|  |
| --- |
| ***المسـألة 18-1/1*** |
| *التقرير النهائي* |

**قطاع تنمية الاتصالات لجنة الدراسات 1 فترة الدراسة الرابعة (2010-2006)**

***المسألة 18-1/1:***

***قيام الهيئات الوطنية لتنظيم الاتصالات   
بتطبيق القوانين واللوائح والقواعد التنظيمية للاتصالات على المستوى المحلي***

|  |
| --- |
| **إخلاء مسؤولية**  **شارك في إعداد هذا التقرير عدة خبراء من إدارات وشركات مختلفة. ولا ينطوي ذكر شركات أو منتجات معينة على أي تأييد أو توصية من جانب الاتحاد الدولي الاتصالات.** |

ملخص

استناداً إلى النتائج التي تمخضت عن فترة الدراسة السابقة، يشرح التقرير ممارسات تطبيق القوانين في بلدان مختارة، والتي تغطي المنافسة والتوصيل البيني والطيف الترددي والمستهلكين؛ وتقاسم البنية التحتية للشبكة (الموقع) وجودة الخدمة وأمن الشبكة.

والغرض من المبادئ التوجيهية 97 المقدمة هو أن تكون قائمة بالاختيارات لكي تنظر فيها الدول الأعضاء وتختار ما يناسب ظروفها لكي تستعمله منها. كما أن التجارب والأمثلة الخاصة بأكثر من 40 بلداً مقدمة هنا للزيادة في توضيح التحديات أمام تطبيق قوانين الاتصالات والتي تواجهها الهيئات التنظيمية الوطنية (NRA) - وكم من هذه الهيئات نجحت في التغلب على هذه التحديات. ويمكن لمحتويات هذا التقرير في مجملها أن تساعد الهيئات التنظيمية الوطنية وصانعي السياسات الآخرين في رسم الطريق نحو أهداف طويلة الأمد للنفاذ الشامل.

جدول المحتويات

***الصفحة***

1 المقدمة 1

2 معلومات أساسية 1

3 تطبيق قوانين وسياسات ولوائح المنافسة 2

1.3 نظرة عامة 2

2.3 أمثلة قطرية 3

3.3 أمثلة قطرية (الإنترنت والخدمة الصوتية عبر بروتوكول الإنترنت) 8

4.3 التحديات التي برزت 10

5.3 المبادئ التوجيهية 11

4 تطبيق قوانين وسياسات ولوائح التوصيل البيني 11

1.4 نظرة عامة 11

2.4 أمثلة قطرية 12

3.4 التحديات 13

4.4 المبادئ التوجيهية 13

5 إنفاذ تقاسم المواقع (البنية التحتية لشبكات الاتصالات) 14

1.5 نظرة عامة 14

2.5 أمثلة قطرية 16

3.5 التحديات التي أمكن تحديدها 19

4.5 المبادئ التوجيهية 20

6 تطبيق سياسات وقواعد ولوائح الطيف الترددي 22

1.6 نظرة عامة 22

2.6 أمثلة قطرية 23

3.6 التحديات 24

4.6 المبادئ التوجيهية 24

***الصفحة***

7 تطبيق اللوائح التي تحمي المستهلكين 26

1.7 نظرة عامة 26

2.7 أمثلة قطرية 27

3.7 التحديات التي أمكن تحديدها 30

4.7 المبادئ التوجيهية 30

8 تطبيق سياسات ولوائح جودة الخدمة 31

1.8 نظرة عامة 31

2.8 أمثلة قطرية 31

3.8 التحديات التي أمكن تحديدها 32

4.8 المبادئ التوجيهية 33

9 تطبيق السياسات والمبادئ التوجيهية واللوائح الخاصة بأمن الشبكات 33

1.9 نظرة عامة 33

2.9 أمثلة قطرية 34

3.9 التحديات التي أمكن تحديدها 38

4.9 المبادئ التوجيهية 38

الخلاصة 39

الملحق ألف - ملخص للمبادئ التوجيهية: تحديات التطبيق الشائعة 2009 40

الملحق بـاء - فهرس بالأمثلة والمراجع الخاصة بالبلدان/الصناعة 46

الملحق جيم - ملخص للمبادئ التوجيهية الخاصة بالإنفاذ لعام 2006  47

المسألـة 18-1/1

تطبيق قوانين الاتصالات الوطنية:   
تقرير مبادئ توجيهية لأفضل الممارسات

# 1 المقدمة

تلعب هيئات تنظيم الاتصالات الوطنية (NRA) في العالم دوراً هاماً في تنفيذ سياسات الاتصالات المحلية، ومن ثم تساهم في التنمية المستدامة لقطاع الاتصالات وأهداف التنمية الاقتصادية المحلية على السواء.

وقد تزايد عدد هيئات تنظيم الاتصالات الوطنية سريعاً خلال العقدين الماضيين. ومؤخراً وحتى الربع الثاني من عام 2009، وصل عددها إلى 153 هيئة عبر العالم. وعودة إلى عام 1990، كان هناك 14 هيئة تنظيم اتصالات وطنية فقط. وخلال الفترة من 2000 إلى 2005 زاد عددها في العالم بنحو %36.[[1]](#footnote-1) بيد أن الغالبية العظمى منها تقتصر خبرتها على أقل من عشر سنوات.

ونتيجة للتغيرات المستمرة والسريعة في قطاع الاتصالات، تجد الكثير والكثير من هذه الهيئات أن من الضروري أن تفرض سلطتها التنفيذية على أراض دينامية وغير معروفة. وكما هو الحال مع كل من يعمل في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تتأثر هيئات تنظيم الاتصالات الوطنية بشدة بالتقارب فيما بينها وسيظل دورها عرضة للتأثر من جراء هذه الظاهرة خلال المستقبل القريب.

وسيركز هذا التقرير على بعض تحديات التنفيذ المشتركة التي تواجه هيئات تنظيم الاتصالات الوطنية الحالية في عدد من المجالات المحددة من قبل الأعضاء: التنافس والتوصيل البيني والطيف الترددي وقضايا المستهلكين وتقاسم الموقع (البنية التحتية للشبكة) وجودة الخدمة وأمن الشبكة. وسيقترح التقرير النهائي مبادئ توجيهية خاصة بكل مجال من هذه المجالات.

وجدير بالذكر بداية أنه على الرغم من أهمية التطبيق في نجاح نظام اتصالات محلي ما، فإن وسائل وسلطة تطبيق السياسات واللوائح ليست غاية في حد ذاتها، وإنما هي واحدة من الأساليب الحاسمة التي تحفظ لهيئة تنظيم الاتصالات الوطنية هدفها الرئيسي المتمثل في: تيسير النفاذ الشامل والخدمات لمواطنيها من خلال تمكين نمو الصناعة والتنافسية على الصعيد العالمي.[[2]](#footnote-2)

# 2 معلومات أساسية

خلال فترة الدراسة 2006-2002، وضع فريق المقرر المعني بالمسألة 18/1 لقطاع تنمية الاتصالات، بدعم ومساعدة كبيرين من مكتب تنمية الاتصالات، تقريراً يضم 57 مبدأً توجيهياً بشأن الكيفية التي يمكن لهيئات تنظيم الاتصالات الوطنية أن تطبق بها قوانين اتصالاتها الوطنية. والتقرير المعنون، *تطبيق قوانين الاتصالات على الصعيد المحلي: مبادئ توجيهية من أجل المجتمع الدولي (2006)*، يغطي بشكل واف ستة مجالات: التشريعات؛ الممارسة والإجراءات؛ وضع قرارات مستقلة؛ العقوبات؛ الهيكل التنظيمي؛ والبعد الجنساني.

