيق سحابي للوائح حماية البيانات.⁴⁴ وبالنسبة إلى مورد الخدمات السحابية، توجد تحديات فيما يتعلق بالامتثال، ومن شأن وجود مجموعة متنوعة من النهج التنظيمية المختلفة أن يجعل تقديم الخدمات عبر الحدود صعباً للغاية.

3.2 المتطلبات المتغيرة لحماية المستهلك في عصر الخدمات المتقاربة

تتغير طبيعة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتتطور في العصر الرقمي. ويتزايد عدد مستخدمي خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بشكل كبير نتيجة إطلاق العديد من الخدمات الجديدة. ووفقاً للاتحاد، كان ما يقرب من نصف سكان العالم - أكثر من 3,4 مليار شخص - يمتلك هواتف ذكية في عام 2018، وكان هناك أكثر من 4,2 مليار مشترك نشط في النطاق العريض المتنقل في جميع أنحاء العالم في نهاية عام 2017.⁴⁵

وقد أبرزت مساهمة قدمتها الصين أن استهلاك الصين من المعلومات قد تطور بسرعة في السنوات الأخيرة؛ وزادت القدرة الاستهلاكية للسكان زيادة كبيرة، وتم توسيع نطاق الاستهلاك، فدمج الابتكار والتقارب عبر الصناعات، وتم تعزيز القدرة الداعمة للشبكات بشكل مستمر وأصبحت واحدة من أهم المحركات لتعزيز التنمية الاقتصادية في الصين. وفي الوقت نفسه، يتواصل نطاق التوسع في استهلاك المعلومات، وتتوسع مجموعات

⁴² منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (OECD). مكتبة منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. ورفات الاقتصاد الرقمي الصادرة عن منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. التقارب الرقمي وما بعده: الابتكار والاستثمار وسياسة المنافسة والاتصالات والتنظيم في القرن الحادي والعشرين. 7 يونيو 2016.

⁴³ الوثيقة 1/220 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من الصين

⁴⁴ الوثيقة SG1RGO/35 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من Proge Software (إيطاليا)

⁴⁵ الاتحاد الدولي للاتصالات. تقارير مواضيعية. بيئة التنظيم والسوق. تقوية الاقتصاد الرقمي: النهج التنظيمية لضمان خصوصية المستهلك وثقته وأمنه. جنيف 2018.

المستهلكين على نحو متزايد مما يضع متطلبات وتحديات جديدة لحماية حقوق المستهلك ومصالحه. وتدفع التطبيقات النمو الهائل لحركة النفاذ إلى الإنترنت عبر الأجهزة المتنقلة. وأدت تطبيقات البث المباشر والفيديوهات القصيرة والألعاب وتعليم الأطفال وغيرها إلى تحفيز النمو السريع في استهلاك البيانات، وإلى تحول إنفاق السكان على خدمات الاتصالات تدريجياً من خدمات الصوت التقليدية إلى خدمات البيانات.

وبالتالي تغيرت طبيعة حماية المستهلك في مجال الخدمات المتقاربة وستستمر في التغير بسبب النمو التكنولوجي السريع وظهور خدمات جديدة والأخذ بها على نطاق واسع. والإنترنت كما نعرفها اليوم هي مجموع الشبكات المتعددة التي تعمل على وسائط مختلفة ومملوكة لكيانات مختلفة. وهي توفر لنا مجموعة من الخدمات والتطبيقات عبر قطاعات الاقتصاد. وتغطي الخدمات المتقاربة في الاقتصاد الرقمي على سبيل المثال لا الحصر الاتصالات والإنترنت والخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت ووسائل الإعلام والمحتوى والخدمات المالية الرقمية (DFS) والتجارة الإلكترونية⁴⁶. ويتسم الوضع بالانتشار والدينامية التكنولوجية ومكاسب الإنتاجية العامة.⁴⁷ وبينما كانت حماية المستهلك تركز في الماضي على السلامة العامة وشروط العقود العادلة والمعقولة وحماية المستهلكين المعرضين للخطر، فقد لا يكون إطار حماية المستهلك الحالي كافياً في ظل ظهور تطبيقات ونماذج أعمال جديدة على النحو الموصوف أعلاه. وينطبق ذلك على وجه الخصوص نتيجة ظهور تحديات جديدة في مجال الخصوصية وأمن البيانات والمنافسة.

ولم يعد من الممكن أن تكون الاستجابة التنظيمية متماثلة بمعنى أنه في ضوء التنوع الكبير للخدمات والتطبيقات، لا يمكن أن يكون هناك حل واحد يناسب جميع الحالات. وعلى الهيئات التنظيمية أن تتوخى الحذر لتفادي إعاقة الابتكار ونمو الخدمات الرقمية. وتعد سلامة المستهلك وثقته مسألتين بنفس القدر من الأهمية ويتعين تناولهما إذا أريد الحفاظ على وتيرة النمو. وعلاوةً على ذلك، فإن تنظيم الخدمات والمحتوى عبر الإنترنت يجب أن يراعي الطبيعة العابرة للحدود للأعمال التجارية الجديدة التي تعقد الأمور وتثير مسائل تتعلق بالولاية القضائية في مجال تنظيم حماية المستهلك.

وتبرز ورقة المناقشة الخاصة بالندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2019 بشأن "بناء الثقة في اقتصاد قائم على البيانات" مدى تعقيد الاقتصاد الرقمي وتؤكد أنه "لا يمكن أن يعمل إلا من خلال تبني الحكومات الوطنية للمعايير الدولية لتمكين التشغيل البيئي وتطبيق مبادئ وسياسات وتوصيات ومعايير حماية المستهلك الدولية". وتؤكد الورقة على الحاجة إلى الإشراف التنظيمي، من قبل هيئة تنظيمية وطنية واحدة أو أكثر، وقواعد مشتركة لحماية المستهلك ولوائح بشأن الانتصاف تغطي الخدمات المتقاربة.

4.2 التحديات الرئيسية في المستقبل: ثقة المستهلك وأمنه

أدى صناع السياسات والهيئات التنظيمية، المسؤولون عن تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، دوراً مهماً في وصول الناس إلى الإنترنت، من خلال تهيئة البيئة المساعدة وتعزيز الاستثمار ونمو التوصيلية عالية السرعة والمحتوى والخدمات والتطبيقات ولبنات بناء الإنترنت الأخرى. وقد أدى ذلك إلى زيادة التنافس بين موردي خدمات الإنترنت (ISP) والمنصات وتحفيز نمو الاقتصاد الرقمي⁴⁸.

ومن شأن تهيئة بيئة مؤاتية من خلال اللوائح والتشريعات اللازمة أن يشجع المزيد من الاستثمار في البنية التحتية والخدمات. ومع الإقرار بالإمكانيات التجارية الهائلة للخدمات الرقمية، من الضروري تقييم ما إذا كانت حقوق ومصالح الأفراد محمية بشكل كاف في هذه البيئة المتغيرة.⁴⁹ وبالتالي، فإن الاحتياجات المتطورة لسوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونجاحها في توفير الأعمال والخدمات تتطلب المزيد من الجهد لحماية المستهلك. وقد أبرز تقرير الأمم المتحدة المعنون "عصر الترابط الرقمي"⁵⁰ أن الخصوصية تعني اختيار الشخص لمن يمكنه أن يرى أو يستعمل معلوماته الشخصية، بينما يتعلق الأمن بحماية البيانات على الخوادم والشبكات. ولضمان ثقة المستهلك في الخدمات الرقمية، هناك حاجة إلى هذين العنصرين لأن انعدام الأمن سيتناول على الخصوصية.

⁴⁶ الاتحاد الدولي للاتصالات. الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات (GSR). ورقة المناقشة الخاصة بالندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2019 بناء الثقة في اقتصاد قائم على البيانات من خلال ضمان تعويض المستهلك.

⁴⁷ منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (OECD). مكتبة منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. مكتبة منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. ورقات الاقتصاد الرقمي الصادرة عن منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. التقارب الرقمي وما بعده: الابتكار والاستثمار وسياسة المنافسة والاتصالات والتنظيم في القرن الحادي والعشرين. 7 يونيو 2016.

⁴⁸ الوثيقة SG1RGQ/153 + الملحق للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من مسؤول الاتصال بمكتب تنمية الاتصالات للمسألة 6/1

⁴⁹ الوثيقة SG1RGQ/34 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من الهند

⁵⁰ الأمم المتحدة. عصر الترابط الرقمي. تقرير الفريق الرفيع المستوى للأمين العام المعني بالتعاون الرقمي. يونيو 2019

1.4.2 الخصوصية وحماية المستهلك (الهوية الرقمية، وحماية البيانات الشخصية، ومشاكل الخصوصية)

أدى النمو الهائل للخدمات الرقمية والإنترنت إلى ميلاد أسواق جديدة تماماً. تلك المعنية بجمع المعلومات الشخصية وتنظيمها وتجهيزها، سواء بشكل مباشر أو كعنصر أساسي من نموذج أعمالها. وأصبح تحديد الهوية مهماً جداً للتوصيلية المتنقلة. والهويات الرقمية تيسر الشمول الرقمي والمالي وحتى الاجتماعي. ويتيح جمع وتحليل بيانات المستعملين لمصالح الأعمال والحكومات على السواء تقديم خدمات أفضل. وفي الوقت نفسه، أدت التحسينات الهائلة في تكنولوجيا المراقبة وتوافر المعلومات الشخصية وتخزينها والتنقيب عنها عبر الإنترنت، والتي تدعمها التطورات في تحليلات البيانات الضخمة، إلى خلق حيرة بشأن السياسات العامة من أجل الموازنة بين فوائد البيانات الضخمة وتهديد الحق في الخصوصية. وقد اتضح ذلك خلال جائحة فيروس كورونا (COVID-19) الأخيرة حيث استخدمت العديد من الحكومات تطبيقات الاتصالات المتنقلة لتتبع الاحتكاكات (أدوات رقمية لرسم خارطة القرب بين الأفراد، كمؤشر وكيل لمخاطر العدوى) بغية احتواء انتشار جائحة فيروس كورونا ورده على أعقابها. ولكن حتى في أوقات الأزمات تمكن موازنة ذلك مع حقوق المستهلك. فعلى سبيل المثال، تقارب الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي نحو حلول تطبيقات فعالة تقلل من معالجة البيانات الشخصية، وتدرك أن قابلية التشغيل البيني بين هذه التطبيقات يمكن أن تدعم سلطات الصحة العامة.⁵¹ وتسلسل مبادئ الاتحاد الأوروبي التوجيهية في هذا الصدد الضوء على أهمية تطبيق مبادئ، مثل تحديد الغرض، والتناسب، وتقليل البيانات إلى أدنى حد، والشفافية لحماية خصوصية المستهلكين.⁵² وبذلت دوائر الصناعة، أيضاً، جهوداً لوضع مبادئ توجيهية بشكل استباقي. وأحد الأمثلة على ذلك هو المبادئ التوجيهية لرابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA) بشأن تناقل بيانات مشغل شبكة الاتصالات المتنقلة لتتبع الاحتكاكات أثناء الجائحة. وتؤكد هذه المبادئ التوجيهية على التعاون مع الحكومات فضلاً عن أهمية الشرعية وإخفاء الهوية والأمن وخصوصية المستهلك.⁵³

وبالتالي، في بيئة تنتشر فيها المراقبة وأصبحت فيها التكنولوجيا اقتحامية، هناك حاجة إلى تحسين حماية حقوق الخصوصية للمستهلكين من خلال مزيج من التشريعات والتنظيم وبناء الوعي العام وضمانات متطلبية. ويعد تنظيم البيانات مهماً أيضاً لضمان سلامة وأمن المستهلك بما في ذلك الحماية من البرمجيات الضارة والجرائم الإلكترونية.

ومن منظور حماية المستهلك، يعد اعتماد قوانين ولوائح حماية البيانات من أجل حماية مصالح المواطنين أمراً مهماً حتى لو كانت التطورات التكنولوجية مثل الاتصالات من آلة إلى آلة/إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والجيل الخامس ستستلزم جمع وتخزين كميات متزايدة دائماً من البيانات. وقد أشار تقرير صادر عن منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي إلى أن 'ممارسات المنصات لجمع البيانات' يمكن أن تزيد من عدم تناظر المعلومات، فتصبح جميع بيانات المستهلك متاحة للمنصة بشفافية، ومع ذلك تظل ممارسات المنصة غامضة بالنسبة للمستهلك.⁵⁴

ويستند المبرر الذي يدعو إلى التركيز على حماية البيانات أيضاً إلى بناء ثقة المستهلك في التطبيقات/حالات استعمال التكنولوجيات الجديدة التي تكون بخلاف ذلك اقتحامية. وفي ظل غياب الثقة في مدى أمن هذه التطبيقات والتكنولوجيات، لا يمكننا أن نتوقع نمو وازدهار التكنولوجيات الجديدة فعلى سبيل المثال، أبرزت مذكرة الأونكتاد⁵⁵ بشأن "تعزيز حماية المستهلك والمنافسة في الاقتصاد الرقمي" القلق المتعاظم بين المستهلكين بشأن الخصوصية على الإنترنت. ووفقاً لاستطلاع أجري في عام 2019 عن أمن الإنترنت والثقة، أعرب 78% ممن شملهم الاستطلاع عن قلقهم بشأن الخصوصية على الإنترنت، وكان أكثر من نصفهم (53%) أشد قلقاً من عام مضى. وفي اقتصادات إفريقيا والشرق الأوسط، ازداد انعدام الثقة بمنصات التجارة الإلكترونية على أساس سنوي (+9 نقاط). وعلاوة على ذلك، فإن نموها المستمر يعتمد على تشجيع المنافسة من خلال إتاحة التدفق الآمن للبيانات بين الكيانات (قواعد قابلية نقل البيانات) وعبر الحدود (مشاكل أمن البيانات/

⁵¹ الاتحاد الدولي للاتصالات. REG4COVID. أطلق الاتحاد الأوروبي مجموعة أدوات لتطبيقات الاتصالات المتنقلة من أجل دعم تتبع وتتبع المخالطين في تصدي الاتحاد الأوروبي لكوفيد-19. 15 أبريل 2020.

⁵² مجلس حماية البيانات الأوروبي (EDPB). المبادئ التوجيهية. المبادئ التوجيهية 2020/04 بشأن استخدام بيانات الموقع وأدوات تتبع المخالطين في سياق تفشي جائحة كوفيد-19. 21 أبريل 2020.

⁵³ رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA). السياسات العامة. المبادئ التوجيهية بشأن الخصوصية في إطار جائحة كوفيد-19. 6 أبريل 2020.

⁵⁴ منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. مجموعة أدوات لحماية المستهلكين الرقميين: مورد لصناع سياسات مجموعة العشرين. منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، 2018.

⁵⁵ الأونكتاد. تعزيز حماية المستهلك والمنافسة في الاقتصاد الرقمي. مذكرة من أمانة الأونكتاد. مؤتمر الأمم المتحدة الثامن لاستعراض جميع جوانب مجموعة المبادئ والقواعد المنصفة والمتفق عليها والمتعددة الأطراف لمراقبة الممارسات التجارية التقييدية (جنيف، 19-23 أكتوبر 2020). الوثيقة TD/RBP/CONF.9/4 بتاريخ 29 يوليو 2020.

تحديد الموقع). غير أنه يجب توخي الحذر أيضاً أثناء التنظيم لحماية المنافسة والابتكار اللذين يحققان الكثير من الفوائد للمستهلك والحفاظ عليهما.

وقد أقر الاتحاد بذلك كما يتضح من النص الوارد أدناه والمستمد من خطة عمل بونيس آيرس لعام 2017:⁵⁶

"أمام التطور السريع للاتصالات وظهور معدات أكثر تطوراً في السوق، قد يجد المستهلكون الذين ليست لديهم خبرة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أنفسهم في حيرة من أمرهم. وبالتالي أصبح إعلام المستهلك وحقوقه أمرين من الأمور ذات الأولوية... ونظراً لوتيرة التغيرات في الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ينبغي للهيئات المسؤولة عن حماية المستهلك (هيئات التنظيم وكيانات القطاعين العام والخاص) أن تجري بانتظام تعديلات للأطر التنظيمية تستند إلى التوازن الصحيح بين مصالح جهات التشغيل/جهات توفير الخدمات ومصالح المستعملين في مجالات مثل عقود الاشتراك، وحماية الملكية الفكرية وإدارة الحقوق الرقمية، دون المساس بالنماذج المبتكرة للتجارة الإلكترونية..."

ومن المهم ضمان حماية حقوق الأفراد على البيانات حماية كافية في هذه البيئة المتغيرة. وقد لا يكون بوسع هيئة تنظيم حماية البيانات التدخل إذا أعطى المستهلك الموافقة طوعاً. غير أن السؤال الذي يبقى هو ما إذا كان تم إبلاغ المستهلك بشكل جيد وما إذا كان لديه خيار حقيقي. ويمكن أن تتدخل الهيئات التنظيمية القطاعية إذا كانت هناك مشكلة تتعلق بالسعر/جودة الخدمة/حماية المستهلك. وبقدر ما تكون الخصوصية إحدى السمات ذات القيمة للمعاملة الخدمية، يمكن النظر إلى الجمع المفرط للبيانات الشخصية في المعاملات الرقمية على أنه مشكلة في جودة الخدمة، وبقدر ما يدفع المستهلك ثمناً مقابل الخدمات الرقمية التي تتضمن بيانات شخصية، يمكن المساواة بين الخصوصية والسعر، مما يجعل البيانات الضخمة مشكلة تتعلق مباشرة بجودة الخدمة/التسعير ومرتبطة بخدمات الإنترنت المجانية بصفة خاصة.

وغالباً ما تقدم الجهات الفاعلة الرقمية خدمات مجانية. وهي تحصل في هذه العملية أيضاً على بيانات شخصية قيمة تُستعمل لتقديم خدمات مخصصة وفي الإعلان القائم على السلوك. وطالما كانت السوق تنافسية واستخدام البيانات يمكن أن يؤدي إلى ابتكارات تفيد المستهلكين، لن يكون ذلك ضاراً. غير أن تأثيرات الشبكة ووفورات الحجم والنطاق المدفوعة بالبيانات الضخمة يمكن أن تمنح أيضاً قوة سوقية وميزة تنافسية دائمة. ويمكن أن تؤدي القوة السوقية أيضاً إلى تحويل التكاليف عندما يُجبر العملاء على استعمال مورد الخدمة المهيمن أو العدد القليل منهم برغم شواغل الخصوصية (أو الإعلانات المزعجة). وإلى حين تُلحق اللوائح التنظيمية بالتغير التكنولوجي، يمكن أن تكون الفجوات التنظيمية ضارة بمصالح المستهلكين وظروف السوق التنافسية، وبالتالي، من الضروري أن تسعى الجهات التنظيمية جاهدة إلى فهم الوضع وأن تتعاون وتتنسق فيما بينها لتنفيذ التدابير الوقائية والتصحيحية.⁵⁷ وتصف مساهمة من الهند تنظيم التجارة الإلكترونية في الهند الذي يهدف إلى تعزيز المنافسة وحماية المستهلكين في الأسواق عبر الإنترنت. وهي تشدد على تطلب مزيج من تشجيع التنظيم الذاتي من جانب الجهات الفاعلة في السوق وسد الثغرات في لوائح الدولة لضمان حماية المستهلك.⁵⁸

ومن بين هذه المشاكل التسعير التفاضلي. فيمكن أن يستعمل البائعون البيانات الضخمة وخوارزميات معالجة البيانات الشخصية للمستهلكين لاستهدافهم بالأسلوب العاطفي الصحيح من أجل زيادة الاستهلاك الكلي. وثانياً، نظراً لأن المزيد من تجار التجزئة على الإنترنت يقومون بتقديم أسعار وعروض مخصصة للمنتجات، سيكون من الصعب على المستهلكين اكتشاف أسعار السوق العامة وتقييم خياراتهم الخارجية، مما يعني استمرار التمييز السلوكي. ومع تقبل المستهلكين بشكل متزايد لفكرة أن الأسعار تتغير بسرعة (مثل تذاكر الطيران والفنادق)، فإن توقعاتهم بشأن توحيد الأسعار بين المنافسين ستخفض ولن يتمكنوا من التمييز بين التسعير الدينامي والتمييزي. وعلاوة على ذلك، فإن الاعتماد المتزايد على الوسطاء مثل محركات البحث وأدوات المساعدة الرقمية للبحث عن المنتجات والخدمات يجعل المستهلكين معرضين بشدة للتمييز في الأسعار على أساس الخصائص الشخصية. غير أن هذه المشكلة لا تدرج بسهولة في نطاق اختصاص هيئات تنظيم القطاعات أو المنافسة.

وتحظى الخصوصية وحماية البيانات في جميع أنحاء العالم باهتمام الهيئات التنظيمية. وقد وضع الاتحاد الأوروبي نظاماً شاملاً من خلال اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)⁵⁹ التي تنظم عملية جمع بيانات المستهلكين

⁵⁶ الاتحاد الدولي للاتصالات، خطة عمل بونيس آيرس. التقرير النهائي للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لعام 2017 (WTDC-17).

بونيس آيرس، الأرجنتين، 9-20 أكتوبر 2017. الصفحة 693.

⁵⁷ الوثيقة 1/198 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من الهند

⁵⁸ الوثيقة 1/344 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من الهند

⁵⁹ الاتحاد الأوروبي، قاعدة بيانات EUR-Lex. الاتحاد الأوروبي، اللائحة 2016/679 (EU) (المرجع السابق).