وفيما يتعلق **بالتشريعات**، تناقش المبادئ التوجيهية البالغ عددها **أربعة عشر** مبدأً والواردة في تقرير عام 2006، السلطة القانونية المطلوبة لهيئات تنظيم الاتصالات الوطنية؛ وتناقش المبادئ التوجيهية السبعة عشر الخاصة **بالممارسة والإجراءات**، التنفيذ اليومي لإجراءات التطبيق؛ وتقترح المبادئ التوجيهية **العشر** الخاصة **بالعقوبات**، أساليب تحديد العقوبات؛ فيما تقترح المبادئ التوجيهية **الثلاثة** المعنية **بوضع قرارات مستقلة**، الأساليب التي يمكن أن تتبعها هيئات تنظيم الاتصالات الوطنية لوضع قرارات مستقلة على الرغم من استقلالها السياسي أو التشغيلي؛ وتناقش المبادئ التوجيهية **السبعة** بشأن **الهيكل التنظيمي**، أساليب تشكيل هيئة تنظيم اتصالات وطنية تعظيماً للأهداف المحلية؛ وتتناول المبادئ التوجيهية **الستة** الخاصة بالتطبيق و**البعد الجنساني**، كيفية استعمال عملية تطبيق قوانين الاتصالات في تضييق الفجوة الجنسانية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وباعتبارها سابقة لهذا التقرير، تقدم *المبادئ التوجيهية الخاصة بعملية التطبيق لعام 2006* أساساً هاماً وسياقاً أساسياً للتحديات الجوهرية أمام عملية التطبيق والتي يتم تناولها في هذا التقرير. وتتناول هذه المبادئ التوجيهية قضايا التطبيق الأساسية التي تدخل عادة ضمن   
تنفيذ حل شامل لمشكلة تطبيق خاصة أو تعمل بالترادف مع هذا الحل. وفي النهاية، لعل من المفيد النظر في مجموعات المبادئ   
التوجيهية والتقارير المقابلة معاً. ويمكن الحصول على *المبادئ التوجيهية الخاصة بعملية التطبيق لعام 2006* من على الموقع <http://www.itu.int/pub/D-STG-SG01.18-2006/en>.[[3]](#footnote-3) وفي الملحق جيم بهذا التقرير.

# 3 تطبيق قوانين وسياسات ولوائح المنافسة

## 1.3 نظرة عامة

تعد المنافع التي تعود من المنافسة عنصراً رئيسياً للنهوض بالكفاءة ورفاهة المستهلك. وتحسن التنافسية الكفاءة من خلال تحفيز الشركات على إنتاج منتجات أفضل بسعر أقل والتوزيع الأفضل للموارد وإدخال تكنولوجيات جديدة وتلبية مطالب المستهلكين.[[4]](#footnote-4) وعلاوة على ذلك، يمكن في بعض الحالات عن طريق إدخال قوى تنافسية وتنميتها في سوق معينة مساعدة هيئات التنظيم في إدارة السوق من أجل صالح المستهلكين وجمهور العامة.

وعالمياً، تطورت معظم الأسواق من احتكار مورد وحيد للخدمات الثابتة مملوك للدولة إلى أسواق تنافسية بدرجات متفاوتة. بيد أنه حتى شركات التشغيل الرئيسية التي لا تزال مملوكة للدولة تواجه منافسة عادة من مصدر واحد على الأقل، مثل موردي الخدمات المتنقلة و/أو خدمات الإنترنت، بغض النظر عما إذا كانت هناك استثمارات خاصة. وتواجه شركات التشغيل هذه بصورة متزايدة شركات جديدة من جميع الأنواع: موردو الخدمات اللاسلكية وموردو خدمات الإنترنت (ISP) وموردو الخدمات الكبلية وحتى شركات الإمداد بالطاقة الكهربائية. فالخدمات المتنقلة، على سبيل المثال، تنافس في الأساس الخدمات الثابتة بشكل غير مباشر وبصورة مباشرة أصبحت تحل الآن محل الخدمات الثابتة في معظم الحالات. واستجابة لذلك، وللمحافظة على حصتها في السوق وعلى مستويات إيراداتها، تقوم شركات الاتصالات الخطية حالياً بتوفير الخدمات المتنقلة وغيرها من الخدمات أيضاً. وبإطلالة سريعة على المعالجة التنظيمية لخدمات الإنترنت والاتصالات الصوتية عبر بروتوكول الإنترنت من جانب الهيئات التنظيمية الوطنية يتبين تنوع الاستجابات لهذه التحديات التنافسية وهو ما يجري تناوله أيضاً في هذا القسم من التقرير بدءاً من الصفحة 9.

وقد أقر معظم المشرعين بقدر ما من المنافسة وعلى الرغم من أن استمرار الخدمات الصوتية الأساسية بشكل أقل تنافسية من الخدمات المتنقلة، فإن أكثر من %60 من اقتصادات العالم فتحت أسواق خدماتها الأساسية أمام قدر من المنافسة.[[5]](#footnote-5) وإحصائياً تعد أوروبا أكثر المناطق تنافسية في الخدمات الأساسية والمتنقلة على السواء. كما أن أكثر من نصف أسواق إفريقيا مفتوحة أمام شكل من أشكال المنافسة.[[6]](#footnote-6) ولقد أصبحت كل هيئة من هيئات تنظيم الاتصالات الوطنية تخدم بلداً يتمتع بشكل ما من أشكال المنافسة.

وفي البلدان التابعة **لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي** **(OECD)**، تقود الأسواق التي تتسم بمستويات صحية من التنافسية عملية إدخال خدمات مبتكرة مع الإغراء بحزم سعرية. وفي بعض بلدان منظمة OECD، غيرت عملية تفكيك العروة المحلية من شكل المنافسة من خلال إتاحة الفرصة أمام العديد من موردي الخدمات لبيع خدمات الاتصالات عبر نفس الخط.[[7]](#footnote-7) ويبرز الانخفاض في الأسعار والتحسن في الخدمات أكثر في الأسواق التي تتسم بقوة المنافسة. ويدفع المستهلكون الآن عادة أقل مما كانوا يدفعونه منذ عامين من أجل النطاق العريض على الرغم من أن سرعات التوصيل زادت بوجه عام.[[8]](#footnote-8)

وفي الوقت الراهن، تحول غالبية مشغلي الاتصالات في بلدان منظمة OECD بشكل أكبر إلى مراكز لبيع خدمة واحدة شاملة للصوت والفيديو والبيانات.[[9]](#footnote-9) ويتحول هؤلاء المشغلون من موردي خدمات صوتية إلى شركات بيانات ووسائط في جهد من أجل وقف ن‍زيف الخسائر الناجمة عن أعمالهم التجارية في مجال خطوط الاتصالات الثابتة التقليدية أو الاتصالات الصوتية التقليدية.[[10]](#footnote-10)

ومعظم الأسواق الآن تتسم بالتنافسية، ولكن كيف تطبق هيئات تنظيم الاتصالات سياساتها التنافسية؟ وهل هناك مواضيع مشتركة، أو معضلات أو تحديات متكررة؟ وكيف تطبق هيئات تنظيم الاتصالات الوطنية التنافسية بين شركات التشغيل القائمة والمنافسين الجدد، وبين المشغلين/موردي البنى التحتية المتنافسين، وبين موردي الخدمات المتنافسين؟

## 2.3 أمثلة قطرية

في **كوت ديفوار**، انتهى احتكار شركة التشغيل القائمة لسوق الاتصالات في 2 فبراير 2004. وقد وضع القانون رقم 95-526 الصادر بتاريخ 7 يوليو 1995 مدونة الاتصالات والإطار القانوني لقطاع الاتصالات. ويمكن ملاحظة مبدأ المنافسة العادلة في المادة 4 من قانون عام 1995 ولتنفيذ ذلك، تضمن القانون بعض اللوائح الدنيا التي ترفق بالاختصاصات في تراخيص المشغل الرئيسي وأي طرف جديد يرخص له بتقديم خدمة هاتفية ثابتة أو خدمة تلكس.[[11]](#footnote-11) ولا يحدد تشريع عام 1995 بوضوح واجبات أو دور هيئة التنظيم من أجل ضمان المنافسة العادلة، لذلك تحيل هيئة الاتصالات بكوت ديفوار **(ATCI)** أي قضايا تتعلق من بين ما تتعلق بالإضرار بالوضع السائد إلى لجنة المنافسة، وهي الكيان المسؤول عن تسوية قضايا التنافسية التي تؤثر على الاقتصاد الوطني.[[12]](#footnote-12)

وفي الفترة بين 1996 و2006، منحت **هيئة التنظيم في كوت ديفوار، هيئة الاتصالات بكوت ديفوار (ATCI)**، الترخيص لعدد 8 شبكات مهاتفة متنقلة و15 محطة أرضية و28 جهازاً مطرافياً من الأجهزة ذات الفتحة الصغيرة جداً (استعمال خاص) و27 مورد خدمة إنترنت. كما منحت الهيئة 6 تراخيص لتقديم النفاذ المباشر للاتصالات الدولية و9 تراخيص لشبكات العروة المحلية الراديوية و13 ترخيصاً لتقديم خدمة إعادة البيع عبر البطاقات المدفوعة مسبقاً و3 تراخيص لهواتف عمومية.[[13]](#footnote-13)

ويمكن لأصحاب التراخيص في **كوت ديفوار** تقديم أي خدمة مفتوحة للمنافسة طالما التزموا بقواعد الترخيص بما في ذلك عدم التمييز والحفاظ على محاسبة التكاليف وتحاشي الإعانات الشاملة وتوفير التوصيل البيني متى كان ذلك متوافقاً تقنياً. ولهؤلاء مطلق الحرية في تحديد أسعار خدماتهم وتغييرها.[[14]](#footnote-14)

وقد أعلنت شركة **ANATEL**، هيئة تنظيم الاتصالات الوطنية في **البرازيل**، أنها ستخضع عدداً من العناصر الرئيسية لمشاورة عامة من بينها إطار تعيين قوة سوقية كبيرة وتنقلية الأرقام وخطة نفاذ بسعر الجملة والانتقال بأسعار التوصيل البيني إلى نظام يقوم على التكلفة وتقدير مستوى رضاء المستهلك إزاء الخدمات الثابتة والمتنقلة والتلفزيون بالدفع.[[15]](#footnote-15) وبعد المشاورة العامة، أخذت القواعد التي تحكم إطار تعيين قوة سوقية كبيرة الصورة الرسمية في 2007.[[16]](#footnote-16) وبالإضافة إلى ذلك، تمثل أحدث تقدم في مجال النهوض بالتنافسية في جهود تطبيق تنقلية الأرقام في المهاتفة الثابتة والمتنقلة. ونتيجة لذلك، يمكن للمستهلكين الاحتفاظ بأرقام هواتفهم المحمولة عند تبديل شركات الاتصالات المتنقلة أو برقم الهاتف الثابت في نفس المنطقة المحلية. وأصبحت هذه القاعدة "رسمية" في الوقت الحالي وهي في مرحلة التنفيذ المقرر اكتمالها قبل مارس 2009.[[17]](#footnote-17)

وخلال عملية تمديد عقود الامتياز الممنوحة لموردي خدمة المهاتفة السلكية منذ عام 2005، راجعت شركة **ANATEL** وعدلت بعض جوانب التنافسية بهذه الاتفاقات. ونتيجة للمفاوضات، يجب على مورد الخدمة، من بين عدة أمور أخرى، أن يشكل بيئة جاذبة للاستثمارات.[[18]](#footnote-18) وأصبحت شركات التشغيل القائمة ملزمة أيضاً بتنظيم ودعم مجلس دائم لمستعملي الاتصالات يكون مسؤولاً عن قضايا المستهلكين.[[19]](#footnote-19)

أُنشئت هيئة تنظيم الاتصالات في **لبنان** **(TRA Lebanon)**، في 2002 بموجب قانون الاتصالات رقم 431 وبدأت العمل في فبراير 2007 بعد تعيين أعضاء مجلس إدارتها الأربعة بمرسوم وزاري.[[20]](#footnote-20) ويدير الهيئة رئيسها ويقوم كل عضو من أعضاء المجلس الأربعة بإدارة وحدة من وحدات الهيئة الأربع الأساسية: وحدة تكنولوجيا الاتصالات ووحدة الشؤون القانونية ومنح التراخيص ووحدة السوق والمنافسة ووحدة المعلومات وشؤون المستهلكين.[[21]](#footnote-21)

وباستثناء المهاتفة الثابتة، تزمع **هيئة تنظيم الاتصالات** في **لبنان** فتح قطاع الاتصالات للمنافسة ومن ثم فهي تعمل منذ فبراير 2008 على تنفيذ خطة تحرير تغطي المهاتفة المتنقلة والنفاذ الدولي وشبكات إرسال البيانات. وتعد خطة تحرير السوق **لهيئة تنظيم الاتصالات** في **لبنان** جزءاً من إطار أوسع لتنمية الاقتصاد اللبناني.[[22]](#footnote-22)

وخول قرار لمجلس الوزراء في نوفمبر 2007 **هيئة تنظيم الاتصالات** في **لبنان** و*المجلس الأعلى للخصخصة* بالإعلان عن مزاد مشترك لبيع شبكتي هاتف متنقلتين ورخصتين لمدة عشرين عاماً. وقد كان هذا المشروع بمثابة إشارة للبدء في عملية تحرير القطاع والبدء في المنافسة.[[23]](#footnote-23) وتعمل **هيئة تنظيم الاتصالات** في **لبنان** منذ فبراير 2008 على وضع استراتيجية لتنفيذ شبكات إرسال النطاق العريض وتقوم، بدعم من الشركات الدولية وفي إطار مشروع "شراكة من أجل لبنان"، بتنظيم هيكل وإطار موحد للسوق يحدد بيئة تنظيمية واضحة. ويتمثل الهدف المنشود في إصدار تراخيص النطاق العريض في 2008.[[24]](#footnote-24)

ونشرت **هيئة تنظيم الاتصالات** في **لبنان** خمسة توجيهات تنظيمية لاستكشاف رأي الجمهور وأصحاب المصلحة الآخرين والتعليق عليها وكانت هذه التوجيهات بشأن الأمور التالية: جودة الخدمة والتوصيل البيني والقوة السوقية الكبيرة (SMP) وشؤون المستهلكين ومعايير تجهيزات الاتصالات. وبعد انتهاء هذه المشاورة العامة، فإن من شأن مراجعة هذه التوجيهات أن تحدد خطوة هامة إزاء تقدم أعمال **هيئة تنظيم الاتصالات** في **لبنان** في تنظيم سوق الاتصالات في لبنان.[[25]](#footnote-25)

دخلت المنافسة **مالي** في 2002.[[26]](#footnote-26) ويوجد حالياً متنافسان أساسيان: SOTELMA، وهي شركة تشغيل مملوكة للدولة وORANGE Mali، وهي شركة خاصة مُنحت ترخيص لتقديم خدماتها في جميع قطاعات السوق. وفي هذا السياق، تضطلع هيئة التنظيم، **لجنة تنظيم الاتصالات بمالي** **(CRT)**، بمسؤولية الإشراف على تطبيق لوائح الاتصالات والتأكد من الامتثال للشروط العامة لتشغيل شبكات وخدمات الاتصالات.[[27]](#footnote-27) ويشرف وزير الاتصالات على **لجنة تنظيم الاتصالات** وهو مسؤول عن التأكد من تطبيق التشريعات والأحكام التنظيمية المتعلقة بالاتصالات.[[28]](#footnote-28) وشاركت **لجنة تنظيم الاتصالات** بنشاط في عملية إصدار ترخيص التشغيل الثاني إلى شركة ORANGE Mali (Ikatel، سابقاً).[[29]](#footnote-29)

ولا تتدخل **لجنة تنظيم الاتصالات** إلا عند وجود خلل في القطاع وبغية علاج أوجه القصور وتسهيل المنافسة. وتضع اللجنة في اعتبارها دائماً ضرورة تحقيق مطلب خدمة الاتصالات العمومية المتمثل في الخدمة الشاملة.[[30]](#footnote-30) وعلى ذلك، تتناول **لجنة تنظيم الاتصالات** كل الأمور المتعلقة بالأطراف الجديدة التي تدخل السوق من خلال ترتيبات قانونية مشتركة تتعلق بالشبكات والخدمات.[[31]](#footnote-31) وقبل اللجوء إلى المحاكم، تتوسط **لجنة تنظيم الاتصالات** للتوفيق وحل الن‍زاعات بين شركات تشغيل الاتصالات، بناءً على طلب منها. ولا تتجاوز عملية الوساطة فترة الشهرين بأي حال. ويحق **للجنة تنظيم الاتصالات** اللجوء أيضاً إلى المجلس الوطني للمنافسة.[[32]](#footnote-32)

وفي **المملكة المتحدة**، تركز الفلسفة الأساسية التي تتبناها هيئة تنظيم الاتصالات الوطنية **Ofcom** على التنظيم في المناطق التي تشهد "اختناقات تنافسية شديدة" بحيث تيسر المنافسة عند "أقصى درجة ممكنة"، ومن ثم تنسحب من التنظيم في الأماكن الأخرى.[[33]](#footnote-33)

طبقاً لقانون تنظيم الاتصالات رقم 30/2002 (12 مارس 2002)، فإن **هيئة تنظيم الاتصالات** في **عمان** مخولة بتنفيذ السياسات العامة المتفق عليها بشأن قطاع الاتصالات وإعداد خطط تطوير القطاع ومراقبة تنفيذ مالكي التراخيص لمقتضيات وشروط تراخيصهم. كما تحدد **هيئة تنظيم الاتصالات** القوانين والأحداث التي تحول دون المنافسة وتبحث الشكاوى.[[34]](#footnote-34) ويمكن **لهيئة تنظيم الاتصالات** أيضاً إصدار قرارات لتسوية المنازعات بين شركات تشغيل الاتصالات والمستعملين. ويمكن الطعن في هذه القرارات أمام المحكمة الإدارية، طبقاً للإجراءات المحددة في قانون محكمة القضاء الإداري. ويمكن **لهيئة تنظيم الاتصالات**، بموافقة الأطراف، أن تحيل أي ن‍زاع إلى التحكيم، ويمكن مراجعة هذا القرار، إذا طلب واحد من الأطراف ذلك.[[35]](#footnote-35)