ومعالجتها واستخدامها في الاتحاد الأوروبي وهي ملزمة لجميع المتداولين عبر الإنترنت عند البيع عبر الإنترنت إلى سوق الاتحاد الأوروبي.⁶⁰ وقد قلدها أمم أخرى على نطاق واسع.

وصاغت **الهند** مشروع قانون حماية البيانات الشخصية الذي يمكن المستهلكين من خلال الاعتراف بحقوقهم في الخصوصية وتزويدهم بالقدرة على التحكم في بياناتهم الشخصية. ويستند مشروع القانون هذا إلى مبادئ راسخة مثل الموافقة، وتقييد الغرض، وتقييد التخزين، وتقليل حجم البيانات.

وقد اعتمدت **البرازيل** تشريعاً بشأن حماية البيانات الشخصية. في عام 2018. ونال القانون رقم 13.709 الموافقة في 14 أغسطس 2018، بعد فترة طويلة من النقاش في الكونغرس البرازيلي. وعُدل هذا القانون بموجب القانون رقم 13.853، الذي نال الموافقة في 8 يوليو 2019، ودخل حيز التنفيذ في فبراير 2020. وكان القانون مستلهماً بشدة من النهج الأوروبي لحماية البيانات الشخصية، على الرغم من وجود بعض الاختلافات، على سبيل المثال: يحدد القانون البرازيلي عشرة أسس قانونية مختلفة لمعالجة البيانات الشخصية (في حين أن لوائح حماية البيانات العامة تحتوي على ستة أسس فقط)، بما في ذلك الموافقة والمصالح المشروعة لهيئة الرقابة، ضمن غيرها. ومن الجوانب المثيرة هو أن التشريع البرازيلي ينطبق على أي عملية معالجة يقوم بها أي فرد أو كيانات عامة أو خاصة (بغض النظر عن الوسيلة، والبلد، ومكان تخزين البيانات؛ وما إذا كانت البيانات جُمعت في البرازيل؛ أو إذا كان الغرض من نشاط المعالجة هو عرض أو تقديم سلع وخدمات في البرازيل، أو إذا كان الغرض هو معالجة بيانات أفراد مقيمين في البرازيل). وفي الواقع، يتمثل جزء أساسي من القانون في إنشاء الهيئة الوطنية لحماية البيانات، نتيجة للتعديل بموجب القانون رقم 13.853، وستتطلب العديد من الأحكام القانونية تفسيراً ومزيداً من التنظيم.⁶¹

وبعد فترة عامين، دخل قانون حماية البيانات الشخصية البرازيلي (*Lei Geral de Proteção de Dados* - *Pessoais - LGPD*) (القانون رقم 13.709 المؤرخ 14 أغسطس 2018) حيز التنفيذ أخيراً في 18 سبتمبر 2020. ويستثنى من ذلك المواد 52 و53 و54. وتشير هذه المواد إلى إنفاذ العقوبات الإدارية، وستدخل، بصيغتها المعدلة بموجب القانون رقم 14.010 المؤرخ 12 يونيو 2020، حيز التنفيذ في 1 أغسطس 2021.

وتمت الموافقة على هيكل الهيئة الوطنية لحماية البيانات (*Autoridade Nacional de Proteção de Dados* - *ANPD*) بموجب المرسوم الرئاسي رقم 10.474 المؤرخ 26 أغسطس 2020. وقد اشترط المرسوم دخول الهيئة حيز التنفيذ عند نشر تعيين رئيس الهيئة في الجريدة الرسمية للاتحاد، وحصل التعيين في 6 نوفمبر 2020، بالتزامن مع تعيين المديرين الآخرين الذين يشكلون مجلس إدارة الهيئة.

وفي 28 يناير 2021، نشرت الهيئة الوطنية لحماية البيانات جدول أعمالها التنظيمي للفترة 2021-2022.

وتفيد **الصين** بأنها حققت نجاحاً ملحوظاً في حماية حقوق المستهلك ومصالحه من خلال إنشاء نظام إشراف وحماية تقوده الحكومة ويضم أصحاب مصلحة متعددين. غير أن هناك حاجة مستمرة لمواصلة متابعة المشاكل الجديدة الناجمة عن إدماج حقوق ومصالح المستعملين عبر الصناعات. ومع تطور السوق، تدعو الحاجة إلى تحسين أنظمة الإشراف والحماية في الصناعة بشكل مستمر من أجل حماية الحقوق والمصالح المشروعة للمستعملين بشكل فعال⁶². وعلاوة على ذلك، وفقاً لمتتبع القانون السيبراني للأونكتاد، فإن 58 في المائة فقط من البلدان لديه قوانين خاصة بالخصوصية تنطبق على السياق الإلكتروني.⁶³

2.4.2 الثقة في أمن استعمال الخدمات الرقمية

جلب تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) العديد من الفوائد للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، بيد أنه أفرز أيضاً العديد من المخاطر، مثل فقدان المعلومات، والتصيد الاحتيالي، والاحتيال.

ويمكن استمداد الإلهام من **المكسيك**، حيث يجري المعهد الفيدرالي للاتصالات (IFT)، وهو الجهاز التنظيمي للاتصالات في المكسيك، تحليلات واستقصاءات لتحديد أنماط الاستهلاك ومستويات الرضا وتجربة المستعمل لخدمات الاتصالات، وتعزيز مصالح وحقوق وسلوك المستعمل عند وضع السياسات التنظيمية.⁶⁴ ويساعد على رصد تصور مستعملي خدمات الإنترنت الثابتة و/أو المتنقلة للأمن السيبراني، والتأكد مما إذا كانوا قد وقعوا

⁶⁰ الأونكتاد. تعزيز حماية المستهلك والمنافسة في الاقتصاد الرقمي. مذكرة من أمانة الأونكتاد. (المرجع السابق).

⁶¹ الوثيقة SG1RGQ/215 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من البرازيل

⁶² الوثيقة 1/220 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من الصين

⁶³ الأونكتاد. تعزيز حماية المستهلك والمنافسة في الاقتصاد الرقمي. مذكرة من أمانة الأونكتاد. (المرجع السابق).

⁶⁴ الوثيقة 1/194 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من المكسيك

فريسة للاحتيال أو التصيد الاحتيالي أو إساءة استعمال البيانات الشخصية، وإذا كانوا قد تعرضوا لذلك، ما إذا كانوا يعرفون من يجب الاتصال بهم.

وعلى النحو الذي أوضحتها منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، فإن إساءة استعمال البيانات الشخصية، بغض النظر عما إذا كانت غير مقصودة أو متعمدة، يمكن أن تتسبب في ضرر كبير من حيث الضيق والخسارة. ويمكن أن يكون فقدان السمعة لمؤسسة حدث فيها خرق البيانات خطيراً بالنسبة لكل من شكل استعمال الخدمات الرقمية والثقة العامة فيها. ويمكن أن يكون التأثير للمؤسسة التي تتعرض لخرق البيانات شديداً أيضاً. ونتيجة لذلك، أصبح أمن البيانات الشخصية مسألة ذات أهمية بالغة للحكومات والشركات والأفراد على السواء. وتشتمل الممارسات الجيدة للتصدي لفقدان الثقة على استحداث خطط لإصدار شهادات كشهادة الخصوصية.⁶⁵

وعلى النحو المذكور في إحدى دراسات الاتحاد، يجب أن تكون الخصوصية والأمن السيبراني جزءاً أساسياً من عروض الخدمة والابتكار عبر صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأكملها. ويؤكد التقرير المعني للاتحاد أيضاً على الحاجة إلى أن "تفهم الهيئات التنظيمية الاقتصاد الرقمي والتقدم التكنولوجي، والتحديات التي تواجه كل من المستهلكين والشركات"⁶⁶. ويعد بناء قدرات المستهلكين والهيئات التنظيمية مهماً، حيث تشير البحوث إلى أن مستعملي الإنترنت الجدد، مثل السكان في الاقتصادات الناشئة مثل الصين والهند، يميلون إلى الثقة في الخدمات الرقمية أكثر من السكان المتصلين بالإنترنت منذ فترة أطول؛⁶⁷ وقد يؤدي ذلك إلى تعريض ملايين الأشخاص للخطر حتى وهم يستفيدون من التوصلية الرقمية.

ويقترح تقرير الأمم المتحدة بشأن التعاون الرقمي أن تنخرط الحكومات بنشاط مع الصناعة والمجتمع المدني لمناقشة التنظيم، وتوضيح القيم المتعلقة بتطور التكنولوجيا واستعمالها، وتشجيع الشفافية بشأن نقاط الضعف وخرق البيانات، وتشجيع الموافقة الحقيقية والخصوصية والأمن.

3.4.2 الأخلاقيات (تناول أفضل الممارسات في القطاعين العام والخاص؛ وكذلك في السياقات الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي)

تعد إنترنت الأشياء (IoT) والذكاء الاصطناعي (AI) الأكثر أهمية من بين التكنولوجيات الجديدة التي لديها القدرة على إحداث تغيير كبير في حياة المستهلكين اليومية. فهما يتيحان التواصل بين الآلات والمعدات وأشياء الأنشطة اليومية بدلاً من البشر. ويشمل تأثير إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي العديد من المجالات مثل الصحة والتعليم، والخدمات اللوجستية والزراعة ويجعل الصناعة 4.0 حقيقة واقعة. وقد تم تصميم هذه التكنولوجيات ليكون لها تأثير إيجابي على حياة المستهلكين وتيسير متطلباتهم اليومية. غير أنه بسبب انتشارها، تدعو الحاجة إلى مستوى عالٍ من الأمن في التطبيقات والأنظمة لطمأنة المستهلكين.

وهناك حاجة أيضاً إلى مناقشة بشأن الأخلاقيات المتعلقة بهذه التطبيقات الجديدة ذات الصلة بإنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي، بما فيها الروبوتات، للتأكد من أنها لن تؤثر سلباً على حياة المستهلكين. ويجب على الهيئات التنظيمية وموردي الخدمات التركيز على دمج الخصوصية والأخلاقيات خلال مرحلة التصميم وزيادة وعي المستهلك.

ويطلب التصدي لهذه التحديات الفريدة آليات مؤسسية مناسبة داخل الدول الأعضاء من شأنها أن تواكب أحدث التكنولوجيات وتقدم المشورة بشأن التشريعات واللوائح متعددة القطاعات بما في ذلك مجالاً توعية المستهلك وحمايته، وثانياً، هناك حاجة إلى توافق في الآراء وتعاون على الصعيد الدولي بشأن المعايير والأخلاقيات وحماية المستهلك. وكما هو الحال مع مشاكل حماية المستهلك الأخرى في العصر الرقمي، ستتطلب المشاكل الناشئة عن استعمال الذكاء الاصطناعي أيضاً تعاوناً تنظيمياً وبناء القدرات على الصعيدين الوطني والدولي معاً. ويتمثل الهدف النهائي في الاستفادة من فوائد التكنولوجيا، مع توفير الحماية من الأضرار المحتملة.

ومن بين أفضل الممارسات الموصى بها أن تضع الحكومات خطة وطنية بشأن الذكاء الاصطناعي لتحديد الاستراتيجيات الرئيسية لتحضير البلد للذكاء الاصطناعي. ومثال على ذلك من الهند، حيث أصدر المعهد الوطني لتحويل الهند (NITI Aayog) ورقة مناقشة بعنوان "الذكاء الاصطناعي للجميع" وهي تضع الأسس اللازمة

⁶⁵ منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. مجموعة أدوات لحماية المستهلكين الرقميين: مورد لصناع سياسات مجموعة العشرين. منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، 2018.

⁶⁶ الاتحاد الدولي للاتصالات. تقارير مواضيعية. بيئة التنظيم والسوق. تقوية الاقتصاد الرقمي: النهج التنظيمية لضمان خصوصية المستهلك وثقته وأمنه. جنيف، 2018.

⁶⁷ المرجع السابق.

للاستراتيجية الوطنية للذكاء الاصطناعي.⁶⁸ وتسلط الورقة الضوء على مسألتين الخصوصية والأمن المشار إليهما أعلاه، بما في ذلك عدم وجود لوائح رسمية بشأن إغفال هوية البيانات، من بين الحواجز التي تحول دون اعتماد الذكاء الاصطناعي. وتقر الورقة بأن البيانات أحد المحركات الرئيسية لحلول الذكاء الاصطناعي، وأن المعالجة السليمة للبيانات، وضمان الخصوصية والأمن مسائل تكتسي أهمية قصوى. وتشمل التحديات التي تم تحديدها استعمال البيانات دون موافقة، ومخاطر تحديد هوية الأفراد من خلال البيانات، والتحيز في اختيار البيانات والتمييز الناتج عن نماذج الذكاء الاصطناعي، وعدم التناظر في تجميع البيانات. وتقتصر الورقة وضع أطر مناسبة لحماية البيانات وأطر تنظيمية قطاعية، فضلاً عن تشجيع اعتماد المعايير الدولية.⁶⁹

5.2 الخلاصة: التنظيم التعاوني والتعاون الدولي وتعليم المستهلك

نظراً لوتيرة التغيرات في الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ينبغي للمؤسسات والهيئات التنظيمية المسؤولة عن حماية المستهلك (هيئات التنظيم ووكالات القطاعين العام والخاص) أن تجري بانتظام تعديلات لأطرها التنظيمية استناداً إلى إقامة التوازن الصحيح بين مصالح المشغلين/موردي الخدمات والمستهلكين في مجالات مثل عقود الاشتراك، وحماية حقوق الملكية الفكرية وإدارة الحقوق الرقمية، دون المساس بالنماذج المبتكرة للتجارة الإلكترونية. ومن التحديات الرئيسية التي تواجهها الهيئات التنظيمية إرساء ثقافة الأمن التي تعزز الثقة في تطبيقات وخدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تتحقق بها فعلاً حماية الخصوصية والمستهلكين. وبالتالي، من الضروري تنفيذ القوانين والسياسات والممارسات التنظيمية، واستحداث آليات شفافة وفعالة لحماية المستهلك من أجل بناء هذه الثقة.⁷⁰ وعلى النحو الموضح في المبادئ التوجيهية لأفضل الممارسات لمنظمي الاتصالات الرقمية لعام 2020، فإن توفر نظام إيكولوجي تنظيمي وتكيفي ومرن وتعاوني ومناسب للغرض منه ضروري لازدهار الأسواق الرقمية المفتوحة والتنافسية إلى جانب تقديم نتائج إيجابية للمستهلكين وتوفير الأساس للتحويل الرقمي. وتذكر المبادئ التوجيهية أن مصلحة المستهلك والإنصاف في صميم التنظيم الرقمي، وينبغي اتخاذ جميع القرارات التنظيمية مع بقاء المستهلكين ماثلين في الأذهان.⁷¹

وعلاوةً على ذلك، يتعين على العملاء أنفسهم أيضاً توخي الحذر واتخاذ الاحتياطات اللازمة. فينبغي لهم قراءة الشروط والأحكام بعناية، وتثبيت وتحديث برمجيات مكافحة الفيروسات، وتغيير كلمات المرور، وإعداد نسخ احتياطية للمعلومات بشكل منتظم، والتوصيل بالشبكات العامة الآمنة، وما إلى ذلك.⁷² ويتمثل أحد الجوانب المهمة لحماية المستهلك في الدراية الرقمية ويجب أن يكون المستهلكون على علم بحقوقهم الخاصة ببياناتهم الشخصية وأن يتنبهوا إلى مسألتين الأمن والخصوصية والمسائل الأخرى التي قد تنشأ مع استعمال الاتصالات عبر الإنترنت. وينبغي أن تسعى الجهات التنظيمية جاهدة إلى خلق هذا الوعي بين المستهلكين. وتعد حماية الطفل على الإنترنت من الجوانب المهمة للدراية الرقمية. وتفيد ورقة الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2019 بشأن بناء الثقة في اقتصاد قائم على البيانات بأن "أقوى وسيلة لتمكين المستهلك وحمايته تكون من خلال ضمان الدراية الرقمية للناس واستكمالها بحماية تنظيمية وتشريعية قائمة على أنشطة الدعوة القوية للمستهلك".⁷³

وبينما تتطور نماذج مختلفة في جميع أنحاء العالم، سيكون التصميم التنظيمي المناسب لحماية المستهلك في العصر الرقمي، على وجه الخصوص، مزيجاً من القواعد الحكومية والتنظيم الذاتي للصناعة والتنظيم المشترك. وبغض النظر عن ذلك، من المهم أن تتعاون الصناعة والهيئات التنظيمية والهيئات الأكاديمية لتحقيق الأهداف المعلنة لحماية البيانات والخصوصية والمنافسة والأمن لضمان جملة أمور منها استمرار نمو الخدمات الرقمية بطريقة تفيدهم جميع أصحاب المصلحة.

وعلاوةً على ذلك، فإن تطوير إطار تنظيمي مناسب يعمل كأساس لممارسات الأعمال الجيدة والضمانات الكافية للمستهلك يتطلب الاشتراك في العمل وتعاوناً دولياً. ولم يسلط تقرير الأمم المتحدة الأخير حول التعاون الرقمي - عصر الترابط الرقمي، الضوء على الحاجة إلى معايير مشتركة فحسب، ولكنه سلط الضوء أيضاً على القواعد والقيم التي ينبغي أن يقوم عليها التعاون الرقمي - وهي الشمول والاحترام ومحورية البشر والازدهار البشري

⁶⁸ حكومة الهند، المعهد الوطني لإحداث تحولات في الهند. الاستراتيجية الوطنية بشأن الذكاء الاصطناعي. يونيو 2018.

⁶⁹ الوثيقة 1/307/1 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من الهند

⁷⁰ الوثيقة SG1RGQ/34 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من الهند

⁷¹ الوثيقة SG1RGQ/374 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من مسؤولي الاتصال من مكتب تنمية الاتصالات للمساائل 1/1 و 3/1 و 4/1 و 6/1

⁷² الوثيقة 1/194/1 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من المكسيك

⁷³ الاتحاد الدولي للاتصالات، الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات (GSR). ورقة المناقشة الخاصة بالندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2019. بناء الثقة في اقتصاد قائم على البيانات من خلال ضمان تعويض المستهلك.

والشفافية والتعاون وإمكانية النفاذ والاستدامة والوثام. وعلاوةً على ذلك، دعا التقرير إلى مزيد إلى من التنسيق، فأشار بشكل صحيح إلى أن "فرض الضرائب، والتجارة، وحماية المستهلك والمنافسة من بين مجالات السياسات الاقتصادية التي تتطلب تفكيراً جديداً في العصر الرقمي: فهي 'حواجز الحماية' للاقتصاد الرقمي".⁷⁴

ويمكن أن تؤدي زيادة التعاون وبناء القدرات إلى نُهج وطنية فعّالة وتبادل للخبرات وبالتالي إرشاد ترتيبات التعاون الإقليمية والعالمية متعددة الأطراف.⁷⁵

⁷⁴ الأمم المتحدة. عصر الترابط الرقمي. تقرير الفريق الرفيع المستوى للأمين العام المعني بالتعاون الرقمي. يونيو 2019

⁷⁵ الوثيقة SG1RGQ/151 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من الهند

الفصل 3 – تشكيل إطار جديد لحماية مستهلكي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الإيكولوجي الرقمي

1.3 الحماية مقابل الابتكار - كيفية حماية المستهلكين مع الاستمرار في تعزيز الابتكار

يحضر الابتكار في رتابتنا اليومية عندما نشاهد الفيديو عند الطلب على هواتفنا المتنقلة، أو نستخدم تحديد المواقع الجغرافية أو نتفاعل مع روبوتات المحادثة للبحث عن معلومات حول منتج أو خدمة. وإذ تتغير ديناميات القطاع حثيثاً وتؤثر أيضاً على عادات المستهلكين واحتياجاتهم. في هذا السياق، من المهم أن نضع في اعتبارنا أن الابتكار مفيد للمستخدمين النهائيين من أجل ضمان استخدام ذي مغزى وآمن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعزيز الابتكار الساعي للخير، وتعزيز التفاعل الاجتماعي الصحي في بيئة آمنة وكذلك اقتصاد رقمي متين.

ولخلق بيئة للابتكار المستدام علاقة مباشرة بدور التنظيم الحكومي. والخيارات العامة المتعلقة بالحاجة إلى دعم حكومي أو أعراف ومبادئ توجيهية محددة تؤثر تأثيراً مباشراً على الابتكار. وهذا هو الحال أيضاً بالنسبة لسياسة حماية المستهلك، حيث يمكن أن يؤدي اتباع نهج خاطئ في التقدير إلى تفضيل أو معاقبة مجموعة من التكنولوجيات أو الأساليب، مما يؤثر على النتيجة الاجتماعية النهائية من حيث المنافسة والرفاهية وخلق الوظائف، وما إلى ذلك.

وفي هذا السياق، يجب ألا يتطرق النقاش إلى كمية الأعراف فحسب، بل يجب أن يتطرق أيضاً إلى الجودة والتأثير، مع مراعاة العوامل الأخرى ذات الصلة. وفي نهاية المطاف، يجب أن تكون فوائد التنظيم ذات صلة بالمواطنين. أيضاً، ومن المهم أن يؤخذ في الاعتبار أن مواجهة التحديات الكبيرة المتمثلة في تعزيز الابتكار مع حماية المستهلكين ليست دوراً تنفرد به الحكومات والسلطات التنظيمية وحدها، وأن أي نهج لن ينجح أيضاً إذا اضطلع به دون حوار دائم بين الحكومات وغيرها من الجهات الوطنية والدولية صاحبة المصلحة، بما في ذلك الشركات الخاصة والمجتمع المدني والمنظمات الدولية.