ومنذ مارس 2007، قامت **عمان** بصياغة تعديلات تشريعية على قانون الاتصالات من شأنها أن تمنح هيئة تنظيم الاتصالات سلطة فرض عقوبات اقتصادية تصل إلى مليون ريال عماني (نحو 2 597 470 دولاراً أمريكياً) مع عقوبات إدارية تشمل تعليق الترخيص إضافة إلى العقوبات الواردة في ترخيص شركة التشغيل والتي تدعمها اللوائح التنفيذية. ويمنح مشروع التعديلات كذلك للمحاكم سلطة فرض العقوبات المناسبة.[[36]](#footnote-36)

وفي **تشاد**، تعد وزارة البريد وتكنولوجيا الاتصالات الجديدة (MPNTC) هي المسؤولة عن إعداد وتنفيذ وتنسيق سياسات الحكومة بشأن الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) والإشراف عليها.[[37]](#footnote-37) وقد حرر القانون رقم 009/PR/98 الصادر في أغسطس 1998 السوق واستحدث هيئة تنظيمية تعرف **بالمكتب التشادي لتنظيم الاتصالات (OTRT)**، وكذلك هيئة تشغيل وطنية للاتصالات. وقد أُنشئ **المكتب التشادي لتنظيم الاتصالات** في 22 مايو 2000، أي بعد استحداثه بسنتين.[[38]](#footnote-38) وبالإضافة إلى هيئة التشغيل الوطنية للاتصالات الثابتة، هناك هيئة تشغيل لشبكة متنقلة من النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSM) وهي فرع من هيئة التشغيل الرئيسية بالإضافة إلى شركتي تشغيل خاصتين لشبكتين متنقلتين من النظام العالمي للاتصالات المتنقلة.[[39]](#footnote-39)

وبدأت حكومة **كندا** في تنفيذ نهج تنظيمي جديد لقطاع الاتصالات لديها في 2007. وبوجه عام، عجّلت البلاد من خطة إزالة القيود عن السوق وتبنّت بيئة تنظيمية أكثر مرونة تعتمد أكثر على قوى السوق. وقد تم إدخال عدد من التغييرات من شأنها أن تؤثر على: (i) كيفية إدارة المنافسة و(ii) الشروط الواجب توافرها في أي شركة لتلقي استثناء عن تنفيذ اللوائح في منطقة ما. كما تم إدخال العديد من التعديلات والتوضيحات على هذه القواعد بعد مشاورة عامة.[[40]](#footnote-40)

وفي القرار 2006-15، "إعفاء خدمات البدالة المحلية بالتجزئة من التنظيم"، الصادر في أبريل 2006، أعلنت الحكومة الكندية أنها بصدد تغيير إطار **اللجنة الكندية للتلفزيون والاتصالات** **(CRTC)** الخاص بالإعفاء من التنظيم. وعملاً على تنفيذ هذا النهج الجديد، أنشأت حكومة كندا في يوليو 2007 هيئة للمستهلكين وخصصت أمور اللاتنافسية لمكتب المنافسة بدلاً من **اللجنة الكندية للتلفزيون والاتصالات** وأعادت تحديد مناطق الإعفاء المحلية المعفاة باعتبارها بدالات محلية وغيرت شرط الإعفاء بحيث يتعين وجود مرافق تنافسية بدلاً من انخفاض الحصة السوقية إلى أدنى من %75. ويمكن حالياً منح الإعفاء في أي منطقة بدالة محلية في كندا متى تم اجتياز اختبار المرافق.[[41]](#footnote-41)

وسوف يتعامل مكتب المنافسة الآن مع قضايا اللاتنافسية ومن المزمع تلقيه منحة بنحو 10,5 ملايين دولار كندي لتمويل أنشطته في قطاع الاتصالات. وسيقوم هذا المكتب بانتظام بإصدار نشرة تطبيق بشأن مباشرته لعملية الاستغلال السيئ للهيمنة في مجال الاتصالات اعتباراً من نهاية يونيو 2007.[[42]](#footnote-42)

وسعياً نحو التقدم في إزالة القيود الحكومية، أعلنت **اللجنة الكندية للتلفزيون والاتصالات** أن هناك أسواقاً محددة ستتلقى الإعفاء من التنظيم طبقاً للنظام الجديد لاختبار المرافق. ويُتوقع أن تغطي هذه المجموعة مناطق تضم نحو %60 من السكان؛ في الأغلب مناطق حضرية، حيث العائد بالنسبة للاستثمارات في البنى التحتية يكون أكبر وحيث تبين أن المناطق الحضرية هي الأكثر جذباً لمنافسين جدد.[[43]](#footnote-43)

ويتطلب الاختبار **الكندي** القديم الخاص بالحصة السوقية أن تثبت شركة التشغيل القائمة أنها تملك أقل من %75 من السوق لكي تنال الإعفاء. بينما الآن، وطبقاً للاختبار القائم على المرافق، يجب على طالب الإعفاء إثبات أن هناك [ثلاثة] مشغلين قائمين على المرافق مملوكين لشركات منفصلة تعمل في منطقة تخدم أسواقاً سكنية. وبالنسبة لأسواق الأعمال التجارية المحلية، فإن هذا الشرط يكون أقل صرامة، إذ يشترط وجود مشغلين [اثنين] فقط لنيل الإعفاء. وعلى شركات الاتصالات القائمة التي تنشد الحصول على إعفاء أن تثبت أيضاً أنها قد أوفت بتسعة معايير من معايير جودة الخدمة فيما يتعلق بالنفاذ بأسعار الجملة للمتنافسين لمدة ستة أشهر من الأشهر الثمانية التي تسبق التقدم بالطلب. ويمكن طلب الإعفاء على أساس إثبات القوة السوقية طبقاً للمعايير المحددة من قبل مكتب المنافسة.[[44]](#footnote-44)

وفي ظل هذا النظام الجديد، ارتفعت أسعار خدمة الهاتف الأساسية وسيكون أمام صغار المتنافسين الذين يملكون بدالات محلية لأقل من 20 000 عميل في كندا الانتظار 18 شهراً على الأقل للحصول على موضع قدم في السوق.

في **بنغلاديش**، أنشئت لجنة تنظيم الاتصالات (BTRC) بموجب القانون 2001 للاتصالات في بنغلاديش وبدأت العمل في 31 يناير 2002. وقبل عام 2005، كان هناك أربعة موردين لخدمة الاتصالات المتنقلة وشركة لتوريد خدمات الاتصالات مملوكة للحكومة. وفي عام 2005، أصدرت اللجنة ترخيصين بشأن الاتصالات المتنقلة و12 ترخيصاً لشبكات هاتفية عمومية تبديلية تابعة للقطاع الخاص. وقد زاد عدد المشتركين سريعاً وانخفضت الأسعار وأصبحت أكثر ملاءمة. وفي عام 2007، فتحت اللجنة البوابة الدولية عبر سياسة بتوفير خدمة الاتصالات الدولية للمسافات الطويلة (ILDTS). وطبقاً لهذه السياسة، أصدرت اللجنة ثلاثة تراخيص للبوابة الدولية وترخيصين لتبادل التوصيل البيني وترخيص لخدمة بوابة دولية للإنترنت. وقد تقوم اللجنة بإلغاء أي ترخيص في حال مخالفته لقانون الاتصالات لعام 2001 أو للوائح أو للشروط المدرجة في الترخيص.[[45]](#footnote-45) وطبقاً للإجراءات، تُمنح مهلة مدتها 30 يوماً قبل القيام بإجراء التطبيق.[[46]](#footnote-46)

وتشمل الأهداف العامة للجنة BTRC تشجيع التطوير المنظم لنظام اتصالات من شأنه تمكين الرفاه الاجتماعي والاقتصادي في البلاد وتعزيزه؛ وضمان النفاذ إلى خدمات اتصالات وخدمات إنترنت يعول عليها وبأسعار معقولة؛ وضمان كفاءة نظام الاتصالات الوطني وقدرته على المنافسة على الصعيدين الوطني والدولي؛ ومنع التمييز في توفير خدمات الاتصالات؛ والتحول التدريجي في الاعتماد على نظام تنافسي موجه للسوق؛ وتشجيع بيئة مؤاتية للمستثمرين الوطنيين والأجانب. ومن الوظائف الرئيسية للجنة حماية مصالح المستهلكين في مجال النفاذ إلى خدمات الاتصالات وجودتها وتنوعها والرسوم المفروضة مقابلها؛ وخصوصية الاتصالات؛ ومنع التمييز في توفير الخدمات. وتشمل الوظائف الأخرى تشجيع الأبحاث والتطوير والابتكار وجمع المعلومات بشأن الاتصالات والإنترنت لتحليل آثارها في **بنغلاديش** ورفع توصيات إلى الحكومة بذلك؛ ووضع خطة ترقيم وطنية وإدارتها.[[47]](#footnote-47)

وفي اتحاد **ميانمار**، تعمل الهيئة التنظيمية (إدارة البريد والاتصالات (PTD)) والمشغل (شركة ميانمار للبريد والاتصالات) بموجب توجيه السياسات الصادر عن الوزارة. وتمتلك الحكومة الحقوق الحصرية في توفير خدمات الاتصالات.[[48]](#footnote-48) وقد تشكلت تليبورت ميانمار (Myanmar Teleport) وهي عبارة عن مورد شبه حكومي لخدمات الإنترنت في عام 2002 لتوفير خدمات اتصالات البيانات والخدمات القائمة على بروتوكول الإنترنت. ومن بين الخدمات التي تقدمها هذه الشركة النفاذ إلى الإنترنت والبيانات والصوت وخدمات الشبكات الخاصة الافتراضية للمؤسسات. وفي العقد الأخير، تم مد ما يقارب 1 000 كيلومتر من كبلات الألياف البصرية، وفي الوقت الراهن يصل ما تم مده من هذه الكبلات قرابة 9 000 كيلومتر في جميع أنحاء البلاد عبر المدن الرئيسية. ومع فتح البوابة الدولية الجديدة في مدينة ناي باي تو، العاصمة الجديدة، أصبح لدى إدارة البريد والاتصالات حالياً بوابتان دوليتان. كما تقوم وزارة السكك الحديدية بتشغيل كبل وطني للألياف البصرية.[[49]](#footnote-49)

وتمتلك إدارة البريد والاتصالات (PTD) السلطة القانونية والخبرة اللتين تمكناها من تطبيق قوانين وقواعد لوائح الاتصالات الوطنية في **ميانمار**. وتعمل إدارة البريد والاتصالات كهيئة تنظيمية تدعم الوزارة في أداء دورها المتعلق بصنع السياسات؛ كما توفر إدارة البريد والاتصالات الدعمين القانوني والتنظيمي للوزارة. وقد صدرت خمسة قوانين أو مراسيم لتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.[[50]](#footnote-50) وإدارة البريد والاتصالات في المراحل النهائية لصياغة قانون جديد للاتصالات. ومن بين الواجبات والمسؤوليات الرئيسية المنوط بها إدارة البريد والاتصالات ما يلي:

1 الإشراف على تشغيل الاتصالات والبريد؛

2 إدارة طيف الترددات الراديوية؛

3 التنسيق والتعاون مع المنظمات الدولية؛

4 إصدار تراخيص الاتصالات والشهادات ذات الصلة وتنظيمها؛

5 دراسة تكنولوجيا الاتصالات البازغة وتقديم المشورة بشأنها إلى السلطات المختصة؛

6 الإشراف على إنتاج واستيراد وتصدير وبيع استعمال تجهيزات الاتصالات داخل اتحاد ميانمار.

وإضافة إلى ذلك، تجتمع لجنة الإشراف والعمل المعنية بسياسات الاتصالات بشكل منتظم مع الوزراء المعنيين للتحاور بشأن القضايا التنظيمية وقد أنشئت لجنة الإذاعة الرقمية في **ميانمار**.[[51]](#footnote-51)

## 3.3 أمثلة قطرية (الإنترنت والخدمة الصوتية عبر بروتوكول الإنترنت)

تلزم المادة 13 من قانون **كوت ديفوار** لعام 1995 الشركات التي ترغب في تقديم خدمات الإنترنت بالحصول على تصريح مسبق من هيئة الاتصالات بكوت ديفوار (**ATCI**) عندما تتجاوز السعة الإجمالية للخطوط المؤجرة Mbits 2,1.[[52]](#footnote-52) وبالنسبة للمشغلين الذين يقدمون خدمات تقل عن هذه العتبة، يكفي إعلان بسيط. ومنذ عام 1996، أصدرت الهيئة **ATCI** نحو 27 ترخيصاً لخدمات تجارية، تسعة منها قيد التشغيل حالياً.[[53]](#footnote-53)

وتمنح **أناتل** (**البرازيل**) ترخيصاً بتقديم خدمة اتصالات متعددة الوسائط للشركات التي ترغب في توفير البنية التحتية للنفاذ إلى الإنترنت. وحتى عام 2008، كان هناك 919 شركة مرخص لها توفير خدمات متعددة الوسائط.[[54]](#footnote-54) كما يجوز لأي شخص وأي شركة في البرازيل النفاذ إلى الإنترنت إذا تم توصيله بالشبكة عبر أي مورد من الموردين. ولا توجد أي رقابة، وإن كان يتعين أن تحترم المواد المنشورة على الشبكة الدستور الفيدرالي والقوانين الوطنية. ويضع الدستور الفيدرالي لعام 1988 معايير تطبق على وسائط الاتصالات الاجتماعية الإلكترونية. وتنص المادة 222، القسم 3، على أن تلتزم جميع الوسائط، بغض النظر عن التكنولوجيا المستعملة، بالمبادئ الخاصة بالإنتاج الإذاعي والبرامج الإذاعية وهي المبادئ المتصلة في المادة 221 (أن يلتزم الترويج للأغراض التعليمية والثقافية والمعلوماتية والفنية للمواد الثقافية الإقليمية والوطنية بالقيم الأخلاقية والاجتماعية).[[55]](#footnote-55) أنشأ الأمر الإداري الخاص بالتعامل بين الوزارات رقم 147 (95/5/31) والمعدل بالمرسوم الرئاسي رقم 4829 (2003/3/9) لجنة توجيه الإنترنت أو CGI (بالبرتغالية) البرازيلية والمسؤولة عن النهوض بالجودة التقنية والابتكار والنشر. وتتألف اللجنة CGI من 21 عضواً: 9 ممثلين عن الحكومة الفيدرالية و4 ممثلين عن المؤسسات و4 ممثلين تنتخبهم الكيانات المسجلة باللجنة CGI؛ هم عبارة عن 3 ممثلين عن المجتمع العلمي والتكنولوجي وخبير واحد في مجال الإنترنت.[[56]](#footnote-56)

ولتوفير النفاذ إلى الإنترنت في **مالي**، ينبغي الحصول على موافقة من إحدى شركات التشغيل وليس من **لجنة تنظيم الاتصالات**. ولا يجوز تقديم خدمة نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت بواسطة أي جهة بخلاف الشركة العاملة المملوكة الدولة وشركات التشغيل الأخرى (الخاصة) المرخص لها.[[57]](#footnote-57)

ويقتصر نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت في **الهند** على معدات وتجهيزات بروتوكول الإنترنت، ولا يمكن إتمامها من الحاسوب الشخصي أو من الأجهزة المحمولة باليد المجهزة ببرمجيات نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت إلى هاتف.[[58]](#footnote-58)

وقد اعتمدت **هيئة تنظيم قطاع الاتصالات والمنافسة في المملكة المتحدة (Ofcom)** مدونة قواعد سلوك لشركات تقديم خدمة نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت تنص على إبلاغ العملاء بعروض الخدمات التي تقدمها الشركات، وبأي قيود محتملة، بدلاً من تنظيم الخدمات أو التفويض بالتشغيل. وتعتزم الهيئة إجراء مشاورات أخرى لدراسة ما إذا كان ينبغي التفويض بالنفاذ لخدمات الطوارئ.[[59]](#footnote-59)

وتشترط مدونة قواعد سلوك التي أصدرتها **الهيئة (Ofcome)** في مارس 2007 على شركات تقديم خدمة نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت أن توضح ما إذا كانت الخدمة تشمل النفاذ إلى خدمات الطوارئ، وهي الخدمات التي يعتمد مداها على وجود التيار الكهربائي في من‍زل المستعمل؛ وما إذا كانت مساعدة الدليل، أو قوائم الدليل، أو النفاذ إلى شركة التشغيل، أو قائمة النداءات متاحة؛ وما إذا كان المستهلكون يستطيعون الاحتفاظ بأرقامهم إذا هم رغبوا في تغيير شركة تقديم الخدمة التي يتعاملون معها.[[60]](#footnote-60)