ويجب أن يحضر الابتكار، بهذا المعنى، ليس فيما يتعلق بالتطبيقات والخدمات والتكنولوجيا فحسب، بل أيضاً، وفي مقام بالغ الأهمية، فيما يتعلق بطريقة تفاعل الشركات والحكومات والمستخدمين النهائيين للاستفادة من التكنولوجيا وإبقاء حقوقهم محمية.

وتدعم منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (OECD) تنفيذ تقييمات التأثير من بداية أي إجراء تنظيمي من أجل تحديد مستودعات المعلومات، وتحسين تقدير تكاليف وفوائد التدخلات المحتملة والنظر في وسائل بديلة لبلوغ الهدف المقترح. وفي هذا السياق، بدأ المنظمون في جميع أنحاء العالم بتجربة التقنيات والأساليب التي تشمل المراقبة والرؤى الدقيقة لأنماط سلوك المستهلك، مما يسمح باختبار التدخلات في بيئات خاضعة للسيطرة إلى حد ما للتوصل إلى نتائج أسرع وأكثر فعالية من حيث التكلفة.

وفي ورقة مناقشة الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات/الاتحاد الدولي للاتصالات لعام 2009 – بناء الثقة في اقتصاد قائم على البيانات من خلال ضمان تعويض المستهلك تُرسم المبادئ والتوصيات الدولية.⁷⁶ ويتعلق أحدها بموضوعات حماية المستهلك في الاستراتيجيات الوطنية التي ينبغي أن تراعي ما يلي:

1' بناء ثقة المستهلك

2' الممارسات الأخلاقية من جانب مقدمي الخدمات والمنتجات بمعاملة عادلة ومنصفة وحماية الخصوصية والإفصاح والشفافية

⁷⁶ الوثيقة SG1RGQ/153 + الملحق للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من مسؤول الاتصال من مكتب تنمية الاتصالات للمسألة 6/1

- 3' وضع آليات عادلة وفعّالة وشفافة وحيادية لمعالجة شكاوى المستهلكين من خلال تسوية المنازعات الإدارية والقضائية والبديلة (ADR)، بما في ذلك القضايا عبر الحدود
- 4' الحفاظ على التدابير القانونية و/أو الإدارية لتمكين المستهلكين والمنظمات من الحصول على تعويض عن الضرر الذي لحق بهم نتيجة للسلع أو الخدمات المعطوبة، على سبيل المثال، أو التي تتلف أجهزتهم، أو لا تفي بمعايير الجودة المعلن عنها، أو حيثما وجدت مشاكل تسليم وظروف غير مناسبة تنطوي على معاملات غير نقدية
- 5' ضمان أن تكون إجراءات الانتصاف الرسمية أو غير الرسمية سريعة وعادلة وشفافة وغير مكلفة ويمكن النفاذ إليها ولا تفرض تكلفة أو تأخيراً أو عبئاً لا داعي له على القيمة الاقتصادية المعنية، وفي الوقت نفسه، لا تفرض أعباء مفرطة أو غير ضرورية على المجتمع ومصالح الأعمال؛ ويجب أن تأخذ هذه الإجراءات في الاعتبار بشكل خاص احتياجات المستهلكين الضعفاء والمحرومين
- 6' آليات تنظيم مشترك بين الهيئات الحكومية وصناعات السوق ومنظمات المستهلكين لضمان قدرة سلطات إنفاذ حماية المستهلك التي تتعامل مع شكاوى المستهلكين على اتخاذ الإجراءات وإحقاق أو تسهيل الإنصاف للمستهلكين، بما في ذلك التعويض النقدي، مع تشجيع المنافسة وإزالة الحواجز التي تحول دون المنافسة حيثما تنشأ
- 7' منتديات مناصرة المستهلك المستقلة جيدة التمويل لمناقشة الأولويات الشاملة لحماية المستهلك
- 8' المستهلكين - لا سيما المستهلكين المحرومين - كي ينتفعوا من التكنولوجيا الجديدة ونماذج الأعمال الجديدة، في ظل عمل المنافسة والتنظيم معاً في خدمة مصلحة المستهلك
- 9' برامج التعليم والتوعية والمهارات الرقمية التي سيصار إلى تطويرها بمشاركة أصحاب المصلحة من القطاعات الخاصة والعامة والخيرية، وتنسيق الجهود لمساعدة الناس على الاستفادة بأمان من الاقتصاد الرقمي
- 10' استخدام المباني العامة، مثل المكتبات والمباني الحكومية المحلية، لتقديم شبكة موثوقة من المواقع التي يمكن النفاذ إليها والمزودة بموظفين مدربين ومتطوعين، وشبكة واي فاي (Wi-Fi) مجانية وحواسيب وتكنولوجيا أخرى بالإضافة إلى النفاذ الرقمي المساعد
- 11' بطاقات بيان الأداء للموردين، وأدوات مقارنة رقمية في الأسواق المنظمة لمساءلتهم عن النتائج التي يقدمونها
- 12' تقديم البيئة المناسبة لضمان إمكانية استيعاب الأولويات المحلية في إطار وطني وعلى الرغم من أن هذه المبادئ موجهة إلى الحكومات بشكل خاص، إلا أن بعضها ينطبق أيضاً على القطاع الخاص عند بناء رسالته ورؤيته واستراتيجياته التجارية.
- ولا بد من التذكّر أن من غير العملي، في عالم الابتكار الدينامي، إنشاء إطار تنظيمي يغطي جميع حالات المتعلقة بحماية المستهلك. لذلك، فإن مبادئ مثل "ثقة المستهلك" و"الممارسات الأخلاقية" و"تطوير الشفافية" هي مبادئ محورية ويجب أن يتبناها أصحاب المصلحة جميعهم.
- وفي هذا الصدد، تبرز مسألة كيف ينظم مشغلو الاتصالات إجراءاتهم وأنشطتهم من أجل ضمان استخدام التكنولوجيا والأدوات والتطبيقات المتاحة بشكل مناسب كي يتمكنوا من تحقيق الكفاءة من منظور المشغلين ويتمكنوا في الوقت نفسه من ضمان الطمأنينة والثقة من وجهة نظر المستخدم النهائي ويبدو الحال على هذا النحو عند مناقشة المكالمات المؤتمتة، واستخدام المكالمات الروبوتية في السياسات التجارية. فمن غير المعقول منعها. ولكن، من ناحية أخرى، يمكن لإساءة استخدامها واستخدامها غير الخاضع للرقابة الإضرار بالمستخدمين النهائيين، سواء كان ذلك من حيث الإزعاج أو في المقام الأخطر، استخدامها لإدامة الاحتيال. وقد عرضت البرازيل مساهمة مشفوعة بدراسة حالة عن هذه المسألة. فبعد تحديد المكالمات غير المطلوبة كمشكلة متفاقمة، نُفذ نهج مبتكر يعتمد على التنظيم الذاتي القسري. ووُضعت مدونة لقواعد السلوك، تضم تنفيذ قائمة "عدم الاتصال" التي يمكن للمستخدمين النهائيين من خلالها حظر مكالمات التسويق عبر الهاتف.⁷⁷

77 الوثيقة SG1RGQ/206 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من البرازيل

2.3 خدمة العملاء (تكنولوجيات جديدة لتسهيل خبرة العملاء)

نصت العديد من البلدان في إطارها القانوني على أن يقدم مقدمي الخدمة دعم العملاء عبر الهاتف. وفي أمريكا اللاتينية، تتطلب الأرجنتين والبرازيل وتشيلي وكولومبيا والمكسيك من مقدمي خدمات الصوت والبيانات الثابتة والمتنقلة إتاحة خدمات مكتب المساعدة. وتنظم الأرجنتين والبرازيل وكولومبيا والمكسيك أيضاً وقت الاستجابة وتضمن إتاحة خدمات مكتب المساعدة مجاناً. وفي أوروبا، تنظم إيطاليا إتاحة مكتب المساعدة ووقت الاستجابة معاً. ولكن التوفر والنفاد في أي وقت لجميع العملاء لا يعني أن الجميع سيستفيد من قنوات الاتصال بخدمة العملاء.⁷⁸

ففي الواقع، تظهر الاستطلاعات في المكسيك⁷⁹ أن معظم المستخدمين لا يتصلون بمقدم خدمتهم لأي سبب (شكاوى، شكوك، أعطال، وما إلى ذلك). ولا يفيد إلا ما بين 10 في المائة و30 في المائة، حسب الخدمة، بأنهم اتصلوا بمقدم خدمتهم. وفيما يتعلق بالشكاوى، يقول 90 في المائة إنهم لم يقدموا أي شكاوى.

وتُظهر الاستطلاعات في المكسيك والبرازيل أن الذين يتصلون بمقدم الخدمة لا يزالون يفضلون المكالمات الهاتفية والاتصال وجهاً لوجه.

ووفقاً لاستطلاع برازيلي،⁸⁰ فإن حوالي 25 في المائة من جميع الشكاوى المقدمة أمام منظم الاتصالات (Anatel) تتعامل مع تقصير مشغلي الاتصالات عن تقديم رعاية مناسبة للعملاء وفي الوقت المناسب. ولا يشعر المستهلكون بالرضا عن الخدمات التي تقدمها مراكز الاتصال، وهذا سبب محتمل لاستمرار انخفاض الدرجات المسندة لخدمات مركز الاتصال سنوياً في الاستطلاعات البرازيلية. وفي المكسيك، حددت الاستطلاعات مجالات الفرص لتحسين خدمات العملاء التي تعاني من فترات انتظار طويلة للاتصال بمشغلي الهاتف والزيارات التقنية، وساعات الخدمة القصيرة أو المحدودة، والموظفين غير المؤهلين الذين يقدمون معلومات غير كاملة.

ومن ناحية أخرى، تشير الاستطلاعات البرازيلية أيضاً إلى تغيير سلوك المستهلك وزيادة الطلب على الرعاية الذاتية من خلال قنوات الخدمة الرقمية.⁸¹ ويفتح اتجاه الرقمنة في خدمة العملاء آفاقاً إيجابية لرضا المستخدم وتقييم الجودة إلى جانب ممارسة حقوق المستهلكين. وقد قدم انتشار الأجهزة المتنقلة الوسائل التي تجعل التطبيقات قناة رئيسية لتعبير المستهلكين عن مخاوفهم.

وفي هذا السياق، فإن تكنولوجيات مثل روبوتات المحادثة والمساعدات الافتراضية، المزودة بإمكانية استخدام الذكاء الاصطناعي، تؤدي دورها في معالجة معظم المتطلبات العادية والأكثر ضخامة. ويسعى المطورون إلى تكييف هذه التكنولوجيات مع اللغة الطبيعية، وزيادة انسيابية المحادثة والبحث عن روابط مع المستخدمين. وتولد هذه التفاعلات أيضاً كميات كبيرة من البيانات عن المستهلكين أنفسهم، مما يقدم للمشغلين معلومات استخباراتية حاسمة للتفاعلات المستقبلية ويمهد الطريق لزيادة شخصنة خدمة العملاء.

وتشير الرقمنة أيضاً إلى إمكانية تحقيق نتائج إيجابية للمنظمين في سعيهم لاحتضان استخدام التكنولوجيا لنشر المعلومات وحملات التوعية. وتشتمل الأمثلة على منصات رقمية لمعالجة المطالبات، وهي تسمح بالتسجيل والاستجابة في بيئة رقمية خاضعة للرقابة، إلى جانب النشر اللاحق للنتائج المتعلقة بالرعاية المقدمة. ويعزز ذلك الشفافية ويساهم في تقليل وقوع نزاعات.

ومع ذلك، فإن جميع الفوائد التي سُلط عليها الضوء في عملية الرقمنة الجاري تنفيذها في العديد من البلدان حتى الآن لا تنفي الحاجة إلى الجهة التنظيمية التي تعمل كوسيط بين المستهلكين ومقدمي الخدمات.

وبشكل عام، يتلقى المنظمون الشكاوى ويحددون مهل لحل الطلبات. فيختار البعض التوسط في النزاعات بشكل فردي، والبعض الآخر يحيل الشكاوى إلى مقدمي الخدمة كي يستجيبوا للمستهلكين مباشرة في إطار زمني معين. وتتراوح قنوات تلقي الشكاوى بين المكالمات الهاتفية، والاستمارات عبر الإنترنت، والرسائل، والبريد الإلكتروني، والتطبيقات إلى جهات الاتصال الشخصي. وتوحيد البيانات، يُستحسن تنظيم جميع الشكاوى في منصة واحدة، بغض النظر عن قناة المدخلات، والإعلان عن البيانات كوسيلة للشفافية وكذلك للمقارنة بين مقدمي الخدمة من جانب المستخدمين النهائيين. وبالإضافة إلى السعي لحل فرادي نزاعات المستهلكين، يجوز أن يتبنى المنظمون أيضاً أشكالاً من العمل الجماعي، مثل تحديد أكبر أسباب الشكاوى لمراقبة وتعيير/تكييف الأطر واستدعاء تدابير عقابية في حال تحديد المخالفات.

78 الوثيقة SG1RGO/311(Rev.1) + الملحقات للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من البرازيل

79 الوثيقة 1/186 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من المكسيك

80 الوثيقة 1/219 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من البرازيل

81 الوثيقة SG1RGO/310 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من البرازيل

وفي بنن تعمل هيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية (ARCEP) كوسيط بين المستهلكين والمشغلين في إجراء يجب ألا يطول أكثر من ثلاثين يوماً. وترد الشكاوى عبر الهاتف أو من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالسلطة التنظيمية وتسجل مباشرة على منصة إدارة الشكاوى. ويتيح ذلك الإدارة المؤتمتة لشكاوى المستهلكين وكذلك إجراءات وشروط تعامل الوسطاء الداخليين مع الشكاوى بطريقة شفافة وكفوءة ومهنية. ويهدف المنظم إلى التوصل إلى حل للنزاعات. ونتيجة للوساطة، قد يُطلب من مقدمي الخدمة الامتثال للالتزامات القانونية/التنظيمية المرعية والتعويض عن الأضرار أو اتخاذ تدابير استردادية أخرى⁸².

وفي البرازيل، تتلقى وكالة الاتصالات الوطنية (Anatel) ما يقرب من ثلاثة ملايين شكوى سنوياً ضد مقدمي خدمات الاتصالات. وحالياً، قنوات تلقي الشكاوى مجاناً هي الموقع الإلكتروني والتطبيق ومركز الاتصال. وإذا لم تُحل المشكلة بعد الاتصال بالمشغل مباشرة، يمكن للمستهلك تقديم شكوى إلى وكالة الاتصالات الوطنية. وبمجرد تلقيها شكوى، تقوم وكالة الاتصالات الوطنية بإرسالها إلى مقدم الخدمة المشتكى به. والمشغل، وليس وكالة الاتصالات الوطنية، هو المسؤول عن معالجة الطلب والتفاعل مباشرة مع المستهلك لحل الشكوى في غضون فترة عشرة أيام. وبمجرد أن يرد المشغل بشكل قاطع، يُمهّل المستهلك عشرة أيام لتقييم أو إعادة فتح الشكوى إن لم تُحل بشكل مرض. وإن لم يُقَيّم المستهلك الحالة أو يعاود فتحها خلال هذه المهلة، تُعتبر الحالة مستكملة وسيصنفها النظام على أنها "محلولة".

ومن بين أمور أخرى، تساعد شكاوى المستهلكين وكالة الاتصالات الوطنية على القيام بما يلي:

- 1' تقييم الأداء في معالجة شكاوى العملاء ونشر المعلومات
- 2' تحديد المشاكل الرئيسية للمشغلين والتصرف بطريقة وقائية، بل وتحسين القواعد القائمة
- 3' تنفيذ عمليات التفتيش والمراقبة وكذلك إجراءات التحكم، عند الضرورة

وفي عام 2013، كان مركز اتصال وكالة الاتصالات الوطنية هو القناة الرئيسية، حيث تلقي 92,54% من الطلبات المسجلة. وفي العام نفسه، قررت وكالة الاتصالات الوطنية الاستثمار في الرقمنة كوسيلة للابتكار التكنولوجي. وبعد تنفيذ استراتيجية انتقال في يوليو 2020، تمثل القنوات الرقمية بالفعل 61 في المائة من إجمالي التسجيلات.⁸³

لقد تغير سلوك المستهلك، وبالتالي يجب أن تتكيف الطرق التي تقدّم بها خدمات رعاية العملاء، وأن تبتكر. وتعد معرفة المزيد عن تجارب المستهلك ومسار الشكوى شرطاً أساسياً لتنفيذ الانتقال من مكتب المساعدة إلى الخدمات الرقمية. وتعد بساطة وتوفير الأدوات الرقمية عامليين أساسيين في استخدام هذه القنوات بشكل فعال.

ووفقاً لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، يقل عدد النساء اللاتي لديهن هواتف ذكي قادر على النفاذ إلى خدمات الإنترنت المتنقلة عن عدد الرجال بنحو 327 مليوناً، وفي المتوسط، يقل احتمال امتلاك النساء للهواتف الذكية بنسبة 26 في المائة مقارنة بالرجال. ووفقاً للأونكتاد، في ثلثي جميع البلدان على الصعيد العالمي، تقل نسبة النساء اللاتي يستخدمن الإنترنت عن نسبة الرجال. ولا يزال النفاذ إلى الإنترنت مقيداً بالقيود المفروضة حسب الجنس والعمر والإعاقة والمستويات التعليمية، من بين عوامل أخرى، وينبغي أن تأخذ عملية الابتكار والرقمنة هذه العوامل في الاعتبار.

وبعبارة أخرى، يتطلب التقاء المصالح هذا مواجهة التحديات، وإلا سيعجز المستهلكون عن الانتقال إلى أدوات دعم العملاء الرقمية. وفي الواقع، خلال السنوات القادمة، يبدو أن التكنولوجيا والتفاعل البشري يجب استخدامهما معاً لتلبية متطلبات رعاية العملاء. وسيوحد هذا المزيج معاً بين القدرة البشرية على إنشاء روابط عاطفية وبين قوة معالجة البيانات وتعلم الآلة. ويُتوقع أن يتجلى دور الهيئة التنظيمية في نطاق التنظيم وكذلك في تحفيز الثقة والعلاقات الأخلاقية بين جميع الأطراف.

وعلى الرغم من صعوبة عرض التاريخ الحديث من المنظور الصحيح، لا سبيل لتجاهل وطأة جائحة فيروس كورونا (Covid-19) الحرجة على خدمات العملاء. فقد حددت هذه الأحداث البنية التحتية للاتصالات كأساس حرج لجميع القطاعات. ويتطلب هول هذه التحديات حلولاً متنوعة حسب التعقيدات التي يواجهها كل بلد.

ومن بين التحديات الأخرى، اتضح أن شكاوى المستهلكين واحتياجاتهم ينبغي أن تدار بطريقة أكثر استباقية، وينبغي لمقدمي الخدمات العمل لضمان إمكانية النفاذ إلى خدمات الاشتراك وضمان جودتها. وفي هذا السياق،

⁸² الوثيقة 1/179 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من بنن
⁸³ الوثيقة SG1RQ/309 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من البرازيل

دُفع المنظمون ومقدمو الخدمات والمستهلكون للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتواصل وحل المشاكل.

وفي دولة فلسطين، التي تشارك في أعمال الاتحاد بموجب القرار 99 (المراجع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين، تتفاعل الوزارة عبر منصتي WhatsApp و Facebook كقنوات لتقديم الشكاوى والنفوذ عن بُعد إلى استفسارات من مسؤوليها. وكان على المشتركين دائماً زيارة صالة عرض الشركة للحصول على الخدمات والمعلومات ذات الصلة. ولكن مع تقييد الحركة بسبب القيود والإغلاقات المفروضة نتيجة الجائحة، تعالج العقود عن بُعد بمساعدة التكنولوجيا على نحو لا مفر منه. وعلى الرغم من أن ذلك لا يُعتبر بديلاً عن العقود المطبوعة، إلا أنه يمثل حلاً يتيح تقديم الخدمات دون عيوب لأي من الأطراف⁸⁴.

وفي البرازيل، مع العزلة الاجتماعية والحاجة إلى خيارات عدم الاحتكاك، أبلغ مقدمو خدمات الاتصالات الرئيسيون عن نمو في القنوات الرقمية، مع التركيز على استخدام تطبيقاتهم الخاصة، ومنصة WhatsApp ومساعدتين افتراضيتين.⁸⁵ علاوةً على ذلك، أنشأت وكالة الاتصالات الوطنية (Anatel) لجنة أزمات للإشراف على تأثيرات جائحة فيروس كورونا (COVID-19) ومراقبتها. وفي مارس 2020، وقعت الوكالة ومقدمو خدمات الاتصالات على تعهد علني بما يلي:

- 1' مواصلة تشغيل الخدمات
- 2' ضمان دعم خاص للخدمات الصحية والأمن العام
- 3' مراعاة الصعوبات التي يواجهها المستهلكون
- 4' إبقاء السكان على اطلاع جيد.

وبالنظر إلى الإجراءات الفردية لمقدمي الخدمات الخمسة الرئيسيين، نُفذت حوالي 100 مبادرة لتسهيل النفاذ إلى أساليب الدفع، بما في ذلك: رفع إجازة البيانات على النطاق العريض المتنقل والثابت، ورفع إجازة البيانات لإعادة تعبئة الخدمات المدفوعة مسبقاً، والنفاذ إلى مجموعة متنوعة من المحتويات بدون أسقف لاستخدام البيانات (ومنها تطبيق وزارة الصحة بشأن فيروس كورونا، وفقاً للتعهد العلني الموقع مع وكالة الاتصالات الوطنية (Anatel) وتطبيق الفوائد الاجتماعية الحكومي).