وعلاوة على ذلك، فإذا كانت الخدمة لا تشمل خدمات الطوارئ أو تعتمد على مصدر كهرباء خارجي، يُشترط على شركة تقديم خدمة نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت الحصول "على موافقة العميل على ذلك في مقر البيع"؛ لكي يمكن تحديد قدرة الخدمة ووسمها إما على المعدات والتجهيزات أو من خلال معلومات تظهر على شاشة الحاسوب؛ وإظهار إعلان في كل مرة يحاول فيها العميل الاتصال بخدمات الطوارئ، لتذكيره بأن هذه الخدمة غير متاحة.[[61]](#footnote-61)

وفي القسم 230 (ب) من قانون الاتصالات لعام 1934، (القانون) المعدل،[[62]](#footnote-62) اعتمد الكونغرس **الأمريكي** على السياسة العامة الخاصة بالإنترنت. وذكر الكونغرس، على وجه التحديد، أن سياسة الولايات المتحدة تقوم على "الاحتفاظ بالسوق الحرة النابضة والتنافسية القائمة في الوقت الحاضر بالنسبة للإنترنت" وتشجيع استمرار تطورها.[[63]](#footnote-63) وفي القسم 706 (أ) من القانون، كلّف الكونغرس **هيئة الاتصالات الفيدرالية** بالعمل على "تشجيع نشر قدرة اتصالات متقدمة لجميع الأمريكيين بأسعار معقولة في الوقت المناسب".[[64]](#footnote-64)

وتماشياً مع توجيهات الكونغرس، وموضوع الإدارة المعقولة للشبكة، اعتمدت هيئة الاتصالات الفيدرالية بياناً يحدد المبادئ التالية لتشجيع نشر النطاق العريض والمحافظة على طبيعة شبكة الإنترنت العمومية المفتوحة الموصولة بينياً، وتشجيعها:

• من حق العملاء النفاذ إلى محتوى الإنترنت المشروع الذي يختارونه.

• من حق العملاء تشغيل التطبيقات واستخدام الخدمات التي يختارونها، بشرط التقيد بالاشتراطات الخاصة بإنفاذ القانون.

• من حق العملاء إجراء توصيل الأجهزة المشروعة التي يختارونها بشرط عدم الإضرار بالشبكة.

• من حق العملاء الاستفادة من المنافسة بين شركات تقديم خدمة الإنترنت، وشركات توفير التطبيقات والخدمات، وشركات توفير المحتوى.[[65]](#footnote-65)

وفي مارس 2007، وافقت الدائرة الثامنة لمحكمة الاستئناف على قرار لجنة الاتصالات الفيدرالية الأمريكية الذي حظرت بموجبه على الولايات تنظيم الخدمات الهاتفية القائمة على الإنترنت. حيث وافقت مجموعة من ثلاثة قضاة في الدائرة الثامنة لمحكمة الاستئناف على قرار لجنة الاتصالات الفيدرالية في 2004 بأن تقدم شركات مثل Vonage Holdings Corp خدمة الإنترنت فيما بين الولايات بالشكل الذي يضعها خارج سيطرة الولاية. ووافقت المحكمة على رأي لجنة الاتصالات الفيدرالية بأن طبيعة النداءات الهاتفية القائمة على نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت تسمح للمستهلكين بإجراء نداءات هاتفية "من منازلهم" من أي مكان تقريباً، بغض النظر عن خطوط الولاية.[[66]](#footnote-66)

وفي إجراء مفروض على **هيئة التلفزيون والاتصالات في كندا**، وهو أول إجراء من هذا النوع خلال عشر سنوات، والإجراء الثالث والعشرون الذي يقوم على استخدام السلطات الحكومية منذ عام 1976، أعلنت الحكومة **الكندية** في نوفمبر 2006 عدم خضوع خدمات نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت للتنظيم كخدمة هاتفية عادية. وقد طُبق هذا القرار على النفاذ إلى الخدمات المستقلة لنقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت فقط، ولم يؤثر على مرافق خدمات نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت التي لا تتطلب وصلات عريضة النطاق. وتبعاً لذلك، تستطيع شركات تقديم خدمات الاتصالات تقديم خدمات نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت بأسعار لا تخضع للتنظيم.[[67]](#footnote-67)

وفي **الولايات المتحدة**، تم وقف تجميد Madison River Communication, LLC لمنافذ الحركة عبر بروتوكول الإنترنت بقرار توافقي مقابل مساهمة بلغت 15 000 دولار أمريكي. وقد اعتُبر تجميد الخدمة الصوتية على أنه يمثل حظراً على استخدام نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت كخيار سليم يمكن أن يلجأ إليه المستهلكون. ويتضمن القسم 201(ب) من قانون الاتصالات، الذي يكفل قدرة المستهلكين على استخدام خدمة نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت عن طريق شركة أو أكثر من شركات تقديم الخدمات، ضرورة التقيد بذلك.

## 4.3 التحديات التي برزت

• استغلال وضع الهيمنة لشركة قائمة.

• عدم تمتع هيئة تنظيم الاتصالات الوطنية بسلطة التطبيق بالنسبة لقضايا السوق/المنافسة.

• التشريعات غير كافية وغير كاملة أو غير موجودة: لا توجد سلطة لإصدار اللوائح إلا من خلال وزارة الشؤون القانونية؛ ولا توجد سلطة لرفع القضايا أو فرض الغرامات أو غيرها من العقوبات.

• غياب التشريعات المتعلقة بواجبات هيئة التنظيم لضمان منافسة عادلة، بما في ذلك ما الذي يتعين عليها عمله في حالة الاستغلال السيئ لوضع الهيمنة.

• لا تملك جهات التنظيم في كل الأحوال القدرة على تطبيق قراراتها حيث تنجح شركات التشغيل والأطراف الفاعلة الأخرى في قلب القرارات أو تأخير تنفيذها.

• يجب تعزيز سلطات الوساطة لهيئات التنظيم.

• تكون هيئات التنظيم الجديدة عادة عديمة الخبرة وغير مرغوب فيها وتتفوق عليها الأطراف الفاعلة الخبيرة في السوق. وتبدأ جهات التنظيم الجديدة مهمتها في بيئة منقادة بالفعل من قبل المشغلين ومالكي التراخيص ومالكي الشبكات المستقلة (السفارات والمنظمات الدولية وغيرها). ومن ثم لا يوجد احترام للقرارات.

• لدى بعض البلدان لجان معنية بالمنافسة تتقاسم السلطة القانونية بخصوص قضايا المنافسة مع هيئات التنظيم.

• التطور السريع في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وقد زاد التقارب من صعوبة وظيفة هيئة التنظيم.

• كيفية تحسين التعايش بين لجان المنافسة وهيئات تنظيم الاتصالات الوطنية.

• حرب شعواء بين شركات التشغيل القوية ضحاياها موردي خدمات الإنترنت الأقل تجهيزاً؛ حيث يتم تنحيتهم جانباً أو استبعادهم كليةً.

• في بعض الأوقات يتضاءل حجم المنافسين الجدد وهيئات تنظيم الاتصالات الوطنية معاً أمام قوة شركة التشغيل القائمة.

• عدم وجود إطار تنظيمي واضح لخدمات الإنترنت.

• عدم كفاية خدمات النطاق العريض أو عدم وجودها بالمرة.

## 5.3 المبادئ التوجيهية

• تركيز التنظيم على أماكن اختناقات التنافسية الثابتة أو الصعبة؛ على أن يُسحب التنظيم تدريجياً من الأماكن الأخرى.

• التفاوض بشأن الشروط المفضلة بالنسبة للمنافسة وإدراجها ضمن اتفاقات الامتياز؛ مع استعمال فترات التجديد في هذا الإطار.

• إجراء استطلاع عام يضم كل أصحاب المصلحة بشأن المصالح الوطنية في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك المنافسة.

• إخطار المشغلين صراحة بالممارسات التي تمثل منافسة غير عادلة في القطاع.

• يجب أن تحدد هيئات التنظيم حاجاتها وأولوياتها للسلطات الوطنية بشكل واضح لا لبس فيه.

• إقامة شراكات استراتيجية مع خبراء في البلدان المتقدمة وفي البلدان النامية الأخرى لأغراض التدريب بشأن المسائل التنظيمية بما فيها المنافسة.