لدى العديد من بلدان العالم، إن لم يكن جميعها، قوانين عامة بشأن المستهلكين. وتغطي القوانين طائفة واسعة من المنتجات الاستهلاكية. غير أن القانون يكون بطيئاً بشكل عام في اللحاق بالمجموعة المتغيرة باستمرار من التغييرات التكنولوجية التي تسفر عن منتجات لم تكن موجودة أو لم تكن متصورة عندما صدرت القوانين. والتحديات التي تواجهها الأطر القانونية الحالية هي حماية المستهلك وتشجيع الابتكار وتحسين خدمة العملاء وحل المشاكل العابرة للحدود وسد فجوة الحماية الرقمية وتلبية المتطلبات المرتبطة بظهور إنترنت الأشياء (IoT) والذكاء الاصطناعي وضمان أن يسهل الإطار التواصل والمعاملات عبر الإنترنت. وفي حين أن معظم القوانين العامة ربما لم تُصغ مع أخذ خدمات النطاق العريض في الاعتبار، فإن بعض المشاكل التي وضعت القوانين للتعامل معها كانت موجودة بالفعل قبل العصر الرقمي وما زالت قائمة إلى حد الآن. وبالتالي تظل القوانين ذات صلة ومفيدة للغاية في الاقتصاد الرقمي ويتضح ذلك من خلال قوانين اثني عشر بلداً جرى تفحصها في مساهمة واحدة مقدمة إلى لجنة الدراسات ونوقشت خلال اجتماع فريق المقرر في فبراير 2020.⁸⁶

3.3 كيفية حل المشاكل الناجمة عن الأنشطة العابرة للحدود

أصبح التحدي المتمثل في معالجة الأنشطة العابرة للحدود ذا طبيعة استراتيجية أكبر في سياق الاقتصاد الرقمي العالمي.

والاقتصاد الرقمي بلا حدود، مما يعني ضمناً قدراً كبيراً من المعاملات الدولية. ولهذا السبب، ينبغي تنسيق حماية المستهلك وتعبئته على الصعيد الدولي. وما برحت الدول الأعضاء في الأمم المتحدة ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي والاتحاد الدولي للاتصالات تعمل لتحقيق ذلك الهدف. والمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لعام 2016 بشأن حماية المستهلك في الأنشطة التجارية عبر الإنترنت وخارجها وحل النزاعات

⁸⁴ الوثيقة SG1RGQ/307 + الملحق للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من دولة فلسطين

⁸⁵ الوثيقة SG1RGQ/360 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من البرازيل

⁸⁶ الوثيقة 1/336 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من زيمبابوي

والتعويض⁸⁷ تعد أداة أساسية لدعم حماية المستهلك في ذلك الصدد.⁸⁸ ويبدو أن هناك إجماعاً دولياً على أن المبادئ ينبغي أن تكون محايدة من الناحية التكنولوجية وأن بعض المجالات المحددة تتطلب مزيداً من الاهتمام، مثل طلب السلع والخدمات عبر الإنترنت، وحماية البيانات، والرسائل الإقترامية والاحتيال.

وبالنظر إلى حجم الاتحاد الأوروبي ونطاقه، يمكن اعتباره نموذجاً مفيداً لحل بعض المشاكل المتعلقة بالأنشطة عبر الحدود. واعتباراً من يونيو 2017، وضع الاتحاد الأوروبي حداً لرسوم التجوال وكان هذا التدبير أسوأً للولايات القضائية الأخرى. ومن القضايا المستمرة المتعلقة بالتجوال، الظاهرة المعروفة باسم "صدمة الفاتورة" وتسعى السياسة الأوروبية إلى منع حدوثها بالتركيز على السفر المؤقت ("تجول كإنك في بلدك").

واللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) هي مبادرة أخرى أظهر فيها الاتحاد الأوروبي فوائد اتباع نهج مشترك تجاه الأنشطة عبر الحدود. وتنص اللائحة على الحاجة إلى إبلاغ المستخدمين بتدفقات البيانات الدولية المحتملة، وإنشاء حق شخصي في الحصول على المعلومات المتعلقة باستخدام المعلومات الشخصية.

وهناك قضية أخرى ناشئة عبر الحدود وهي الاتصالات التجارية غير المرغوب فيها أو المكالمات المزعجة. وفي الاقتصاد الرقمي العالمي، يُتوقع أن تكون الأدوات الرقمية والهواتف وسيلة لتسهيل التبادلات الاقتصادية بين من يقدمون منتجاً أو خدمة ومشتريهم المحتملين. ولكن، وفي حين أن بعض الوكلاء الاقتصاديين يعملون ضمن الحدود الأخلاقية والعدالة في هذه البيئة، على خلاف آخرين يقومون بإغراق المستخدمين بمكالمات غير مطلوبة. وبالإضافة إلى المكالمات التجارية، يسعى بعض المتصلين إلى الإضرار بالمتلقي من خلال ممارسات خادعة واحتيالية. وواجهت العديد من البلدان حول العالم هذه المشكلة واعتمدت أساليب مختلفة، ومنها حركة مكالمات الشبكة وأنظمة استيقان المكالمات وتعريف ترقيم بادئة التسويق عبر الهاتف والتغييرات القانونية وقوائم عدم الإزعاج. وتذكر هذه الأساليب في مساهمة من **البرازيل** تقدم فيها لمحة عامة عن التحديات والاستراتيجيات في علاقة بالمكالمات غير المرغوب فيها.⁸⁹

وفي **الهند**، أعلنت هيئة تنظيم الاتصالات في الهند (TRAI) أن التوجيه، بموجب اللائحة بشأن تفضيلات عملاء خدمات الاتصالات التجارية (TCCCP)، يهدف إلى إنشاء منصة مدعومة بتكنولوجيا سلسلة الكتل.⁹⁰

وفي **البرازيل**، طلبت وكالة الاتصالات الوطنية (Anatel) من مشغلي الاتصالات التصدي لمشكلة المكالمات المزعجة من خلال اتباع نهج متجاوب للتنظيم الذاتي (بما في ذلك من خلال آليات الإنفاذ الذاتي). وعرض المشغلون على وكالة الاتصالات الوطنية (Anatel) مدونة سلوك لتقديم خدمات الاتصالات من خلال التسويق عبر الهاتف، ونفذوا أيضاً قائمة وطنية واحدة لعدم الإزعاج.⁹¹

وعقدت لجنتنا دراسات قطاع تنمية الاتصالات حلقة دراسية إلكترونية بعنوان "الاتصالات التجارية غير المرغوب فيها/المكالمات المزعجة: هل المستهلكون أكثر عرضة للخطر في عصر جائحة فيروس كورونا (COVID-19)؟"⁹²

وخلال الحلقة الدراسية، عرضت هيئة الاتصالات الفيدرالية (FCC) بالولايات المتحدة الأمريكية ووكالة الاتصالات الوطنية البرازيلية (Anatel) (البرازيل) وشركة Idea-Vodafone (الهند) نهجها الوطنية للتعامل مع هذه المشكلة. وجرى التأكيد على أهمية توعية المستهلك.

واسترعت ممثلة شركة Beltug (بلجيكا/أوروبا) الانتباه إلى أن المستعملين هم أكثر عرضة للتأثر في أوقات الأزمات مثل جائحة Covid-19. جراء زيادة في الاحتيال الإلكتروني عن طريق الهاتف وأيضاً عن طريق البريد الإلكتروني. وفي هذا السياق، يزداد الطلب على الأمن. وأبرز الاتحاد الإفريقي للاتصالات (ATU) أهمية الرؤية عبر الحدود، بما في ذلك خطة دولية لوضع معايير للتعامل مع هذه القضية.

⁸⁷ الأونكتاد. المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن حماية المستهلك. نيويورك وجنيف، 2016.

⁸⁸ الوثيقة SG1RGQ/153 + الملحق للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من مسؤول الاتصال بمكتب تنمية الاتصالات للمسألة 6/1

⁸⁹ الوثيقة SG1RGQ/308 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من البرازيل

⁹⁰ الوثيقة 1/334 المقدمة من الهند

⁹¹ الوثيقة SG1RGQ/206 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من البرازيل

⁹² الاتحاد الدولي للاتصالات. حلقة دراسية إلكترونية بعنوان الاتصالات التجارية غير المرغوب فيها/المكالمات المزعجة: هل المستهلكون أكثر عرضة للخطر في عصر جائحة فيروس كورونا (COVID-19)؟ 2 يوليو 2020.

ومضى فريق إدارة المسألة 6/1 لدى لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات في استخدام محتويات ورشة العمل لإثراء ناتج السنوي المعنون "المكالمات التجارية غير المرغوب بها - نظرة عامة على التحديات والاستراتيجيات"⁹³ والذي نال الموافقة في سبتمبر 2020 وصدر بعد ذلك.

4.3 كيفية تلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة والنساء والأطفال في نظام إيكولوجي رقمي جديد (التكنولوجيات والخدمات والمنتجات التي تركز على حماية المستهلك والإلمام بالمعارف الرقمية المتعلقة بحماية المستهلك)

يشمل جمهور مستهلكي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عدة فئات ضعيفة ذات احتياجات محددة فيما يتعلق بالمساواة والنفاد.

وفي ورقة مناقشة الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2019، بعنوان *بناء الثقة في اقتصاد قائم على البيانات من خلال ضمان تعويض المستهلك فيما يتعلق بحماية المستهلك في العصر الرقمي*، تُقترح التوصية التالية:⁹⁴

التوصية 4: السياسة الرقمية الوطنية القائمة على المبادئ - ينبغي للحكومات، بعد التشاور مع العموم، إعداد استراتيجية وخطة تنفيذ رقمية وطنية قوية تتمحور حول المستهلك وقائمة على المبادئ. والهدف من الخطة الرقمية هو تمكين جميع المستهلكين، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة ومصالح الأعمال والحكومة، من المشاركة بأمان في الاقتصاد الرقمي. وينبغي أن تحتوي خطة التنفيذ على حوافز لضمان امتلاك كل شخص للمهارات المتاحة لاستخدام توصيلية إنترنت عالية السرعة والاستفادة من الاقتصاد الرقمي مع تقليل مخاطر الضرر إلى أدنى حد.

ويُعتبر خفض الحواجز مسألة مركزية عندما يتعلق الأمر بالأشخاص ذوي الإعاقة، وهم مجموعة تضم حوالي 10 في المائة من سكان العالم وفقاً لمنظمة الصحة العالمية (WHO). ويُعتبر النهج المتمحور حول المستخدم بالغ الأهمية لتطوير المنتجات والخدمات لمن يعانون من إعاقات جسدية أو بصرية أو سمعية أو عقلية أو فكرية. إذ يتيح التصميم المتمحور حول المستخدم ليس رؤية إمكانية النفاذ من الناحية المادية فحسب، بل أيضاً التعرف على خصوصيتها الثقافية.

وتظهر الأدلة التي جُمعت من خلال الاستطلاعات في المكسيك أن حوالي 70 في المائة من الأشخاص ذوي الإعاقة يجهلون حقوقهم عند استئجار خدماتهم. بالإضافة إلى ذلك، مكنت الاستطلاعات للمعهد الفيدرالي للاتصالات (IFT) (المكسيك) بالتعرف على المجالات الرئيسية للفرص التي تحدد المستخدمين ذوي الإعاقة وبنشرها، مثل تقديم العلاج وفقاً لاحتياجاتهم، وتقديم معلومات محددة عن المعدات أو البرمجيات أو الحزم لتسهيل استخدامها، والقيام بالتواصل (عبر الكتيبات والإعلانات والعروض الترويجية) في أسواق يمكن النفاذ إليها.⁹⁵

ويوجد في البرازيل حوالي 45 مليون شخص يعانون من إعاقة ما، وهم يمثلون أكثر من 23 في المائة من السكان. وبشكل هذا الواقع محكراً عظيماً لتحسين إمكانية النفاذ في الاتصالات باستخدام التكنولوجيات الجديدة. وفي هذا السياق، نشرت وكالة الاتصالات الوطنية (Anatel) "اللائحة العامة بشأن إمكانية النفاذ" - RGA (القرار 667/2016)، بناءً على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - القانون رقم 13.146/2015. وفيما يتعلق بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والتزامات شركات الاتصالات، ألزمت اللائحة العامة بشأن إمكانية النفاذ الشركات بإيلاء الأولوية للخدمة التي يمكن النفاذ إليها وإضافة الطابع الفردي عليها للأشخاص ذوي الإعاقة ورفاقهم الشخصيين؛ وعرض الوثائق المادية (العقود وخطط الخدمة، من بين وثائق أخرى) بنسق يسهل على الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية النفاذ إليه؛ وإدارة مواقع إلكترونية بنسق يسهل النفاذ إليه؛ وإتاحة الدردشات عبر الإنترنت ومكالمات الفيديو عبر الإنترنت.

وعلاوةً على ذلك، أنشأ هذا الإطار أيضاً مؤشراً لمرتبات إمكانية النفاذ وتتمثل الفكرة في مكافأة سنوية للشركات التي، بالإضافة إلى الالتزام بالقواعد المنصوص عليها في اللائحة العامة بشأن إمكانية النفاذ، تأخذ بأفضل الممارسات لتعزيز دمج الأشخاص ذوي الإعاقة. وقدمت وكالة الاتصالات الوطنية (Anatel) المكافأة إلى مشغل

⁹³ لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات. المسألة 6/1. الناتج السنوي 2019-2020. [الاتصالات التجارية غير المرغوب بها - نظرة عامة على التحديات والاستراتيجيات](#).

⁹⁴ الوثيقة SG1RGO/153 + الملحق للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من مسؤول الاتصال بمكتب تنمية الاتصالات للمسألة 6/1 والاتحاد الدولي للاتصالات. الندوة العالمية التاسعة عشرة لمنظمي الاتصالات لعام 2019 (المرجع السابق).

⁹⁵ الوثيقة 1/186 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من المكسيك

لأول مرة في عام 2019. وقيمت الشركات الخمس الكبرى وفقاً للمعايير التالية: إمكانية النفاذ في مواقع إلكترونية؛ وخدمة متخصصة في المتاجر؛ وكفاءة آلية التفاعل من خلال الرسائل الإلكترونية والدردشة الإلكترونية ومكالمات الفيديو. والأعمال التطوعية التي تشجع/تعزز/تضمن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.⁹⁶

وعندما ينظر المرء إلى فجوة النفاذ من وجهة نظر الجنسين، تختلف التحديات قليلاً. فنصيب النساء اللواتي يستخدمن الإنترنت يقل بنسبة 12 في المائة عن نصيب الرجال، وفي قطاع الاتصالات المتنقلة، يقل احتمال استخدام النساء للإنترنت بنسبة 26 في المائة مقارنة بالرجال. ويكون ضغط بعض جوانب التغيير التكنولوجي أشد على النساء ومنها: السياق المحلي، والأمية الرقمية، والأمن الجسدي، والتصور الثقافي بأن الإنترنت قد لا يكون ذا صلة بحياة الفرد.

ويشكل الشبان (بسن يقل عن 18 عاماً) ثلث مستخدمي الإنترنت اليوم، والأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و24 عاماً هم المجموعة الديموغرافية الأكثر توصيلاً بالإنترنت. وفي الوقت الحاضر، حتى الأطفال الأصغر سناً موصولون بالإنترنت.

وفي اليابان، تروج شركة KDDI لمبادرة "فئات سلامة الهواتف الذكية". ووفقاً لوكالة الشرطة الوطنية، فإن عدد الطلاب ضحايا خدمة الشبكات الاجتماعية (SNS) يتزايد تقريباً بنفس معدل انتشار الهواتف الذكية بين طلاب المدارس. وتنظم شركة KDDI فصلاً دراسية كمبادرة لضمان تمكّن الطلاب (في المدارس الابتدائية والإعدادية والثانوية) من استخدام أجهزة اتصالات مثل الهواتف الذكية بحذر وأمان، دون الوقوع في مشاكل. وتغطي الفصول الدراسية موضوعات حماية المستهلك، مثل "نشر المعلومات المضللة" و"كتابة تعليقات مؤذية على وسائل التواصل الاجتماعي" و"التسرع في الثقة في الناس عبر الإنترنت" و"الترهيب عبر خدمة الشبكات الاجتماعية (SNS)" و"الألعاب واعتماد خدمة الشبكات الاجتماعية على الهواتف الذكية". وبين عامي 2005 و2019، أقيم ما مجموعه 29 000 فصل دراسي حضرها أكثر من 5 310 000 طالب.⁹⁷

ولا يزال حوالي 346 مليون شاب غير موصولين بالإنترنت. وهذا هو مصدر قلق سياساتي رئيسي لأن هذه الفجوة تمنع عموماً هذا الجيل من تحصيل مؤهلات تعليمية ومهنية. وعلاوة على ذلك، ينبغي تسليط الضوء على أهمية وجود سياسات وإجراءات مناسبة لحماية الأطفال في بيئة الإنترنت.

وتهدف مبادرة حماية الطفل على الإنترنت (COP) للاتحاد الدولي للاتصالات إلى الجمع بين الشركاء من جميع قطاعات المجتمع العالمي لضمان تجربة سليمة وأمنة للأطفال على الإنترنت في كل مكان. وبالمثل، تتعامل مبادرة أطفال العالم على الإنترنت (GKO) التي أطلقتها اليونيسف مع مسألة حماية الأطفال على الإنترنت.

وتشير جمهورية إيران الإسلامية⁹⁸ إلى المخاطر المتعلقة باستخدام الأطفال لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعرض بعض النهج المتعلقة بحماية الطفل على الإنترنت، ومن بينها دمج حقوق الأطفال في جميع السياسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك تدريب الأطفال وأولياء الأمور والمعلمين على سلامة الأطفال ومسؤولياتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهي تذكر أيضاً الحاجة إلى أدوات رقابة أولياء الأمور وأدوات إدارة الفضاء السيبراني لحماية الأطفال في الفضاء السيبراني.⁹⁹

وبهذا التوجه، قامت وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإيرانية بإعداد ونشر سياسة تسمى "وثيقة داعمة وخطة عمل لتطوير خدمات الإنترنت للأطفال"¹⁰⁰.

وتحدد الخطة أربعة أهداف:

- 1' تقديم البنية التحتية للاتصالات والمحتوى والثقة
- 2' تطوير السوق وإنماء الأعمال التجارية
- 3' رعاية التعليم وتعزيز الفضاء السيبراني
- 4' خطة عمل الإدارة

⁹⁶ الوثيقة SG1RGQ/196 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من البرازيل

⁹⁷ الوثيقة 1/397 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من شركة KDDI (اليابان)

⁹⁸ الوثيقة SG1RGQ/96 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من البرازيل

⁹⁹ الوثيقة 1/76 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من جامعة إيران للعلوم والتكنولوجيا (جمهورية إيران الإسلامية)

¹⁰⁰ الوثيقة 1/74 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من جامعة إيران للعلوم والتكنولوجيا (جمهورية إيران الإسلامية)

ومن أجل تعزيز النفاذ لدى هذه المجموعات جميعها، يكتسي سد الثغرات أهمية بالغة. وفي عام 2019، بدأ المعهد الفيدرالي للاتصالات (IFT) في **المكسيك** برنامجاً لمحو الأمية الرقمية يسمى "Conoce tus derechos" ("اعرف حقوقك"). ويستخدم البرنامج دورات تعليمية ومحاضرات ومكاتب معلومات لتمكين المستهلكين من معرفة وتحديد حقوقهم كمستخدمين لخدمات الاتصالات وطرق جعلها قابلة للإنفاذ. وهو يعزز أهمية اتخاذ قرارات مستنيرة والاستخدام السليم لخدمات الاتصالات ومعدات¹⁰¹.

وتهدف الخطط الرقمية إلى خفض الحواجز أمام الاتصالات.

وفي هذا السياق، وسع **الاتحاد الروسي** مبدأ "تَجَوُّلُ كَأَنَّكَ فِي بِلَدِكَ" بمرسوم ليشمل جميع مشغلي الاتصالات المتنقلة وأدخل مطلب مجانية المكالمات الواردة¹⁰².

وتعمل الهيئة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (NICTA) في **بابوا غينيا الجديدة** على إنشاء إطار تنظيمي لجودة الخدمة (QoS). ويتمثل أحد الأهداف في مساعدة المستهلكين على فهم أي اختلافات في جودة الخدمة قد تكون موجودة بين مقدمي خدمات مختلفين وتمكينهم من أخذ هذه المعلومات في الاعتبار عند اختيار مقدم الخدمة¹⁰³.

5.3 مستخدمو الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والتكنولوجيا الناشئة الأخرى: فئة جديدة من الأنشطة، والجهات الفاعلة بحاجة إلى أدوات جديدة

تمتلك التكنولوجيات الرقمية الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي القدرة على تحسين الحياة بشكل كبير. وبخلاف مجموعة من التطبيقات في مجالات الصحة والتعليم والتنقل والزراعة والتصنيع، يمكن للذكاء الاصطناعي أيضاً أن يحسن خدمات الاتصالات الرقمية نفسها ويعزز خبرة المستهلك أيضاً.