• القيام بحملة توعية توجه لجميع الإداريين والسياسيين لشرح دور وشرعية هيئات تنظيم الاتصالات الوطنية.

• تشكيل مجلس وطني للمنافسة.

# 4 تطبيق قوانين وسياسات ولوائح التوصيل البيني

## 1.4 نظرة عامة

ومع التطورات التكنولوجية الأخيرة، زاد عدد الخدمات التي تعتمد على التوصيل البيني. وإضافة إلى خدمات الاتصالات المحلية الأكثر "تقليدية" واتصالات المسافات البعيدة والاتصالات الصوتية الدولية الثابتة والمتنقلة، يعتبر التوصيل البيني أيضاً مدخلاً أساسياً من أجل الخدمات الساتلية وخدمات الإنترنت والبريد الإلكتروني والرسائل والإرسال الثابت والمتنقل للبيانات في النطاق العريض، فضلاً عن عدد كبير من خدمات الوسائط المتعددة.[[68]](#footnote-68) ويُمارس التوصيل البيني للاتصالات حالياً بشكل روتيني عبر العالم كما أن التقارب - التحول إلى الشبكات الرقمية - زاد من وتيرته والحاجة إليه، ومن ثم قبول صفيف ممتد من ترتيبات التوصيل البيني والتي تم الاعتراف بفائدتها على مدى واسع بالنسبة لشركات التوصيل البيني والمستهلكين والمستعملين النهائيين.

ويعتبر وجود إطار تنظيمي عادل وشفاف للتوصيل البيني من بين المسائل الرئيسية لضمان منافسة عادلة وميدان متكافئ للتباري. بيد أن إقامة وتنفيذ نظام كهذا من شأنه أن يفرض مطالب كثيرة على البنية التحتية القانونية والإدارية للبلد.[[69]](#footnote-69)

تعد اتفاقات الشفافية والتوصيل البيني هي الأعلى في الأمريكتين ومنطقة آسيا والمحيط الهادئ وأوروبا. وعلى الصعيد العالمي، هناك نحو 60 في المائة من البلدان تمنع إعلان اتفاقات التوصيل البيني على جمهور العامة، على الرغم من أن 58 في المائة من البلدان تتيح معلومات التسعير للعامة.[[70]](#footnote-70)

وكأحد أكثر السمات أهمية للمنافسة وكمكون حاسم في تحقيق النفاذ الشامل، أجازت كثير من البلدان التوصيل البيني عند نقاط ملائمة تقنياً في شبكة معينة وسمحت لهيئة تنظيم الاتصالات الوطنية فيها بالتدخل إذا لم تتمكن الأطراف من التوصل إلى اتفاق فيما بينها بشأن الشروط. وتوجيهات التوصيل البيني **للاتحاد الأوروبي** (EU)، على سبيل المثال، تتيح لهيئات تنظيم الاتصالات الوطنية فرض التزامات التوصيل البيني أو التفكيك على شركات الاتصالات ذات القوة السوقية الكبيرة حينما ترى هيئة تنظيم الاتصالات الوطنية أن قيام هذه الشركات برفض النفاذ أو بفرض أي مقتضيات وشروط غير معقولة يكون لها نفس تأثير رفض النفاذ من شأنه أن يضعف من السوق التنافسية المستدامة على صعيد التجزئة، أو لن يكون في صالح المستعملين النهائيين.[[71]](#footnote-71)

## 2.4 أمثلة قطرية

في **كوت ديفوار**، يتم التفاوض بشأن اتفاق التوصيل البيني بين الأطراف ويجب تقديمه إلى **هيئة تنظيم الاتصالات بكوت ديفوار** للموافقة عليه قبل التوقيع والتنفيذ.[[72]](#footnote-72) ولا يتضمن قانون **كوت ديفوار** أي أحكام بشأن التوصيل البيني. ويُنظم إطار التوصيل البيني من خلال اختصاصات صاحبي الترخيصين العاملين في قطاع الاتصالات.[[73]](#footnote-73) ويتعين على صاحبي الترخيصين توفير التوصيل البيني لأي مشغل مخول يطلبه. ومع الالتزام بالشفافية وعدم التمييز، يجب على المشغل تقديم عقد يتضمن الشروط التقنية والمالية والإدارية لتوفير الخدمة. وتُدرج الفقرات التقنية التي تصف التخطيط والجوانب التشغيلية للتوصيل البيني في ملحق لاتفاق التوصيل البيني. وتتدخل **هيئة تنظيم الاتصالات بكوت ديفوار** في حال حدوث تناقض في اختصاصات صاحب الترخيص وعندما لا يستجيب صاحب الترخيص لطلب بتوفير التوصيل البيني لفترة 60 يوماً.[[74]](#footnote-74) كما تراجع **هيئة تنظيم الاتصالات بكوت ديفوار** التعريفات وتوافق عليها.

وفي **بوتسوانا**، يتمتع جميع موردي خدمات الاتصالات بحق توصيل أنظمتهم المرخصة بينياً بالأنظمة المرخصة لموردي خدمات الاتصالات الآخرين. ولا يسري حق التوصيل البيني إلا في حال الالتزام بالمعايير والمواصفات التقنية للتوصيل البيني.[[75]](#footnote-75)

وفي **موريتانيا**، يغطي المرسوم الصادر في 31 ديسمبر 2000 (المرسوم رقم 2000-163) الشروط العامة للتوصيل البيني لشبكات الاتصالات. وتتأكد الهيئة التنظيمية من إمكانية التوصيل البيني بالموردين الرئيسيين عند جميع نقاط الشبكة عندما يكون ذلك ممكناً تقنياً، وذلك في التوقيت المناسب ووفقاً لشروط ومقتضات عدم التمييز. ويتحمل الطرف طالب التوصيل البيني تكلفة توفير البنية التحتية. ويجب على مشغلي الشبكات وموردي الخدمات العمومية، طبقاً لتراخيصهم، نشر بيان بالتوصيل البيني يضم مجموعة مرجعية بالمواصفات التقنية والتعريفات الخاصة بالتوصيل البيني. ولا يُرفض طلب الحصول على التوصيل البيني ما دام معقولاً وما دام المشغل قادراً على الوفاء به. ويتعين أن يكون الرفض مبرراً.[[76]](#footnote-76)

وفي **سويسرا**، يلزم *قانون الاتصالات* توفير تسهيلات التوصيل والتشغيل البيني على السواء لخدمات جميع موردي خدمات الاتصالات وتقع مسؤولية تحديد أسعار التوصيل البيني بالكامل على الأطراف ذاتها. ويجب على مورد الخدمة المهيمن توفير التوصيل البيني في إطار من الشفافية وعدم التمييز وبأسعار قائمة على التكلفة. وتكون الأسعار في الأساس ثابتة من خلال اتفاقات تجارية بين الأطراف، بيد أنه في حال فشل الأطراف في الوصول إلى اتفاق، تسري آخر لائحة سابقة للأسعار وقد يُطلب من هيئة تنظيم الاتصالات الوطنية التدخل في هذه الحالة.[[77]](#footnote-77)

## 3.4 التحديات

• غياب إطار تنظيمي واضح يحكم التوصيل البيني.

• فشل المشغلين في إجراء حساب التكاليف يجعل من الصعب التحقق من دقة البيانات المالية المقدمة.

• الافتقار إلى الشفافية والنفاذ إلى المعلومات.[[78]](#footnote-78)

• عدم توفر نموذج للحسابات المالية لتحديد التكاليف والتعريفات.

• عدم توفر بيانات مالية لفترة مالية كاملة عند المراجعة السنوية للتعريفات.

• الحالة المادية لشبكات الاتصالات.[[79]](#footnote-79)

• وجود هيئات تشغيل قوية مملوكة للدولة في السوق لا تخضع للمنافسة ولا تنوي خفض أسعار التوصيل البيئي.

• صعوبة إنشاء آليات لفض المنازعات وإدارتها.

• حجب النداء.

• معدلات عالية نسبياً للتوصيل البيني.

## 4.4 المبادئ التوجيهية

• في سوق مفتوحة وتنافسية، السماح للمشغلين بالتفاوض بشأن ترتيبات النفاذ والتوصيل البيني فيما بينهم.