ووفقاً لمصادر مختلفة، فإن الوضع الحالي لاعتماد الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء كما يؤثر على المستخدم النهائي اليوم لا يمثل سوى جزء صغير من الإمكانيات الكاملة للتكنولوجيات. ومع ذلك، على الرغم من أن الاستخدام المحتمل للتكنولوجيات قد يكون بعيداً عن متناول المستهلك العادي، فإن جمعيات المستهلكين والأفراد والمنظمون يناقشون بعض القضايا بعمق.

وتعتمد التطبيقات التجارية للذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء المعروضة حتى الآن على البيانات الناشئة عن تفاعلات من آلة إلى آلة (M2M) ومن إنسان إلى آلة (H2M). ويثير ذلك أسئلة تتعلق بحماية بيانات المستخدم، عبر الولايات القضائية الحدودية - التدفق الدولي للبيانات - بل تتعلق أيضاً بالحدود القانونية بين قطاعات الاقتصاد المنظمة وغير المنظمة. فحتى التمييز المعتاد بين التجارة في السلع أو الخدمات قد لا يكون قابلاً للتطبيق في هذا السياق.

وحتى اليوم، بغض النظر عن القطاع الاقتصادي الذي يعمل فيه الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء، تبرز الشفافية بالنسبة للمستهلك كمسألة مركزية، نظراً لعدم تناظر المعلومات بين المستخدمين ومقدمي السلع والخدمات. وتدور هذه النقطة حول معرفة البيانات التي تُجمع ومتى وكيف ستُستخدم في المستقبل. أما المخاوف الأخرى المتعلقة بالبيانات حول الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء فهي تتعامل مع شفافية الخوارزمية - أي مخاطر تحديد هوية الأفراد من خلال البيانات، وعدم تناظر تجميع البيانات، واحتمال التحيز العنصري والاجتماعي، والأمن حسب التصميم، والتهديدات السيبرانية المتعلقة بالأجهزة المتصلة، وحماية الأطفال وضمن المنتج، من بين مخاطر أخرى.

وقد أشارت **الهند**¹⁰⁴ و**زمبابوي**¹⁰⁵ إلى هذه التحديات. وسلط كلا البلدين الضوء على أهمية سياسات الخصوصية والأمن الراسخة على الصعيد الوطني وكذلك القواعد المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء بحيث يظل المستهلكون محميين. وعلاوة على ذلك، وكما هو الحال مع مشاكل حماية المستهلك الأخرى في العصر الرقمي، ستطلب المشاكل الناشئة عن استعمال الذكاء الاصطناعي أيضاً تعاوناً تنظيمياً وبناء القدرات على الصعيد الوطني والدولي. ويتمثل الهدف النهائي في الاستفادة من فوائد التكنولوجيا، مع توفير الحماية من الأضرار المحتملة.

¹⁰¹ الوثيقة 1/349 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من المكسيك

¹⁰² الوثيقة 1/317 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من الاتحاد الروسي

¹⁰³ الوثيقة 1/329 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من بابوا غينيا الجديدة

¹⁰⁴ الوثيقة 1/307 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من الهند

¹⁰⁵ الوثيقة 1/336 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من زمبابوي

الفصل 4 – تعزيز تمكين المستهلك وتوعيته (المنافسة ونماذج الأعمال والأسعار والشفافية)

1.4 كيف يمكن تمكين المستهلكين من المشاركة في الاقتصاد الرقمي؟

كيف يمكن للمنظمين المساعدة في توعية المستهلكين وتمكينهم في النظام الإيكولوجي الرقمي الجديد؟

تعد مساعدة المستهلكين على اكتساب المهارات اللازمة لاستخدام الخدمات الرقمية شرطاً مسبقاً لتطوير الاقتصاد الرقمي. وفي الواقع، بينما أدى الابتكار الرقمي والمنافسة ضمن أسواق الاتصالات إلى تحسين تمكين المستهلك، ولا يزال للهيئات التنظيمية دور مهم في المساعدة على توعية المستهلكين وتمكينهم في النظام الإيكولوجي الرقمي الجديد.

إن تعزيز التوصيلية الكاملة سيُمكن طلب المستهلكين على الخدمات عالية الجودة التي تدعمها الشبكات ذات السعة العالية للغاية والتي يعد تطويرها أولوية رئيسية في خلق تفاعلات إيجابية. وكذلك، ينبغي للهيئات التنظيمية الوطنية أن تواصل العمل على تعزيز الاختيار والتمكين للمستخدمين النهائيين من خلال إيلاء الأولوية للعمل لبناء الثقة في تكنولوجيات المعلومات والاتصالات والخدمات الرقمية، ولتمكين المستهلكين من اتخاذ خيارات أكثر استنارة.¹⁰⁶ ولتحقيق هذه الغاية، يمكن للهيئات التنظيمية، على سبيل المثال، إلزام موردي الخدمات الرقمية بنشر المعلومات ذات الصلة عن خدماتهم، ويمكنها تصميم الأدوات التي ترفع الوعي بين المستخدمين النهائيين وتساعدهم على الاختيار.

ويمكن بناء نهج الهيئات التنظيمية لتمكين المستخدمين النهائيين على ركيزتين¹⁰⁷: مراقبة القطاع والمستوى المناسب من الشفافية. وكجزء من مراقبة أداء السوق الإلكترونية، يمكن للهيئات التنظيمية أيضاً مراقبة أحكام المستخدم النهائي الجديدة، مثل متطلبات تقديم المعلومات، بما في ذلك نموذج ملخص العقد. وفيما يتعلق بالشفافية، يمكن للمنظمين أيضاً مواصلة العمل نحو زيادة مشاركة أصحاب المصلحة، بمن فيهم ممثلو المستهلكين.¹⁰⁸

وعلاوةً على ذلك، يمكن أن يكون التعاون المؤسسي والدولي بين الهيئات التنظيمية الوطنية في جميع أنحاء العالم وسيلة مهمة لتعزيز قدرات مستهلكي الخدمات الرقمية من خلال تبادل الخبرات والممارسات السليمة.

ويمكن للهيئات التنظيمية المساعدة في زيادة الوعي وتمكين المستهلكين من خلال مجموعة من الإجراءات. وتشمل هذه الإجراءات التعاون بين العديد من أصحاب المصلحة لإنتاج السياسات والاستراتيجيات والقوانين واللوائح والمبادئ التوجيهية وعمليات الإنصاف ذات الصلة. ويحتاج مقدمو الخدمات إلى الالتزام بالقوانين وأن يكونوا مسؤولين اجتماعياً. ويجب أن يكون المستهلكون مثقفين ومطلعين رقمياً.

وأخيراً، من بين التدخلات التنظيمية المتاحة في نطاق وكفاءة الهيئات التنظيمية الوطنية، إمكانية إلزام الموردين بنشر المعلومات لمنفعة المستهلكين.

أفضل الممارسات المؤسسية لمصلحة مستهلكي خدمات الاتصالات

طور بعض مقدمي الخدمات في قطاع الاتصالات ممارسات التنظيم الذاتي التي تشمل إعداد ميثاق حقوق للمستهلكين، وتقديم معلومات وافية ودقيقة للمستهلكين تمكّنهم من اتخاذ خيارات فعّالة وتأكيد حقوقهم، ووضع إجراءات شفافة ومنخفضة التكلفة لتسهيل تغيير مقدمي الخدمة على المستهلكين.

¹⁰⁶ BERC، تقرير عن شفافية معلومات التعريف، الوثيقة 59rev2 (08) ERG، مارس 2009.

¹⁰⁷ المرجع السابق.

¹⁰⁸ المرجع السابق.

ويقوم آخرون، بالاشتراك مع واضعي السياسات والمنظمين، بمساعدة المستهلكين على المشاركة في أسواق الاتصالات من خلال توعية المستهلكين بحقوقهم، وزيادة الوعي بالخدمات والخيارات الجديدة التي يقدمها السوق، وجعل عملية التبديل في أسواق اتصالات الخط الثابت والاتصالات المتنقلة والإنترنت أسهل وأرخص وأسرع.

2.4 الشفافية كألية لتعزيز المنافسة على التعريفات الجمركية وجودة الخدمة

1.2.4 أدوات المقارنة من أجل الشفافية وتمكين المستهلكين

وفقاً لهيئة المنظمين الأوروبيين للاتصالات الإلكترونية (BEREC)، يمكن منع بعض العواقب السلبية في استخدام خدمات الاتصالات بمنح المستهلكين إمكانية النفاذ إلى المعلومات ذات الصلة باحتياجاتهم.

وفي تقرير عن شفافية معلومات التعريفات، تفيد هيئة المنظمين الأوروبيين للاتصالات الإلكترونية (BEREC) بإمكانية تقسيم الممارسات المعنية بالمعلومات إلى ثلاث فئات، وفقاً للجهة التي تقدم المعلومات للمستخدمين النهائيين:

- 1 أساليب/أدوات المعلومات التي يستخدمها مقدمو الخدمة
- 2 أساليب/أدوات المعلومات التي تنفذها الهيئات التنظيمية الوطنية
- 3 أساليب/أدوات المعلومات المتاحة من أطراف ثالثة

وبالنسبة للفئة الأولى، تؤكد هيئة المنظمين الأوروبيين للاتصالات الإلكترونية (BEREC) أن مقدمو خدمات الاتصالات الإلكترونية يستخدمون مجموعة واسعة من الأساليب والأدوات لإبلاغ المستخدمين النهائيين إما على أساس إلزامي أو طوعي. وهناك أيضاً مزيج من الأدوات الساكنة والتفاعلية. وتشمل التدابير التي تعتبرها بعض الهيئات التنظيمية الوطنية فعالة بشكل خاص في الفئة الأولى النشر على مواقع إلكترونية خاصة بمقدمي الخدمات، أو الفواتير (على وجه الخصوص، الفواتير المفصلة ذات المحتوى الأدنى المنظم)، أو المنشورات المرسله معها.¹⁰⁹

وتستهدف الأدوات في الفئة الثانية عموماً المستهلكين الأفراد، وتقدم المساعدة عبر الإنترنت و/أو المساعدة الشخصية. ومن بين ما صنفتها بعض الهيئات التنظيمية الوطنية على أنها خدمة رعاية عملاء فعالة بشكل خاص، تطبيقات التحكم في الفواتير الفورية، والإعلانات الصوتية/الإشارات المسموعة عند الاتصال برقم منقول / خارج الشبكة/ ذي تعريفه خاصة، والمعلومات المرسله عبر خدمة الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني مباشرة إلى المستخدم.

ويوضح تقرير هيئة المنظمين الأوروبيين للاتصالات الإلكترونية (BEREC) أن الأدوات التي تقدم معلومات مباشرة للمستهلكين بطريقة مستهدفة وشخصية (عبر الهاتف، والرسائل، والبريد الإلكتروني، والرسائل النصية القصيرة، وتطبيقات الإنترنت التفاعلية وما إلى ذلك) يمكن أن تكمل متطلبات المعلومات العامة التي يجب أن يستوفيهها مقدمو الخدمات، ولا سيما فيما يتعلق بالتغييرات التي تحدث بعد دخول العقد حيز التنفيذ والتحكم في النفقات بواسطة خدمات الاتصالات الإلكترونية. ويمكن استكمال الأساليب المستندة إلى الإنترنت بأساليب "غير موصولة بالإنترنت" قادرة على النفاذ إلى جمهور عريض خاصة حيث قد لا يتمكن الكثير من هذا الجمهور من النفاذ إلى الإنترنت. ويمكن أن يؤدي تنفيذ مثل هذه الأساليب إما بشكل إلزامي (بموجب قانون أو لائحة) أو طوعية (عن طريق تشجيع وتوجيه التنظيم الذاتي للصناعة) إلى تمكين المستخدمين النهائيين، ومساعدتهم على اتخاذ خيارات مستنيرة تخدم احتياجاتهم على أفضل وجه.¹¹⁰

ووضعت بعض الهيئات التنظيمية الوطنية مجموعة متنوعة من الأساليب والنهج والأدوات لإعلام مستهلكي الخدمات الرقمية. وهي تشمل نهج ساكنة وأحادية الاتجاه (مثل نشر المعلومات العامة على مواقع إلكترونية التي تديرها الهيئات التنظيمية الوطنية)، ودينامية وأحادية الاتجاه (من خلال الحملات الإعلامية) ودينامية وثنائية الاتجاه أو تفاعلية (عرض مواقع إلكترونية للمقارنة، ومساعدة المستهلك عبر الهاتف أو البريد أو البريد الإلكتروني وما إلى ذلك).¹¹¹

¹⁰⁹ المرجع السابق.

¹¹⁰ المرجع السابق.

¹¹¹ المرجع السابق.

ويمكن للعديد من المنظمين اعتبار المواقع الإلكترونية للهيئة التنظيمية الوطنية أدوات معلومات فعّالة. وتنتشر معظم الهيئات التنظيمية الوطنية معلومات عامة للمستخدم النهائي على مواقعها الإلكترونية، بما في ذلك إمكانية التبديل بين مقدمي الخدمة، وحقوق المستخدمين النهائيين في التعامل مع مقدمي الخدمة، وإجراءات تسوية المنازعات والشكاوى، والمشورة بشأن اختيار العرض، والعموميات المتعلقة بالتعريفات والفوترة، وقواعد الترسيم الخاصة. والأدوات الأخرى التي تعتبر أدوات معلومات فعّالة في يد الهيئات التنظيمية الوطنية المستجيبة هي أدلة الأسعار التفاعلية المستندة إلى الإنترنت ("حسابات الأسعار") والتي يمكنها إجراء حسابات استناداً إلى أحجام الاستهلاك المفضلة وترتيب حزم الاشتراك من مقدمي خدمة مختلفين وفقاً لأسعارهم. وإجمالاً، قدمت نصف الهيئات التنظيمية الوطنية مثل هذه الأدوات، أو اعتبرت أن من المناسب إدخالها، بشكل مباشر أو من خلال اعتماد مبادرات أطراف ثالثة.¹¹²

وتعد حسابات الأسعار الناجحة التي تغطي كامل مدى خدمات الاتصالات الإلكترونية غنية بالميزات ولكنها في نفس الوقت تعرض سطحاً بينياً سهل الاستخدام بشكل خاص وتعلق قيمة كبيرة على بساطة ويُسّر خبرة المستخدم. ويتمثل البديل عن قيام الهيئة التنظيمية الوطنية بتشغيل حاسبة أسعار تفاعلية أو موقع إلكتروني في أن تنشئ الهيئة التنظيمية الوطنية نظاماً لاعتماد مواقع إلكترونية من هذا القبيل تديرها أطراف ثالثة.

وعلاوةً على ذلك، يمكن أن يقدم نظام الاعتماد ضماناً للجودة، من خلال الشهادة مثلاً بأن حسابات الأسعار التي تقدمها المواقع الإلكترونية المعتمدة يُعتمد بها ودقيقة وشفافة وشاملة. وتشمل أساليب الإعلام الأخرى التي صنفتها الهيئات التنظيمية الوطنية على أنها فعّالة، استخدام القنوات الإعلامية (الراديو والتلفزيون والصحف)، وتوزيع المنشورات، واستخدام قنوات الاتصال الفردية التي يمكن فيها للمستخدمين النهائيين طلب المساعدة¹¹³

وقد تكون لهذه الأدوات صلة خاصة بالذين ليس لديهم نفاذ إلى الإنترنت ويمكنها أن تكمل استخدام أدوات المعلومات على شبكة الإنترنت.

ويمكن أن يستفاد أيضاً من الأطراف الثالثة الوطنية والدولية في إعداد مبادرات تكميلية لتلك التي ينشرها مقدمو الخدمات والهيئات التنظيمية الوطنية سعياً لإعلام المستخدمين النهائيين.

2.2.4 أمثلة ملموسة على كيفية قيام الهيئات التنظيمية بزيادة الوعي وإبلاغ المستهلكين بنتائج تمارين مراقبة الأداء وتقييمات المستهلك (لإطلاع المستهلكين والمستخدمين على الخصائص الأساسية والجودة والأمن وأسعار الخدمات المختلفة التي يعرضها المشغلون)

ترد أدناه أمثلة ملموسة على كيفية قيام المنظمين بالمساعدة في زيادة الوعي.

في **الهند**، تهدف هيئة تنظيم الاتصالات (TRAI) إلى تمكين مستخدمي خدمات الاتصالات والإذاعة عن طريق الشفافية في الأنظمة التي يديرها مقدمو خدمات الاتصالات (TSP). وقد اتخذت الهيئة عدداً من المبادرات في هذا الصدد، بما في ذلك وضع معيار لشبكات البيانات اللاسلكية وكذلك تقييم أداء الشبكة على أساس دوري. وقدمت الهيئة تطبيقاً للاتصالات المتنقلة، "TRAI my speed"، لتمكين المستخدمين من قياس سرعة النطاق العريض وإبلاغ الهيئة به أنياً تقريباً. وفي حين أن قياس تجربة النطاق العريض مهم لتمكين المستهلكين من اتخاذ خيار مستنير، فإنه يساعد أيضاً المنظمين وواضعي السياسات في تقييم إمكانية النفاذ إلى الخدمات التي تعتمد على توصيل النطاق العريض.¹¹⁴ وتقدم تجربة النطاق العريض عبر المواقع الجغرافية والشبكات المختلفة رؤى أيضاً بشأن مدى ومستوى تحقيق الأهداف التي حددتها الحكومة.

ووفقاً للقرار 196 (المراجع في دبي، 2018) الصادر عن مؤتمر المندوبين المفوضين للاتحاد¹¹⁵ والقرار 64 (المراجع في بونينس آيرس، 2017) للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات،¹¹⁶ يتخذ **الاتحاد الروسي** سلسلة من التدابير لإنشاء نظام جودة الخدمة للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويضطلع بأنشطة لحماية المصالح الرئيسية

¹¹² منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. مجموعة أدوات لحماية المستهلكين الرقميين: مورد لصناع سياسات مجموعة العشرين. منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، 2018. (المرجع السابق)

¹¹³ المرجع السابق

¹¹⁴ الوثيقة SG1RGO/182 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من هيئة تنظيم الاتصالات في الهند (TRAI) (الهند)

¹¹⁵ الاتحاد الدولي للاتصالات. مؤتمر المندوبين المفوضين. القرار 196 (المراجع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن

حماية مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات. الوثائق الختامية الصادرة عن مؤتمر المندوبين المفوضين (دبي، 2018)، صفحة 399.

¹¹⁶ الاتحاد الدولي للاتصالات. القرار 64 (المراجع في بونينس آيرس، 2017) للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات، بشأن حماية ودعم

مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. التقرير الختامي للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (WTDC-17). بونينس آيرس، الأرجنتين، 9-20 أكتوبر 2017، صفحة 507.

لمستهلكي خدمة الاتصالات، وبالتالي مساعدة مقدمي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومستهلكيها في التفاعل على قدم المساواة¹¹⁷.

وتشمل هذه الجهود وضع سياسة حكومية لحماية حقوق مستخدمي ومستهلكي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا سيما فيما يتعلق بالحصول على معلومات مجانية ومحدثة عن أسعار وشروط خدمة الاتصالات ورسوم التجوال الدولي، وضمان ارتفاع جودة خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للجميع من خلال إدخال نظام معايير حكومية تحدد مؤشرات جودة الخدمة.

وفي **غانا**، يلتزم جميع المشغلين بنشر المعلومات عن كيفية تسعير خدمات الاتصالات المتنقلة في خطط التعريفية في أي جريدين توزعان على المستوى الوطني وأيضاً في الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة. وتُجمع تفاصيل خطط التعريفية هذه، مع مراعاة الشروط والأحكام (T&Cs)، وتدخل القواعد التجارية في محرك التسعير SIGOS SITE، المجهز بوحدة تعريف المشترك (SIM) صاحب الاشتراك في مختلف العروض الترويجية والعروض العادية¹¹⁸.

ومن المهم أيضاً للهيئات التنظيمية وواضعي السياسات، لا سيما في أوقات طوارئ مثل جائحة فيروس كورونا (COVID-19)، تقديم التوجيه والمدخلات إلى أصحاب المصلحة بشأن التحديثات المحتملة في عقود الاشتراك بحيث تبين التطور في الخدمات الناجم عن الجائحة العالمية التي أثرت تأثيراً هائلاً على القطاع. ففي **دولة فلسطين***، على سبيل المثال، أجرت وحدة الشكاوى وحماية المستهلك استعراضاً شاملاً لخدمات الاشتراك بهدف ضمان نفاذ المشتركين إلى كامل حقوقهم والخدمات التي يطلبونها. وقدمت الوزارة أيضاً أرقام WhatsApp للمشاركين لتقديم الشكاوى والاستفسارات إلى المسؤولين¹¹⁹.

3.4 كيف يمكن للمستهلكين أن يدافعوا عن حقوقهم بمزيد من الفعالية (أمثلة ملموسة على آليات حماية المستهلكين في قضايا مختارة تمكنهم من معرفة حقوقهم وممارستها، واستخدام الخدمات على الوجه الصحيح، واتخاذ قرارات مستنيرة عند التعاقد على الخدمات)

1.3.4 وسائل منع الممارسات التجارية الاحتيالية والخادعة وغير العادلة والشفافية واتفاقات الاشتراك

أظهرت الدراسات أن العديد من الحملات الترويجية لمقدمي الخدمات تفشل في تزويد المستهلكين بالمعلومات الأساسية المطلوبة لاتخاذ قرار مستنير بشأن الخدمة التي ينبغي لهم الاشتراك بها، بما في ذلك العنصر الأساسي لأي ترويج من هذا القبيل - وهو السعر.

وفي السنوات الأخيرة، ازداد عدد الحملات الترويجية التي تديرها شركات الهاتف المتنقل وشركة الخدمة الثابتة في **دولة فلسطين** وازداد مستوى المنافسة بين مقدمي خدمات الإنترنت على خط النفاذ إلى درجة أن الشركات بدأت في استخدام حوافز لدفع عجلة حملاتهم الترويجية.

وهذه الأنواع من الحملات، بما فيها العروض اليومية والأسبوعية والشهرية، جديدة على البلد، حيث تُعرض للمستهلكين مجموعة واسعة من الخيارات لتلبية احتياجاتهم. وقد حدا ذلك بالوزارة إلى تنظيم عدد من الحملات الرقابية المكثفة على سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات¹²⁰.

وتُعتبر المكالمات غير المرغوب فيها شائناً وطنياً وعابراً للحدود يطال العديد من قطاعات الاقتصاد حول العالم.

وبالنظر إلى غياب لوائح فيدرالية بشأن موضوع المكالمات غير المرغوب فيها، اختارت وكالة الاتصالات الوطنية (Anatel) في **البرازيل** معالجة مسألة الاتصالات غير المطلوبة من قطاع الاتصالات، بافتراض إمكانية التنظيم الذاتي القسري¹²¹.

¹¹⁷ الوثيقة SG1RGQ/201 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من الاتحاد الروسي

¹¹⁸ الوثيقة SG1RGQ/244 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من غانا

¹¹⁹ الوثيقة SG1RGQ/155 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من دولة فلسطين*، التي تشارك في أعمال الاتحاد بموجب القرار 99 (المراجع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين.

¹²⁰ المرجع السابق.

¹²¹ الوثيقة SG1RGQ/206 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من البرازيل

والنهج المعتمد في الهند للحد من مسألة الاتصالات التجارية غير المرغوب فيها (UCC) هو نهج متوازن يلفت النظر. فهو، من ناحية، يحترم خصوصية المشتركين ورغباتهم، ويمنحهم التحكم في المحتوى، وتوقيت وطريقة اتصالات التسويق عبر الهاتف، ومن ناحية أخرى، يسهل التسويق عبر الهاتف إلى الحد الذي يسمح لجميع أصحاب المصلحة، مثل مقدمي النفاذ، والمسوقين عبر الهاتف والكيانات التجارية المسجلين، بالقيام بعملياتهم بشفافية وفي إطار اللوائح.¹²²

2.3.4 أفضل الممارسات وأدوات تمكين المستخدمين/المستهلكين وتوعيتهم بالكيفية التي يمكنهم بها إدارة بياناتهم الشخصية

يمكن أن يؤدي الاستخدام الواسع النطاق للخدمات الإلكترونية إلى زيادة تعريض المستهلكين للخطر وزيادة مخاطر الاحتيال في الهوية أو إتلاف الممتلكات. وعلاوة على ذلك، تكمن تحديات إضافية في النفاذ الحر إلى البيانات الشخصية على الإنترنت، ونقص الموارد البشرية المدربة لتنفيذ التشريعات بشكل فعال، وانعدام فعالية الجمعيات الاستهلاكية.

وصارت تتكرر على شبكة الإنترنت حوادث الافتراء عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والاحتيال (الاحتيال المالي، والاحتيال في الهوية، والاحتيال عبر الشبكة، وما إلى ذلك)، والمعلومات الخاطئة والأخبار المزيفة وباتت أخطر على مستهلكين كثيراً ما يكونون ذوي تعليم متدن وقليلي الحيلة. فهم يستفيدون من التكاليف المنخفضة التي تروج لها وسائل التواصل الاجتماعي والخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت في مقابل إتاحة بياناتهم الشخصية.

ولمعالجة هذه المشكلة، أصدرت غينيا تشريعاً في عام 2016، يتضمن قانوناً بشأن الأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية وقانوناً بشأن المعاملات الإلكترونية. ويجري إنشاء لجنة لحماية البيانات الشخصية.¹²³

ولكن يجدر بالذكر أن التطور السريع والمهم لتكنولوجيات المعلومات يتطلب - بالإضافة إلى الإطار القانوني - الإدارة والمعلومات والتعليم في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

وينبغي أيضاً إيلاء الأولوية لإنشاء الهيئات، وتطوير المهارات وبناء القدرات في مجال حماية البيانات وإدارتها، ومتابعة المشاكل وشكاوى المستهلكين، وذلك لضمان حماية أفضل للمستهلكين وتبادل أفضل الممارسات بين مختلف الجهات الفاعلة في القطاع.

وفي 31 ديسمبر 2018 اعتمدت حكومة **بوركينافاسو** لوائح جديدة بشأن سبل تحديد مشتركي خدمة الاتصالات الإلكترونية وعملاء المقاهي السيبرانية.¹²⁴

والهدف من الإطار التنظيمي الجديد هو المساعدة على منع استخدام خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض إجرامية، وحماية مستهلكي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيساعد اعتماد هذا المرسوم في مكافحة انعدام الأمن من خلال السماح للهيئات والسلطات المختصة بالنفاذ إلى قاعدة بيانات موثوقة لمستخدمي الاتصالات الإلكترونية. وسيساعد أيضاً في بناء الثقة بين مستهلكي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ويهدف هذا الإطار التنظيمي إلى منع مقدمي الخدمات من الانخراط في الممارسات الخادعة المتعلقة بجمع واستخدام البيانات الشخصية للمستهلكين.

وكما هو مذكور في القسم 1.4.2 أعلاه، اعتمدت **البرازيل** تشريعاً بشأن حماية البيانات الشخصية. وحاز القانون رقم 13.709 الموافقة في 14 أغسطس 2018.

¹²² الوثيقة [SG1RGO/182](#) للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من هيئة تنظيم الاتصالات في الهند (TRAI) (الهند)

¹²³ الوثيقة [SG1RGO/191](#) للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من غينيا

¹²⁴ الوثيقة [SG1RGO/172](#) للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات المقدمة من بوركينافاسو

3.3.4 الآليات/الوسائل التي يضعها المنظمون كي ينشر المشغلون/مقدمو الخدمات معلومات شفافة وقابلة للمقارنة ووافية ومحدثة عن الأسعار والتعريفات والمصاريف المتعلقة بإنهاء العقد والنفاد وتحديث خدمات الاتصالات، من بين أمور أخرى، لإبقاء المستهلكين على اطلاع وإعداد عروض واضحة وبسيطة بالإضافة إلى أفضل الممارسات لتثقيف المستهلك

أدت التغييرات الجذرية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/الاتصالات إلى قيام السلطات التنظيمية الوطنية والجهات الواضحة للسياسات باستعراض لوائحها وسياساتها الحالية بانتظام من أجل تعزيز الشفافية في البيئة الرقمية الجديدة.

وفي غانا، تصدرت مشاكل الفوترة، بما في ذلك خصومات الأرصد غير المبررة، والرسوم الزائدة والفوترة الخاطئة، قائمة الشكاوى المقدّمة إلى الهيئة التنظيمية، حيث يشعر المستهلكون في كثير من الأحيان بالاستغلال لأنهم لم يحصلوا على قيمة أموالهم التي أنفقت على تحميل وقت البث على حسابات الاتصالات المتنقلة الخاصة بهم. وفي هذا الصدد، قدمت غانا رسالة ملاحظات تقييمية للفوترة (BFM)، أو إشعار نهاية المكالمات عبر بيانات الخدمة التكميلية غير المهيكلة (USSD)، أو رسالة عاجلة، تُعلم مستخدم خدمة الاتصالات المتنقلة عن مقدار وقت البث أو الرسائل النصية القصيرة أو عرض النطاق المستهلك في نهاية نشاط قابل للفوترة. وكان الغرض من رسالة BFM هو معالجة شكاوى المستهلكين وما يُتصور من فوترة غير دقيقة لخدمات الاتصالات.¹²⁵

4.3.4 تحديد أفضل الممارسات للمنظمين والمشغلين على الصعيد الوطني في استخدام وإدارة موارد ترقيم الهواتف الوطنية

أمام التطور السريع للاتصالات وظهور معدات أكثر تطوراً في السوق، قد يجد المستهلكون الذين ليست لديهم خبرة في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أنفسهم في حيرة من أمرهم. وبالتالي أصبح إعلام المستهلك وحقوقه أمرين من الأمور ذات الأولوية، وخلال المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (دي، 2014)، أخذت بالاعتبار رغبة الدول الأعضاء وأعضاء القطاع في دراسة حماية مستهلكي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وأصبحت قضية حماية المستهلك مبعث قلق مستمر. لكن لم تضع جهات التنظيم، ولا جهات التشغيل، ولا جهات تقديم الخدمات، ولا جهات تصنيع الأجهزة، تعريفاً أو أساساً قانونياً محدداً لصكوك حماية المستهلك التي يتعيّن تنفيذها من أجل ضمان النفاذ الشامل إلى خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجيدة بتكلفة منخفضة.

وزاد نشر التكنولوجيات الجديدة وإدخال خدمات جديدة من الطلب على موارد الترقيم. وقد أدى ذلك إلى زيادة الحاجة إلى خطة ترقيم وطنية مناسبة من أجل المنافسة الفعّالة وتلبية المتطلبات المستقبلية.

والنهج التنظيمي إزاء تخصيص الأرقام وتوزيعها وسحبها واستخدامها، بما يتيح إمكانية نقل الأرقام واختيار شركة الاتصالات، ينبغي أن يعزز المنافسة في أسواق الاتصالات.

الفصل 5 – الاستنتاجات والمبادئ التوجيهية

بعد تحليل المساهمات المعروضة، تم التوصل إلى الاستنتاجات التالية وصياغة المبادئ التوجيهية الآتية:

1.5 الاستنتاجات

- تتزايد مخاطر الاحتيال وإساءة استخدام البيانات الشخصية عبر الإنترنت وبتزايد باستمرار تعقيد المعاملات عبر الإنترنت والشروط والأحكام ذات الصلة.
- اجتذب تنظيم المحتوى عبر الإنترنت تدابير تنظيمية، تتراوح بين اعتماد التنظيم الذاتي من جانب الوسطاء/ المنصات وإنفاذ التنظيمي لمدونة قواعد السلوك، وفرض المسؤولية لاستبعاد المحتوى الضار.
- يتكون الاقتصاد الرقمي والنظام الإيكولوجي الرقمي من العديد من العناصر وأصحاب المصلحة. ويمكن لمبادئ وسياسات حماية المستهلك، بالإضافة إلى التوصيات والمعايير المعتمدة على المستويين الدولي والإقليمي، أن توجه واضعي السياسات والمنظمين على المستوى الوطني، لا سيما في عالم يزداد توصيله البيئي.
- أظهر التصدي لجائحة فيروس كورونا (COVID-19) الحاجة المتزايدة للتعاون بين الوكالات والتعاون الإقليمي والدولي.
- توجد لدى العديد من دول العالم، إن لم يكن جميعها، قوانين عامة تخص المستهلكين وتغطي قضايا المستهلك الأساسية المتعلقة بتقديم معظم خدمات الاتصالات.
- القوانين واللوائح بطيئة بشكل عام في اللحاق بالمجموعة المتغيرة باستمرار من التغيرات التكنولوجية. وأدى ذلك إلى الافتقار إلى لوائح ناظمة لمنتجات لم تكن موجودة أو لم تكن متصورة عندما صدرت القوانين.
- لم يجر العديد من البلدان الكثير من العمل للتوصل إلى تشريعات لحماية المستهلك عند تطوير الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء.
- تعتبر حماية البيانات الشخصية والخصوصية والحق في المعلومات والفوترة الأخلاقية والشروط العادلة في العقود وقابلية نقل الأرقام والنفذ الشامل والسرية والابت في الشكاوى بسرعة وجودة الخدمة والحماية من الإشعاع وحماية الأطفال على الخط والإعلانات العادلة والاستعمال الآمن للإنترنت عناصر أساسية لأي قوانين تسعى لحماية المستهلك.
- التحديات التي تواجهها الأطر القانونية الحالية هي حماية المستهلكين وتشجيع الابتكار وتحسين خدمة العملاء وحل المشاكل العابرة للحدود وسد فجوة الحماية الرقمية وتوفير المتطلبات المرتبطة بظهور إنترنت الأشياء (IoT) والذكاء الاصطناعي وضمان أن يسهل الإطار التواصل والمعاملات عبر الإنترنت.
- بالتالي تغيرت طبيعة حماية المستهلك في مجال الخدمات المتقاربة وستستمر في التغيير بسبب التغيرات التكنولوجية السريعة وظهور خدمات جديدة والأخذ بها على نطاق واسع.
- لم يعد من الممكن أن تكون الاستجابة التنظيمية متماثلة بمعنى أنه في ضوء التنوع الكبير للخدمات والتطبيقات، لا يمكن أن يكون هناك حل واحد يناسب جميع الحالات. وعلى الهيئات التنظيمية أن تتوخى الحذر لتفادي إعاقة الابتكار ونمو الخدمات الرقمية. وتعد سلامة المستهلك وثقته مسألتين بنفس القدر من الأهمية ويتعين تناولهما إذا أريد الحفاظ على وتيرة النمو.
- يمكن أن يكون التعاون المؤسسي والدولي بين الهيئات التنظيمية الوطنية في جميع أنحاء العالم وسيلة مهمة لتعزيز قدرات مستهلكي الخدمات الرقمية من خلال تبادل الخبرات والممارسات السليمة.
- يمكن أن يؤدي الاستخدام الواسع النطاق للخدمات الإلكترونية إلى زيادة تعريض المستهلكين للخطر وزيادة مخاطر الاحتيال في الهوية أو إتلاف الممتلكات. وعلاوة على ذلك، تكمن تحديات إضافية في النفاذ الحر إلى البيانات الشخصية على الإنترنت، ونقص الموارد البشرية المدربة لتنفيذ التشريعات بشكل فعال، وانعدام فعالية الجمعيات الاستهلاكية.

2.5 المبادئ التوجيهية

تنبثق المبادئ التوجيهية التالية من هذه الدراسة:

- ينبغي لوضعي السياسات تهيئة بيئة مؤاتية من خلال التنظيم والتشريعات اللازمة التي ستثني مقدمي الخدمة عن غش المستهلكين.
- ينبغي أن تكون حماية المستهلكين من الاحتيال وإساءة استخدام البيانات الشخصية عبر الإنترنت جزءاً أساسياً من السياسة التنظيمية.
- ينبغي للعملاء أنفسهم أيضاً توخي الحذر واتخاذ الاحتياطات اللازمة. فعلى سبيل المثال، عليهم قراءة الشروط والأحكام بعناية، وتثبيت وتحديث برمجيات مكافحة الفيروسات، وتغيير كلمات المرور، وإعداد نسخ احتياطية للمعلومات بشكل منتظم، والتوصيل بالشبكات العامة الآمنة حصراً.
- نظراً لأن الاقتصاد الرقمي لا تحده حدود، فهناك حاجة للتعاون عبر الحدود بين المنظمين.
- ينبغي أن يكون تثقيف المستهلك بشأن الحقوق والالتزامات في صميم وضع السياسات.
- يتعين وضع الأطر القانونية لحماية المستهلكين وتشجيع الابتكار وتحسين خدمة العملاء وحل المشاكل العابرة للحدود وسد فجوة الحماية الرقمية وتوفير المتطلبات المرتبطة بظهور إنترنت الأشياء (IoT) والذكاء الاصطناعي وضمان أن يسهل الإطار التواصل والمعاملات عبر الإنترنت.
- على الهيئات التنظيمية أن تتوخى الحذر لتفادي إعاقة الابتكار ونمو الخدمات الرقمية.
- يعد الاستثمار في التوصيلية في المناطق الريفية والنائية بالغ الأهمية الآن لتمكين التوصيلية الفردية والأسرية، حيث يمكن أن تمنع الجوائح والكوارث الطبيعية الناس من النفاذ إلى خدمات النطاق العريض من خلال نقاط نفاذ على المشاع.
- ينبغي وضع أطر متينة لحماية البيانات ليتسنى تقليل المكالمات غير المرغوبة والاتصالات غير المطلوبة إلى أدنى حد.
- بغية تحقيق التحول الرقمي، ينبغي أن تكون السياسة العامة والتنظيم أكثر شمولية. وينبغي تشجيع التعاون بين القطاعات إلى جانب إعادة النظر في النهج التنظيمية، مثل التنظيم المشترك والتنظيم الذاتي. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى أشكال جديدة من التنظيم التعاوني استناداً إلى أهداف مشتركة من قبيل الصالح الاجتماعي والاقتصادي والابتكار.
- ينبغي أن تقوم السياسة العامة والتنظيم على التشاور والتعاون. مثلما تتخلل التكنولوجيات الرقمية القطاعات الاقتصادية والأسواق والمناطق الجغرافية، ينبغي أن تشمل عملية وضع القرار التنظيمي توقعات وأفكار وخبرات جميع أصحاب المصلحة في السوق، والجهات الفاعلة في السوق والهيئات الأكاديمية والمجتمع المدني ورابطات المستهلكين وعلماء البيانات والمستعملين النهائيين والوكالات الحكومية ذات الصلة من مختلف القطاعات.
- ينبغي أن تستند السياسة العامة والتنظيم إلى الأدلة. إذ تكتسي الأدلة أهمية بالغة لبلورة فهم سليم للقضايا المطروحة وتحديد الخيارات المستقبلية فضلاً عن تقييم أثارها. ويمكن أن يسترشد المنظمون بالمعايير المرجعية والمقاييس الموثوقة المناسبة في وضع القواعد وإنفاذها، مما يؤدي إلى تحسين جودة القرارات التنظيمية.
- ينبغي أن تستند السياسة العامة والتنظيم إلى النتائج بغية معالجة القضايا الأكثر إلحاحاً مثل حواجز السوق وتمكين فرص التآزر. وينبغي أن يستند الأساس المنطقي لأي استجابة تنظيمية للتكنولوجيات الجديدة إلى التأثير على المستهلكين والمجتمعات والجهات الفاعلة في السوق وتدفقات الاستثمار وكذلك إلى التنمية الوطنية ككل.
- ينبغي أن تقوم السياسة العامة والتنظيم على الحوافز بمكافأة الجهات الفاعلة الداعمة لحماية المستهلك.
- أخيراً، يوصى بإنشاء مؤسسات، مثل مراكز تثقيف المستهلكين، ومراكز أو لجان مخصصة لمعالجة شكاوى المستهلكين، وإنشاء محاكم مخصصة للمستهلكين من أجل حماية المستهلكين حماية فعّالة.

Annex 1: Summary of contributions submitted to Question 6/1

Document [1/43 \(Brazil\)](#) presents the Brazilian consumer satisfaction and perceived quality regulatory framework, and defines lessons learnt which can be beneficial to Question 6/1. Under this framework, Anatel coordinates the annual survey of consumers and is mandated to enforce such obligation on operators. The aim of the survey is to provide greater transparency to consumers to inform their decision-making process in choosing an operator.

Participants requested clarification and further information on the practical tools Anatel uses to measure and evaluate consumer satisfaction, examining whether consumer associations are included in the survey and evaluation, how the cost of the survey is covered, and how this consumer satisfaction survey interlinks with other surveys and audits, such as those related to QoS. They suggested that such experiences could be shared in future contributions, including through case studies and other contributions. The contribution was noted.

[Document 1/45 \(Mexico\)](#) presents the *Users' Information and Empowerment System*, designed and implemented by the *Instituto Federal de Telecomunicaciones* (IFT) through its dedicated consumer affairs department (CGPU). The *Users' Information and Empowerment System* includes a set of online applications and is intended to provide telecommunication service users with the tools and elements needed for better decision-making when accessing, signing up for and using services by helping to eliminate asymmetries in information and train empowered users. The contribution was noted.

Document [1/74 \(Islamic Republic of Iran\)](#) from **Iran University of Science and Technology** (IUST) describes the general framework and action plan for Child Online Protection that has been developed in the country to support and harmonize activities related to Child Online Protection that have been conducted by the private sector and governmental organizations. The contribution was noted.

Document [1/76 \(Islamic Republic of Iran\)](#) suggests a number of categories of tools that could be considered in relation to Child Online Protection and proposes that the definition of such categories of tools (e.g. content refinement, applicable controls, monitoring) as well as best practices and case studies could be the subject of a survey (questionnaire), the results of which could be included in the final report of Question 6/1. The contribution was noted.

Document [1/48 \(BDT\)](#) contains a series of resources and materials that have been developed and that could be useful for the activities of the ITU-D study groups, in particular for Study Group 1 Question 6/1. The contribution was noted.

[Document 1/84 \(BDT\)](#) shares information on the lessons learned as indicated by members in their contributions to the first meeting of ITU-D Study Group 1 for the 2018-2021 study period. The contribution was noted.

Document [SG1RGQ/20 \(Brazil\)](#) presents the Brazilian experience on an alternate and experimental approach to enforce consumer protection and rights. It particularly highlights Anatel's experience in addressing the billing of unwanted value-added services (VAS) from mobile-phone consumers. Participants requested further clarification on the tools required and shared relevant experience in their countries.

Document [SG1RGQ/31 \(Madagascar\)](#) highlights the importance of adopting a digital identification policy which includes the registration of SIM cards in order to enhance access to mobile services. The contribution further shares experience from Madagascar on the identification of SIM card users, which has become essential for interconnection of services. Madagascar also introduced the obligation for operators to introduce awareness-raising activities.

Document [SG1RGQ/34 \(India\)](#) stresses the importance of addressing the culture of security that promotes trust in telecommunication/ICT applications and services, and the effective enforcement of privacy and consumer protection. The contribution calls for Question 6/1 to include "Best practices

and tools to empower users/consumers in managing their data provided to telecommunication service providers” in this cycle, as provided in the Buenos Aires Action Plan.

Document [SG1RGQ/52 \(India\)](#) emphasizes the importance for industry, regulators and academia to address data protection, privacy, competition and security, and develop an appropriate regulatory framework that will act as the foundation for good business practices and adequate consumer safeguards. To this end, there is a need for capacity building, mutual learning, evolution of appropriate regulation and sharing of best practices. It was suggested that this should be addressed during this cycle under ‘Question 6/1 deliverables’, which could include guidelines, toolkits and best practices.

Document [SG1RGQ/35 \(Proge-Software, Italy\)](#) – SME pilot participant) shares information about its model used to support the Italian Government and private companies to achieve GDPR and AgID¹ compliance. It suggests that such proposals could be included as a possible example to define guidelines for governments and private companies for the Data Privacy Regulations Compliance Process. Participants remarked that the document touches on the core issues of the Question and could therefore be considered to be included as information in the report. Countries could contribute information on how they are dealing with the cloud, in particular to protect consumers using cloud service platforms. Participants also said that many SMEs face challenges, and guidelines and best practices could be useful.

Document [SG1RGQ/38 \(Haiti\)](#) contains initial text to be considered for Chapter 1 of the report.

Document [SG1RGQ/72 \(Zimbabwe\)](#) highlights telecommunication consumer needs from the perspective of Zimbabwe’s mobile telecommunication service providers and consumer watchdogs. The contribution examines access needs, especially in rural and remote areas, as well as social and economic needs of telecommunication consumers in Zimbabwe. The input was provided in response to a circular sent to the major mobile telecommunication operators and the main consumer watchdogs in Zimbabwe. Consumers and service providers are targeted in the questionnaire in order to have a full picture of consumer needs as well as that of the service providers. E-education, e-agriculture, mobile banking and e-health featured repeatedly in the feedback received. In response to an enquiry from participants, the delegate from Zimbabwe explained that an additional survey should be carried out to specifically identify consumer needs of persons with disabilities.

[Document SG1RGQ/96. \(Islamic Republic of Iran\)](#) from **Iran University of Science Technology (IUST)** proposes that the Question should also address child protection in the online environment, including by listing possible actions in terms of government/NGOs as well as for parents. The contribution includes conclusions from a research project carried out by the Research Centre for ICT Strategic and International Studies at IUST.

Document [SG1RGQ/56 + Annex \(BDT Focal Point for Q6/1\)](#) contains the GSR-18 Best-Practice Guidelines that address the potential of emerging technologies, business and investment models as well as policy and regulatory approaches for continued innovation. It also contains concrete recommendations for regulators to consider in approaching the new regulatory frontiers. Participants also suggested that WSIS documents and the Council Working Group on the Internet could be useful for ITU-D study group Questions.

Document [SG1RGQ/57 + Annex \(BDT Focal Point for Q6/1\)](#) presents a quantitative analysis of data collected by ITU on International Mobile Roaming (IMR) regulatory and policy strategies as well as a brief introduction to the future of IMR, in particular on roaming for Internet of Things (IoT) and machine-to-machine (M2M) communications.

Document [SG1RGQ/58 \(BDT Focal Point for Q6/1\)](#) provides information from the ITU-D regulatory survey, focusing in particular on consumer-protection issues.

¹ [Agencia per l'Italia Digitale \(AgID\). About us.](#)

Document [SG1RGQ/66 + Annex \(BDT Focal Point for Europe\)](#), containing the report on the outcomes of a workshop on the future of cable TV held in January 2018, indicated that information from the workshop may be considered for the report.

Document [SG1RGQ/TD/5 \(Guinea\)](#) provides information on telecommunication market development in Guinea and calls on the group to provide best practices, guidelines and tools to assist countries, in particular developing countries, in their digital transformation relating to consumer-awareness and consumer-protection issues. Participants contributed by giving examples of how they raise awareness in their respective countries.

Liaison statements: Documents [SG1RGQ/ADM/2](#) (list of liaison statements), [SG1RGQ/1](#) (BDT), [SG1RGQ/10](#) (ITU-T Study Group 2) and [SG1RGQ/22 + Annex](#) (ITU-T Study Group 11).

Document [SG1RGQ/84](#) (ATDI, **France**) provides a mapping of ITU-D SG1 and SG2 Questions to ITU-R Working Parties. Question 6/1 is only mapped to ITU-R WP1B, which relates to regulators and covers issues such as licences that are relevant to consumers. Participants said they would be interested in discussing with the group that deals with cross-border coordination issues. They were assured that this could be addressed in WP1B.

Document [1/104 \(TRA, Oman\)](#) focuses on a campaign created at the initiative of the TRA to promote awareness on electronic scams.

Document [1/111 \(Papua New Guinea\)](#) addresses the efforts undertaken by the National ICT Authority of Papua New Guinea to promote consumer protection and welfare through the Consumer Protection Rule, 2014. Several participants added that their respective countries have adopted similar laws. They highlighted the importance of such legal frameworks as well as adherence to the rules to safeguard the interests of consumers. Kuwait shared its guidelines on consumer protection, which is available in Arabic.

Document [1/134 \(Benin\)](#) provides information on Benin ARCEP's new automated web-based platform for the management of consumer complaints regarding electronic communication and postal services.

Document [1/179 \(Benin\)](#) highlights the importance of the role of regulatory authorities in dispute resolution and illustrates how the NRA in Benin has strengthened its capacity for institutional mediation for the protection of consumers.

Document [1/153 \(State of Palestine, which participates in ITU work under Resolution 99 \(Rev. Dubai, 2018\) of the Plenipotentiary Conference\)](#) focuses on various awareness-raising campaigns organized by the Ministry to provide consumers with better ICT services.

Document [1/154 \(Central African Republic\)](#) describes the current situation with respect to ICT consumer protection in the Central African Republic. The chairman agreed that this contribution could enrich the report in various chapters.

Document [1/174 \(Rapporteur for Q4/1\)](#) reports on the ITU-D Study Group 1 Experts' Knowledge Exchange session on Question 4/1 and Question 6/1, which was held back-to-back with the ITU Regional Economic Dialogue on Telecommunications/ICTs for Africa (RED-AFR) in Ouagadougou, Burkina Faso, 8-9 October 2018, to collect regional experiences and explore new ways of building synergies between the work that is taking place in the region and the activities that are currently under way in the ITU-D study groups.

Document [1/186 \(Mexico\)](#) provides information from the Federal Telecommunications Institute (IFT) of Mexico on '*Surveys to Users of Telecommunications Services*'.

Document [1/187 \(Mexico\)](#) provides information on '*Telecommunications Users Satisfaction indicators Methodology*' to help the different sectors, regulated agents, researchers and anyone interested in the analysis of the sector with analysis and/or decision-making.

Document [1/188 \(Mexico\)](#) highlights reports published by IFT on '*Comparable Information of Plans and Rates for Telecommunications Services*' and '*Plans and Rates Evolution*' in order to help reduce information asymmetries and to promote the empowerment of users.

Document [1/189 \(Mexico\)](#) presents guidelines published in January 2018 that set the indices and quality parameters for mobile service providers to adhere to.

Document [1/194 \(Mexico\)](#) focuses on results of a survey and advice IFT has issued on its website on cybersecurity in the use of fixed and/or mobile Internet, including on how to install and update antivirus software, change passwords, back up information regularly and connect to secure public networks.

Document [1/198 \(India\)](#) indicates that as regulation catches up with technological change, regulatory loopholes can be exploited to the detriment of consumers and competitive market conditions, and proposes that regulators should strive to understand, cooperate and coordinate to implement protective and corrective measures. While appreciating the contribution, participants at the meeting called upon the team to ensure consistency with ITU-R recommendations and other ITU definitions in terminology. Some participants also raised concerns with some of the substantive assertions related to big data and digital platforms.

Document [1/219 \(Brazil\)](#) illustrates its experience on the regulation of customer care. Following adoption of the Consumer Defence Code and an executive decree concerning adequate customer care, Anatel has been enforcing operators' performance based on both qualitative requirements and procedural indicators.

Document [1/220 \(China\)](#) highlights China's experience in the protection of consumer rights and interests where a government-led and multistakeholder supervision and protection system was established. The document also recommends that given the constant and rapid market developments, industry supervision and the protection system should be continuously improved in order to effectively protect the legitimate rights and interests of users.

Document [1/248 \(Zimbabwe\)](#) provides information on the development and consolidation of consumer laws in Zimbabwe and the public hearings and consultations on Zimbabwe's Consumer Bill. The bill highlights basic consumer rights and proposes enforcement measures. The contribution also makes a number of recommendations for wider application, including the promulgation of sector-specific regulations. Zimbabwe requested feedback on the provisions of the bill.

ITU-T Study Group 2 Documents [1/TD/16](#) on *ClickFarms* and [1/TD/18](#) on *Countering and combating the absence of Calling Line Identity (CLI)* and administrative documents – Documents [1/ADM/21](#), which lists Q6/1 documents, and [1/252](#), which shares information and lessons learned as indicated by members in their contributions to the SG1 meeting) – were noted. While appreciating the level of contributions, the Rapporteur encouraged participants to continue to contribute their experiences relevant to this Question so as to enrich the report.

Document [SG1RGQ/143 \(Haiti\)](#) (case study) describes the work undertaken by the Haitian Administration as well as challenges faced and possible solutions in the light of concerns from consumer associations and individual consumers. The Vice-Rapporteur from Haiti, Mr Altemar, provided further details and clarification on the case study, in particular on the setting up of the unit, the role and mandate of the unit and the regulator on consumer protection, sanctions and enforcement, mechanisms and processes, solutions to issues reported, channels to communicate with the regulator, and the role of consumer associations.

Document [SG1RGQ/151 \(India\)](#) presents issues and solutions, shares examples of collaboration, and makes recommendations for regulators to sustain trust and ensure consumer protection in the use of digital communication services, including the need for collaborative regulation. The Vice-Rapporteur Ms A. Gulati from India, also highlighted the need for capacity building and sharing of materials and experiences through the creation of a repository of materials. Participants requested further

information on the strategy adopted by the Indian Administration to achieve such collaboration with market players and technology companies. Others requested information on how competition rules (draft policy) can be applied to online retail platforms not based in India.

Document [SG1RGQ/153 + Annex \(BDT Focal Point for Q6/1\)](#) presents a 2019 GSR Discussion Paper – *Building confidence in a data-driven economy by assuring consumer redress*. The document addresses issues related to consumer protection in a digital age and could provide useful background for several chapters that contribute to guidelines and principles to be considered by the rapporteur group.

Document [SG1RGQ/155 \(State of Palestine\)](#) (case study) shares information on campaigns organized by the ICT Ministry to inform consumers about promotional campaigns run by mobile-telephone companies and the fixed-service company in the State of Palestine.

Document [SG1RGQ/162 \(State of Palestine\)](#) (case study) sets forth proposed instructions on the provision of telecommunication services and promotional campaigns and offers, based on Articles 28(e) and 6(e/f/g) of the Palestinian Telecommunications Act. The instructions will be subject to annual review in the light of experience gained from the development of the telecommunication market and any changes to the Act or relevant legislation.

Document [SG1RGQ/169 \(Benin\)](#) (case study) highlights several regulatory measures taken by Benin's Regulatory Authority for Electronic Communications and Post (ARCEP) in order to facilitate the establishment of radio facilities in conditions that guarantee the safety of users and operating staff of electronic communication networks as well as the protection of the environment, while respecting constraints associated with urban and regional planning throughout the Republic of Benin. It also focuses on difficulties encountered during installation, in particular public opposition to the installation, or calls for the dismantling of facilities, and invites other Member States to share their experiences.

Document [SG1RGQ/170 \(Comoros\)](#) (case study) shares information on the development of the ICT/telecommunication market in the Comoros as well as its legal and regulatory framework, highlighting that the limitation of the legal framework limits the ability of the regulator to assist consumers.

Document [SG1RGQ/171 \(Democratic Republic of the Congo\)](#) (case study) notes the development of the ICT/telecommunication market in the Democratic Republic of the Congo as well as its legal and regulatory framework.

Document [SG1RGQ/172 \(Burkina Faso\)](#) (case study) mentions the new regulations adopted in December 2018 on ways of identifying electronic communication service subscribers and cybercafé customers. The new regulatory framework is intended to help prevent ICT services being used for criminal purposes and to protect ICT consumers.

[SG1RGQ/178 \(Burkina Faso\)](#) (case study) on the regulatory process for the adoption of the Digital Planning Roadmap in Burkina Faso. The roadmap provides a reference document for digital planning and implementation in Burkina Faso. It provides a practical and operational planning tool as well as the legal basis that will help reduce the country's digital divide in terms of access to high-speed and very high-speed broadband by 2030.

Document [SG1RGQ/174 \(India\)](#) (case study), addresses unsolicited commercial communications (UCC) and explains the framework adopted by India to curb UCC by way of regulation in cooperation with telecom service providers (TSPs).

Document [SG1RGQ/182 \(TRAI, India\)](#) discusses the approach for testing broadband speed and the working of the 'TRAI My Speed' app, an analytic portal to judge the speed of broadband services being provided by TSPs. Such initiatives are aimed at allowing consumers to make an informed choice about the level of services made available by their TSPs, for regulators and policy-makers to assess the quality of services being provided by TSPs, and for governmental insight on the extent and level of achievement of goals set by them.

Document [SG1RGQ/191 \(Guinea\)](#) presents an overview of the ICT/telecommunication market and relevant legal and regulatory framework in Guinea. It highlights legislation passed in 2016 of particular importance to consumers, including an act on cybersecurity and personal data protection and an act on electronic transactions. A personal data protection commission is being set up. It further affirms that, in addition to a legal framework, awareness and education in using information technologies, data protection and management, it is necessary to follow up on problems and consumer complaints. This should be made a priority so as to ensure better protection for consumers. Capacity building and sharing of experiences can help strengthen skills of professional stakeholders and address challenges related to the digital world.

Document [SG1RGQ/201 \(Russian Federation\)](#) highlights best practices of the Russian Federation in establishing a quality-of-service system for telecommunications/ICTs and its activities to protect the key interests of communication service consumers, thereby helping to put providers and consumers of communication/ICT services on an equal footing in their relations.

Document [SG1RGQ/206 \(Brazil\)](#) shares a case study from Brazil focusing on the regulatory and institutional approach of Anatel to unsolicited calls (abusive calls) and telemarketing to enforce consumer protection and rights.

Document [SG1RGQ/215 \(Brazil\)](#) provides information and a general overview of the terms of the recently enacted Brazilian Personal Data Protection Law. It includes the background, object and scope, the concept and types of personal and processing data, as well as the principles, the agents involved, the legal permissions for domestic and international processing, the basic rights of data subjects, and the creation of the data-protection authority in Brazil.

Document [SG1RGQ/232 + Annex \(BDT Focal Point for Europe\)](#) includes a summary of actions of the ITU Office for Europe for 2019. It provides key outcomes, where possible, for actions already implemented as well as relevant weblinks to outcome reports and to event webpages. It summarizes upcoming actions for 2019 and also lists the 2019 training status of the ITU Europe network of centres of excellence (CoE). In annex, information on all events of 2019 and a list of planned events for 2020 are provided. All actions are grouped under the five regional initiatives for the Europe region agreed at WTDC-17.

Document [SG1RGQ/241 \(Zimbabwe\)](#) highlights the link between satisfaction of consumer needs and access to broadband. It concludes that investment, solutions to the digital divide, research and innovation are key elements for broadband roll-out and affordability of broadband access. It recommends resolution of the problems related to these key elements in order to improve broadband coverage, broadband adoption and consumer satisfaction. There is also a need to ensure coordination with Question 5/1 and avoid overlap.

Document [SG1RGQ/244 \(Ghana\)](#) focuses on protection against unfair market practices. As an example, it highlights the introduction of the Billing Feedback Message (BFM) in Ghana in 2013 that was aimed at reducing complaints on billing, ensuring transparency on billing, and addressing issues of perceived wrongful charges on network services. In order to address the challenge of service providers taking advantage of the system and using the same platform for advertisement, Ghana introduced measures to protect consumers against unfair market practices on billing in the telecommunications market as well as mechanisms to guarantee adequate transparency and consumer protection.

Document [SG1RGQ/259 \(BDT\)](#) shares information on lessons learned as indicated by members in their contributions to the second block of ITU-D SG1 Rapporteur Group meetings for the 2018-2021 study period. The document includes a list of extracted lessons learned that are relevant for Q6/1. BDT also presented Document [SG1RGQ/258](#) that elaborates on collaboration opportunities with ITU-D study groups and the WSIS platform, including the potential reuse of ICT-related activities reported in the WSIS Stocktaking Database as well as potential participation and contribution by WSIS participants in ITU-D study groups. Some possible next steps are also provided for consideration, which include identification by the ITU-D rapporteur groups of WSIS documents relevant to their Question and

collaboration with their authors, along with the possibility of organizing an ITU-D study group-related session during WSIS Forum 2020.

Liaison statements: Document [1/ADM/20](#) contains a list of incoming liaison statements.

Document [1/307 \(India\)](#) cites the example of the National Institute for Transforming India (NITI Aayog) that has published a discussion paper titled '*AI for All*', laying the ground for the National Strategy on Artificial Intelligence and building capacity on these issues. The contribution highlights the unique challenges emanating from the use of AI in digital services, indicating that this requires

1. Appropriate institutional mechanisms within Member States that would keep abreast of latest technologies and advise on cross-sectoral legislation and regulation, including areas of consumer awareness and protection.
2. The need for international consensus and cooperation on standards, ethics and consumer protection. Among the recommended best practices is for governments to develop an AI national plan to outline key strategies for preparing the country for AI.

Document [1/317 \(Russian Federation\)](#) provides a case study and contains information on the experience of the Russian Federation in abolishing national and online roaming charges in the country. The contribution refers to recently adopted regulations related to roaming-at-home. Participants suggested that the information could be integrated into the Question 6/1 final report (Chapter 1, section 1.1; Chapter 3, section 3.4; and Chapter 4) and in the annex.

Document [1/328 \(United Kingdom\)](#) identifies how numbering misuse could impact consumers, both directly and indirectly. Examples of these types of misuse are presented together with some initial means to overcome or minimize such impacts. The contribution also highlights that such tools should not be seen in isolation but rather used in conjunction with the tools that are deployed by administrations or regulators at points of interconnect, both national and international. It was suggested that the information could be included in sections 1.3.5 and 4.3.4 and that the results of the survey during the previous period could also provide useful information and should be included in the Question 6/1 final report.

Document [1/329 \(Papua New Guinea\)](#) provides a case study with a proposed regulatory framework for QoS. The "draft Rule on Telecommunication Quality of Service Performance Monitoring", which is the subject of a public consultation, seeks to establish a performance measurement and monitoring regime with respect to retail telecommunication services, including mobile-telephony, fixed-broadband and mobile-broadband services that are popular with retail subscribers. Amongst other things, NICTA envisages that, over time, this information, when presented in a meaningful format, will enable consumers to better understand and compare the quality of services between different service providers whilst also providing an incentive to licensees or service providers to improve their performance.

Document [1/334 \(India\)](#) provides a case study describing TRAI's Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulation that combines co-regulation with new technology (blockchain) to try and curb the menace of unsolicited commercial communications (UCC). Telecommunication service providers will establish and arrange the framework for compliance with the necessary flexibility and speed required to combat spammers who continually change their tactics and morph their identities to escape detection. The framework is user-friendly and automated using technological advancements to smooth the processes and to reduce the cost of compliance.

Document [1/336 \(Zimbabwe\)](#) provides an overview of consumer legislation with relevant references from various countries (through contributions and research). It covers legislation on consumer rights as well as other legislation and regulations to protect consumers. It also highlights the need for the development of legal frameworks in relation to AI and IoT.

Document [1/344 \(India\)](#), a case study from India, addresses regulatory questions related to online platforms in terms of consumer protection and competition. The Indian approach is a mix of encouraging self-regulation and filling gaps with State regulation. The contribution points to a study by India's competition regulator that looks at platform neutrality (third-party treatment versus own products and services), transparency (of search results and reviews) and data-sharing practices, and calls for greater transparency of platform practices in these areas to address information asymmetry and competition concerns. The study concludes with recommendations on self-regulatory measures that platforms are encouraged to implement in the area of greater transparency and disclosure on:

- i. search ranking;
- ii. collection, use and sharing of data;
- iii. user review and rating mechanism as well as contract terms and discount policies *vis-à-vis* sellers.

Document [1/349 \(Mexico\)](#) is a case study on the Digital Literacy Programme “*Conoce tus derechos*” that provides an information mechanism for IFT Mexico to accomplish direct communications with users through general training and provision of informational material. The aim of the programme is to empower users of telecommunication services with information that allows them to demand their rights as users, using tools that the Institute has developed in their favour to make informed decisions, and to use their telecommunication services and equipment appropriately.

Document [1/353 \(State of Palestine\)](#) provides an overview of the law addressing offers of both the non-competitive and competitive telecommunication services, specifying the rights and obligations, including those regarding telecommunication devices, mobile Internet, offers of the general fixed-telecommunication companies, duration of the offers, and consequences of contravention of the instructions. This will be an important input to Chapter 4, participants concluded.

Document [1/374 \(Rev.1\) \(TRA, Oman\)](#) is a case study from TRA to review the mechanism for providing services to advertising companies, the method of sending bulk SMS to users and the method of unsubscribing from receiving promotional SMS. The method for unsubscribing was assessed in terms of its effectiveness and its availability to beneficiaries free of charge – and to the extent the systems of telecommunication companies can be modified to allow the flow of promotional messages based on a request from beneficiaries to opt-in to this service rather than making opting-out necessary to stop the service. The telecommunication companies were requested to provide copies of the contracts concluded between them and the companies promoting their services and products.

Document [1/397 \(KDDI Corporation, Japan\)](#) shares information on how KDDI Corporation is promoting initiatives of “smartphone safety classes” under the corporate philosophy to “achieve a truly connected society”. The company sends certified lecturers to primary, secondary and high schools all over Japan and holds “smartphone safety classes” to have students learn rules and manners and not to get into trouble.

Document [SG1RGQ/307 \(State of Palestine\)](#) set out measures taken to review subscription services and update subscription contracts to respond to challenges from the global pandemic. The contribution also illustrates how the Complaints and Consumer Protection Unit can proactively manage the issue and work to guarantee the accessibility, quality and affordability of subscription services.

Document [SG1RGQ/309 \(Brazil\)](#) shared the results achieved by Anatel in the strategy of migrating from traditional helpdesk call centres to digital services channels under customer care service. The report also presented the history of the use of the channels and the continuity of this strategy.

Document [SG1RGQ/310 \(Brazil\)](#) presented a brief study illustrating how innovation and digitalization applied to customer care in the telecommunication sector can combine human interaction and technology in order to provide more meaningful interactions to the consumer, reduce time and effort, and improve customer experience and satisfaction. In Brazil, where consumers' interactions through traditional channels, mainly by phone, take a lot of time and effort, it is especially demanded

of telecommunication companies to focus on reducing the time-effort duo and on improving customer experience and satisfaction, regardless of the contact channel used by the consumer.

Document [SG1RGQ/311\(Rev.1\)](#) **(Brazil)** looks at how communication between consumers and service providers has changed over time. It highlights examples in selected countries with potential lessons to be learned based on data collected in close collaboration with Cullen International, a leading regulatory intelligence analyst that provides unbiased information covering telecommunications, media, digital economy and competition law trusted by over 270 industry players and regulators worldwide.

Document [SG1RGQ/360](#) **(Brazil)** reaffirmed that in response to emergencies, one of the roles of the Brazilian National Telecommunications Agency (Anatel) is to keep Brazilians connected, especially during the present pandemic. It is an unprecedented challenge and, in Anatel's view, solutions will depend on a variety of arrangements as there is no unique formula to handle the complexity of the current situation. The Agency follows measures developed by the service providers and discusses with them as well as with other bodies, local governments and civil society in search of solutions that will address the legitimate concerns of all.

Document [SG1RGQ/358](#) **(India)** provides an overview of the evolution of regulations in India and the present regulatory framework adopted by India to curb unsolicited commercial communications (UCC) – communications made through telecommunication services by message, voice or SMS and transmitted to subscribers without their consent or willingness. These could be for the purpose of informing, soliciting or promoting any commercial transaction in relation to goods, investments or services, but does not include any transactional message or service messages, nor any messages transmitted by or on the directions of the State or competent authority. Apart from being a source of inconvenience, such communications also impinge upon the privacy of individuals.

Document [SG1RGQ/326](#) **(Zimbabwe)** provided information on how consumer needs have changed during the period that the world has been facing the COVID-19 pandemic. It indicated that the COVID-19 pandemic has shown how regulators and policy-makers need to go back to the drawing board and come up with policies that encourage investment in rural and remote areas, especially for last mile connectivity. It suggests that solutions that connect individual homes become a priority for rural and remote areas to ensure that consumers continue to have access to ICTs particularly during pandemics.

Document [SG1RGQ/342](#) **(Ghana)** provided an overview of the Billing Verification System (BVS) that verifies prices charged by the mobile network operators (MNOs) and ensures that tariffs are fair and reasonable and do not discriminate unduly among consumers. It aims to ensure consumers are adequately protected against unfair marketing practices, as tariffs are essential to the mandate of the telecommunication regulator in Ghana. The billing feedback messaging feature was introduced to Ghanaians to ensure transparency on billing and to empower consumers to track their activities on their usage of telecommunication services.

Document [SG1RGQ/TD/17](#) **(Nigeria)** shed light on the response to the menace of unsolicited telemarketing messages in the Nigerian telecommunication industry by the regulatory instrument introduced in Nigeria.

Document [SG1RGQ/373](#) **(BDT Focal point for Q1/1, Q3/1, Q4/1, Q6/1)** introduced the Digital Regulation Handbook and Online Platform, the result of an ongoing collaboration over two decades between ITU and the World Bank. It aims to provide practical guidance and best practices for policy-makers and regulators across the globe concerned with harnessing the benefits of the digital economy and society for their citizens and firms.

Document [SG1RGQ/374](#) **(BDT Focal point for Q1/1, Q3/1, Q4/1, Q6/1)** presented the GSR-20 Best Practice Guidelines. According to the guidelines, the COVID-19 pandemic has revealed that connectivity for all is essential for economic activity and citizen welfare, and that key digital challenges

cannot be overcome by one stakeholder group alone. Within this context, the guidelines conclude that in order for the digital economy to grow sustainably and to ensure service and business continuity, including in times of crisis, regulators and policy-makers need to find an appropriate balance between facilitative actions to promote digital transformation and affordable connectivity. While ensuring long-term social policy objectives are met, an adaptive, resilient, collaborative and fit-for-purpose regulatory ecosystem is necessary for open and competitive digital markets to thrive along with delivering positive consumer outcomes and providing the foundation for digital transformation. Inputs from this contribution will be reflected in Chapter 2.5 with a reference to the publication.

Annex 2: Outcomes of the ITU Global Symposium for Regulators in 2018 and 2019 (GSR-18 and GSR-19)

2018 Global Symposium for Regulators (GSR-18) (Geneva, Switzerland, 9-12 July 2018)

Digitalization is increasingly and fundamentally changing societies and economies and disrupting many sectors in what has been termed the 4th Industrial Revolution. Meanwhile, ICT regulation has evolved globally over the past 10 years and has experienced steady transformation. As regulators, we need to keep pace with advances in technology, address the new regulatory frontiers and create the foundation upon which digital transformation can achieve its full potential. Being prepared for digital transformation and emerging technologies, such as AI, IoT, M2M and 5G is fundamental. We, the regulators participating in the 2018 Global Symposium for Regulators, recognize that flexible and innovative policy and regulatory approaches can support and incentivize digital transformation. The best practices in this regard would allow us to respond to the changing landscape and address the continuing need for secure and reliable ICT infrastructure, affordable access to and delivery of digital services, as well as protect consumers and maintain trust in ICTs. We have therefore identified and endorsed the following regulatory best-practice guidelines on new regulatory frontiers to achieve digital transformation:

- I. Fostering the potential of emerging technologies for digital transformation.
- II. Business and investment models to support digital.
- III. Policy and regulatory approaches for continued innovation and progress transformation.

To this end, regulators participating in the 2018 Global Symposium for Regulators, declared that they need to:

- Consider putting in place innovative, out-of-the-box measures, such as regulatory sandboxes for enterprises wishing to test an emerging technology or innovative service without being bound by all the regulations that would normally apply.
- “Start-up and experiment” interfaces to support start-ups, enterprises and communities in their experimental initiatives.
- 5G pilot projects to obtain initial feedback and facilitate reflection and design of future spectrum allocations while stimulating the take-up of services, building specific use cases and assessing future challenges related to emerging technologies under real-life conditions.
- Promote further public participation and consultation in the regulatory process through regulation by data that is based on information and the observations of digital stakeholders and users to provide citizens and stakeholders with the most detailed and transparent information, and allowing consultation and participation in the regulatory decision-making process to complement the regulators’ traditional tools.
- Establish effective mechanisms for cooperation across the sectors, including with consumer protection authorities, service providers and other relevant bodies at the national, regional and international levels, to promote the development of cross-cutting services, such as e-commerce, e-banking and e-health.
- Consider, as appropriate and within our mandate, the necessary frameworks to ensure privacy and security of government, business and consumer data so that stakeholders are adequately informed about potential security and privacy challenges they may face with online services, and have access to timely and accurate information regarding the services and applications they use (including reliability, speed, quality of service and data traffic management).

2019 Global Symposium for Regulators (GSR-19) (Port Vila, Vanuatu, 9-12 July 2019)

Technology paradigms and business models challenge existing regulatory patterns and frameworks. From the imminent entry in markets of 5G and IoT, to the profusion of cloud services and AI, regulatory response requires a new perspective. Unleashing the full potential of digital will require an actionable, agile, collaborative, innovative and outcome-based approach to regulation. In the increasingly complex and dynamic digital transformation, it is important to agree on common principles and put forward clear and simple rules – and follow them forward.

In this regard, regulators participating in the 2019 Global Symposium for Regulators recognize that there is no single, comprehensive blueprint for best practice and that regulatory patterns for the digital transformation will be rooted in local circumstances while addressing regional and global challenges. They nevertheless agreed that country experiences can be enlightening and guide them towards regulatory excellence for the benefit of all.

They identified and endorsed these regulatory best-practice guidelines to fast-forward digital connectivity for all to allow everyone to participate in the digital economy and benefit from digital transformation. Recalling the series of GSR Best Practice Guidelines since 2003 that capture established regulatory wisdom and tried-and-tested practices, the focus of the regulators is on new and innovative approaches, tools and mechanisms for achieving inclusive digital infrastructure and services.

1. Core design principles for collaborative regulation

- i. ***To achieve digital transformation, policy and regulation should be more holistic.*** Cross-sectoral collaboration along with revisited regulatory approaches, such as co-regulation and self-regulation, can lead to new forms of collaborative regulation based on common goals, including social and economic good, and innovation.
- ii. ***Policy and regulation should be based on consultation and collaboration.*** In the same way that digital cuts across economic sectors, markets and geographies, regulatory decision-making should include the expectations, ideas and expertise of all market stakeholders and players, including academia, civil society, consumer associations, data scientists, end users and relevant government agencies from different sectors.
- iii. ***Policy and regulation should be evidence-based.*** Evidence is critical for creating a sound understanding of the issues at stake and identifying the options going forward as well as their impact. Appropriate authoritative benchmarks and metrics can guide regulators in rule-making and enforcement, enhancing the quality of regulatory decisions.
- iv. ***Policy and regulation should be outcome-based:*** Regulators need to address the most pressing issues, for example market barriers and enabling synergies. The rationale for any regulatory response to new technologies should be grounded in the impact on consumers, societies, market players and investment flows as well as on national development as a whole.
- v. ***Policy and regulation should be incentive-based.*** Collaborative regulation is driven by leadership, incentive and reward. Regulators should keep a wide array of investment incentives at hand to provide impetus for markets to innovate and transform while maximizing benefits to consumers.
- vi. ***Policy and regulation should be adaptive, balanced and fit for purpose.*** Regulation-making is about flexibility – continually improving, refining and adjusting regulatory practices. The balance in regulatory treatment of new services is more delicate than ever. A close, continuous link to markets and consumers is important to get digital on the right glidepath to achieving social and economic goals.
- vii. ***Policy and regulation should focus on building trust and engagement.*** Collaborative regulation provides the space for co-creating win-win propositions, working towards regulatory objectives while increasing the engagement of industry. Trust becomes the foundation of the regulatory process, underpinning the growth of digital.

2. Benchmarks for regulatory excellence and market performance

We recommend five main clusters of benchmarks for regulators:

- i. **Connectivity mapping:** Tracking the deployment of the various kinds of digital infrastructure can inform the regulatory process and allow regulators to identify market gaps and market stakeholders – and turn them into opportunities for investment and growth.
- ii. **Metrics for market performance:** Metrics allow regulators to assess the performance of market segments for digital services against social and economic goals and identify priority action areas for policy and regulation.
- iii. **Measuring regulatory maturity and levels of collaborative regulation:** Regulatory benchmarks pinpoint the status of advancement of policy and regulatory frameworks for digital markets. They help track progress and identify trends and gaps in regulatory frameworks, making the case for further regulatory reform towards achieving vibrant and inclusive digital industries.
- iv. **Impact assessment:** A combination of quantitative and qualitative econometric studies based on reliable data can enable regulators to explore, understand and quantify how digital technologies, market players or regulation can contribute economically to growing the larger digital ecosystem and making it more inclusive.
- v. **Regulatory roadmaps** based on established authoritative metrics can guide regulators towards achieving digital connectivity objectives in a faster and better-targeted way. In order to leverage these evidence-based instruments, the volume and quality of data accessible to regulators need to be increased, and their sources diversified. These instruments can also enable market players to reflect on their performance and impact on the economy and development, and on how they can engage in self-regulation.

3. What regulatory tools and approaches are at hand for enabling digital experimentation?

We recognize that, among the many tools that can improve digital market outcomes, the following form the core of collaborative regulation best practice:

- Space for digital experimentation: From temporary licences and new technology pilots to regulatory sandboxes, a range of tools and techniques can be used to create a dynamic regulatory environment in which digital market failures and opportunities have space and flexibility to address present and future challenges. Such methodologies can also be employed to design strategies to enhance digital applications and skills.
- Pro-competition frameworks for the digital transformation should consider longer value chains, more diverse market players, services and devices, stakeholder partnerships and digital infrastructure layers and, ultimately, their impact on markets, consumers and Internet neutrality. Nonetheless, excessive and unwieldy regulation must be avoided.
- Regulatory incentives can create a positive market dynamic and improve market outcomes with less regulatory effort.
- Stakeholder engagement vehicles, such as public hearings, high-level roundtables, expert workshops and hackathons can allow pooling of resources and expertise to inform major regulatory decisions.
- Robust and enforceable mechanisms for consumer protection, including a set of rules on data protection, privacy and data portability as well as accessible mechanisms for consumer redress are essential to support digital transformation in economic sectors across the board and ensure consumers' interests are safeguarded.
- Market-based and dynamic mechanisms for spectrum management can allow for flexible, simplified and transparent use of scarce radio frequencies, while promoting technology neutrality.

- Regulatory Impact Assessment (RIA): Enhanced with new benchmarks and data analysis, RIA allows for better decision-making and should be introduced as a regular practice before major regulatory decisions are made as well as throughout the lifecycle of regulation.
- Agile data-driven monitoring solutions, based on standards for the interoperability of data systems and tools among regulators and market players, can facilitate market oversight in areas such as quality of service and experience as well as regulatory compliance.
- Diversified mechanisms for consumer engagement and feedback multiply regulatory inputs and allow for fine-tuning regulatory policies and their implementation.
- Effective channels for dynamic collaboration among regulatory authorities, such as the ICT, financial and competition authorities as well as law-enforcement agencies and the judiciary, are necessary to ensure coherent and reasonable regulations across economic sectors. Regulatory sandboxes involving multiple regulators can incubate key cross-sector regulations, such as for digital financial inclusion.
- Regional and international cooperation in defining regulatory rules on cross-border issues can ensure consistency, predictability and fluidity of digital markets and will catalyse the deployment of region-wide and global digital infrastructure, from fibre backbones and submarine cables to mobile networks and satellite connectivity.
- Regulatory expertise needs to be developed continuously to integrate new technologies, competencies and skills, and allow for data and evidence-based decision-making.

The GSR-19 discussion paper on *“Building confidence in a data-driven economy by assuring consumer redress”* includes examples of best practice and makes recommendations to improve effectiveness, covering such areas as:

- Collaborative development of consumer-protection policies, regulation and mechanisms across the sector: media, ICT, competition, as well as products and services.
- Collaboration between different policy-making ministries, such as those responsible for utilities, finance and business, education, health, agriculture and tourism.
- Collaboration between policy-makers and regulators; different regulators; regulators and industry; and regulators and consumer associations.
- Consumer complaint handling and empowerment initiatives and mechanisms in policies, laws and regulations to foster more effective consumer complaint handling mechanisms with the industry.
- Impact of cross-border activities.

Abbreviations and acronyms

This table contains abbreviations/acronyms relating to international, regional or supranational bodies, instruments or texts, as well as technical and other terms used in this report.

Abbreviations/acronyms of national bodies, instruments or texts are explained in the text relating to the country concerned, and are thus not included in this table.

Abbreviation	Term
AI	artificial intelligence
ASEAN	Association of Southeast Asian Nations
ATU	African Telecommunications Union
BDT	ITU Telecommunication Development Bureau
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications
BEUC	European Consumer Organization (<i>Bureau Européen des Unions de Consommateurs</i>)
BFM	billing feedback message
CERRE	Centre on Regulation in Europe
CI	Consumers International
CLI	calling-line identity
CoE	ITU centre of excellence
COP	child online protection
COVID-19	Coronavirus pandemic 2019
DFS	digital financial services
EC	European Commission
EDPB	European Data Protection Board
EECC	European Electronic Communications Code
EU	European Union
GDPR	EU General Regulation on Data Protection
GKO	Global Kids Online (UNICEF initiative)
GSMA	GSM Association
GSR	Global Symposium for Regulators
H2M	human-to-machine
ICN	International Competition Network
ICPEN	International Consumer Protection Enforcement Network
ICT	information and communication technology
IMR	international mobile roaming

(تابع)

Abbreviation	Term
IOA	International Ombudsman Association
IoT	Internet of Things
IPTV	Internet Protocol television
ISP	Internet service provider
ITU	International Telecommunication Union
ITU-D	ITU Telecommunication Development Sector
ITU-R	ITU Radiocommunication Sector
ITU-T	ITU Telecommunication Standardization Sector
IXP	Internet exchange point
LDC	least developed country
M2M	machine-to-machine
NEF	New Economics Foundation
NGN	next-generation network
NGO	non-governmental organization
NRA	national regulatory agency
OAS	Organization of American States
OECD	Organisation for Economic Development and Co-operation
OTT	over-the-top
RED	Regional Economic Dialogue
RRA	regional regulators association
QoS	quality of service
SIM	subscriber identification module
SMEs	Small- and medium-sized enterprises
SMS	short messaging service
SNS	social networking service
TSP	telecommunication service provider
UCC	unsolicited commercial communications
UNICEF	United Nations Children's Fund
UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development
USSD	unstructured supplementary service data
VAS	value-added service

(تابع)

Abbreviation	Term
WB	World Bank
WSIS	World Summit on the Information Society
WTDC	World Telecommunication Development Conference

مكتب نائب المدير ودائرة تنسيق العمليات الميدانية
للحضور الإقليمي (DDR)

Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland
Email: bdtdeputydir@itu.int
Tel.: +41 22 730 5131
Fax: +41 22 730 5484

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 الشراكات من أجل التنمية
الرقمية (PDD)

Email: bdt-pdd@itu.int
Tel.: +41 22 730 5447
Fax: +41 22 730 5484

دائرة محور المعارف الرقمية (DKH)

Email: bdt-dkh@itu.int
Tel.: +41 22 730 5900
Fax: +41 22 730 5484

دائرة الشبكات الرقمية والمجتمع
الرقمي (DNS)

Email: bdt-dns@itu.int
Tel.: +41 22 730 5421
Fax: +41 22 730 5484

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 des Almadies
Immeuble Rokhaya, 3^e étage
Boîte postale 29471
Dakar - Yoff - Senegal
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
Boîte postale 11017
Yaoundé - Cameroon
Email: itu-yaounde@itu.int
Tel.: +237 22 22 9292
Tel.: +237 22 22 9291
Fax: +237 22 22 9297

إفريقيا

إثيوبيا

المكتب الإقليمي للاتحاد

Gambia Road
Leghar Ethio Telecom Bldg, 3rd floor
P.O. Box 60 005
Addis Ababa - Ethiopia
Email: itu-ro-africa@itu.int
Tel.: +251 11 551 4977
Tel.: +251 11 551 4855
Tel.: +251 11 551 8328
Fax: +251 11 551 7299

هندوراس

مكتب المنطقة للاتحاد

Colonia Altos de Miramontes
Calle principal, Edificio No. 1583
Frente a Santos y Cía
Apartado Postal 976
Tegucigalpa - Honduras
Email: itutegucigalpa@itu.int
Tel.: +504 2235 5470
Fax: +504 2235 5471

شيلي

مكتب المنطقة للاتحاد

Merced 753, Piso 4
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
Fax: +1 246 437 7403

الأمريكتان

البرازيل

المكتب الإقليمي للاتحاد

SAUS Quadra 6 Ed. Luis Eduardo
Magalhães,
Bloco "E", 10^o andar, Ala Sul
(Anatel)
CEP 70070-940 Brasilia - 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

المكتب الإقليمي للاتحاد

4, Building 1
Sergiy Radonezhsky Str.
Moscow 105120
Russian Federation
Email: itumoscow@itu.int
Tel.: +7 495 926 6070

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: ituasiapacificregion@itu.int
Tel.: +62 21 381 3572
Tel.: +62 21 380 2322/2324
Fax: +62 21 389 5521

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: ituasiapacificregion@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 أوروبا (EUR)

Place des Nations
CH-1211 Geneva 20 - Switzerland
Email: euregion@itu.int
Tel.: +41 22 730 5467
Fax: +41 22 730 5484

الاتحاد الدولي للاتصالات

مكتب تنمية الاتصالات

Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

ISBN: 978-92-61-34626-3



نُشرت في سويسرا

2021، جنيف،