• ينبغي على المشغلين الذين يتلقون طلبات بالنفاذ أو التوصيل البيني التوصل مبدئياً إلى هذه الاتفاقات على أساس تجاري وينبغي عليهم التفاوض بشفافية.[[80]](#footnote-80)

• في الأسواق التي يوجد فيها باستمرار اختلافات كبيرة في القدرة التفاوضية بين المتفاوضين وكان من بينهم من يعتمد على البنية التحتية التي يوفرها متفاوضون آخرون من أجل تقديم خدماتهم، ينبغي توفير السلطة الكافية لهيئات تنظيم الاتصالات الوطنية لتأمين ما يكفي من النفاذ والتوصيل البيني والتشغيل البيني للخدمات من أجل صالح المستعملين النهائيين، في حالة فشل المفاوضات التجارية.[[81]](#footnote-81)

• يمكن لهيئات تنظيم الاتصالات الوطنية نشر عروض مرجعية أو اتفاقات نموذجية للتوصيل البيني على مواقعها على شبكة الويب للمساعدة على ضمان دراية جميع المتنافسين بالشروط والمقتضيات.[[82]](#footnote-82)

• يحتوي اتفاق التوصيل البيني على ما يلي[[83]](#footnote-83):

- **السعر**. تحديد المستوى الابتدائي لرسوم التوصيل البيني، وعملة الدفع وكيفية تعديل الأسعار عن ما هو مدرج في الاتفاق لمراعاة التغيرات في أسعار الفائدة والتضخم. وتحديد المسؤولية القانونية إزاء الديون المعدومة والفواتير غير المسددة.

- **نقاط التوصيل البيني**. تحديد المواقع المادية التي سيتم فيها التوصيل البيني والمعايير التقنية المستخدمة. ووضع عملية لطلب الحصول على مزيد من نقاط التوصيل البيني.

- **رسوم النقل وتسيير الحركة**. تحديد أفضل نقاط التسيير والتسليم لجميع أنماط النداء فضلاً عن مدى إمكانية تطبيق رسوم نقل عند شبكة الاستقبال بالنسبة للنداءات التي يجب نقلها لأبعد من المنطقة المحلية لنقطة التوصيل البيني.

- **معايير جودة الخدمة**. تحديد معايير جودة الخدمة، خاصة وقت تقديم الدارات وبالنسبة إلى مستويات حجب النداء. وتحديد الوسائل العلاجية في حال عدم الوفاء بهذه المعايير. وينبغي توفير فرص الاختبار لجميع الأطراف.

- **الفوترة وتجميع البيانات**. تحديد وقت وكيفية تجميع البيانات الخاصة بالحركة وتبادل الفواتير وتسديدها. ووضع عملية من أجل توفيق بيانات الحركة والتقدم بتساؤلات إلى الأطراف الأخرى وتداول الشكاوى.

- **قياس الحركة وتسويتها**. تحديد مسؤوليات كل مشغل موصل بينياً إزاء قياس الحركة إلى جانب إجراءات التسوية لحل أوجه الخلاف. وتحديد التزامات بشأن التعاون في أنشطة كشف الاحتيال وأنشطة التطبيق.

- **موارد الترقيم**. تحديد نفاذ كل مشغل إلى خطة وموارد الترقيم الوطنية.

- **التنبؤ باحتياجات الشبكة**. وضع وتحديد عملية لمشغلي التوصيل البيني من أجل التخطيط والاتفاق على سعة إضافية وتمويلها وتركيبها تلبيةً للطلب المتوقع. وتحديد إجراءات لمواجهة حالات الاختلاف عن التوقعات بالإضافة إلى حالات الطلب الفعلي لسعة إضافية للتوصيل البيني. ويدرج على أقل تقدير التزام متبادل بأن يخطر كل طرف الطرف الآخر مبكراً بما فيه الكفاية قبل إجراء أي تغييرات أو تحديثات على الشبكة لتفادي الإضرار بمنافس دون الآخر.

- **النفاذ إلى معلومات العميل**. فرض قيود على الاستعمالات المسموحة لهذه المعلومات خاصة فيما يتعلق بالأنشطة التسويقية للوصول إلى عملاء مشغل آخر استناداً إلى معلومات يتم الحصول عليها عن طريق أنشطة التوصيل البيني. وإدراج تدابير وقائية لحماية خصوصية العملاء.

• ينبغي لتسعير التوصيل البيني أن:

-يشجع المنافسة الفعالة والاستعمال الفعال لشبكات الاتصالات والاستثمار فيها؛

-يحفظ الجدوى المالية لآليات الخدمة الشاملة؛

-يتعامل مع التكنولوجيات والمتنافسين بحيادية؛

-يفسح المجال أمام الابتكار؛

-التقليل إلى أدنى حد من التدخلات التنظيمية، كلما أمكن.[[84]](#footnote-84)

# 5 إنفاذ تقاسم المواقع (البنية التحتية لشبكات الاتصالات)

## 1.5 نظرة عامة

تشارك البلدان النامية والمتقدمة على السواء في الهدف الخاص بنشر الشبكات وتوسيعها؛ وبالتالي، تحرص هيئات تنظيم الاتصالات في أنحاء العالم على تشجيع الشبكات والخدمات عريضة النطاق، وتحفيزها والتوسع فيها. وتقول بعض التقارير إنه في عام 2006، كان معظم مشتركي النطاق العريض في الخطوط الثابتة يقيمون في آسيا والمحيط الهادئ (%38,8)؛ وأوروبا/رابطة الدول المستقلة %31,8؛ والأمريكتان %28,7؛ والقارة الإفريقية %9؛ والدول العربية %6.[[85]](#footnote-85) وفي سعيها المشترك من أجل زيادة هذه النسب، بدأت هيئات تنظيم الاتصالات في أنحاء العالم في دراسة الدور الذي يمكن أن يكون لتقاسم البنية التحتية للاتصالات في تشجيع النفاذ إلى خدمات الاتصالات بأسعار معقولة، وخصوصاً كأداة لتشجيع الشبكات الأساسية لبروتوكول الإنترنت وشبكات النفاذ عريضة النطاق. ولقد كان ذلك موضوع الندوة العالمية التي نظمها الاتحاد الدولي للاتصالات في 2008 لهيئات تنظيم الاتصالات.[[86]](#footnote-86)

ومن الجدير بالملاحظة في البداية أن مصطلح "تقاسم البنية التحتية" كثيراً ما يندرج تحت مظلة واحدة من الممارسات التي يمكن أن تكون شديدة الصعوبة - والتي تترتب عليها نتائج مختلفة. وعلى سبيل المثال، شملت المناقشات التي أجريت بشأن هذا الموضوع كلاً من التوصيل البيني وتفكيك العروات المحلية (unbundling) - وهما مصطلحان معروفان ومترابطان، رغم اختلافهما. وقد قيل في هذا السياق، على سبيل المثال، إن التوصيل البيني يمكن اعتباره أقل تدخلاً في تقاسم البنية التحتية من تفكيك العروات المحلية.[[87]](#footnote-87) ويغطي هذا المصطلح أيضاً تقاسم المنشآت المادية - قنوات التوصيل، وغرف التفتيش، والخنادق، وغير ذلك. ومن ناحية أخرى، فإن مسألة النفاذ إلى الكبلات البحرية تعد مثالاً واضحاً نسبياً على تقاسم العناصر الإلكترونية للبنية التحتية، مثل الكبلات التي تُنشأ في جميع الحالات تقريباً بغرض واضح هو تقاسم القدرات المتاحة.

وعموماً، تميل المناقشة إلى تناول نوعين من التقاسم هما: تقاسم العناصر الإلكترونية وتقاسم العناصر غير الإلكترونية. ويشير تقاسم "العناصر غير الإلكترونية" إلى شركات التشغيل التي تتقاسم العناصر غير الإلكترونية وعناصر الهندسة المدنية لشبكات الاتصالات - مثل حقوق الطريق، وقنوات التوصيل الأرضي، وأبراج الأسلاك، والأعمدة، والخنادق، والأبراج، وغرف المعدات والتجهيزات وخطوط الطاقة الموصلة بها، ومكيفات الهواء، والأمن[[88]](#footnote-88). أما تقاسم "العناصر النشطة" فيشير إلى تشارك شركات التشغيل في وصلات الإرسال، والمحطات الساتلية الأرضية، والبدالات، ومحطات التقاء الكبلات البحرية بالأرض[[89]](#footnote-89) ومحطات القاعدة، وعقد شبكات الاتصالات المتنقلة، وبدالات عقد النفاذ وأنظمة إدارة شبكات الألياف البصرية.[[90]](#footnote-90)

وقد سلمت هيئات تنظيم الاتصالات في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات عام 2008 بوجود عدد من خيارات التقاسم التي يمكن أن تحقق منافع معينة.[[91]](#footnote-91) وبوجود خيارات أخرى تنطوي على مخاطر، بما في ذلك - وهذا هو الأهم - الحد من المنافسة وحوافز الاستثمار.[[92]](#footnote-92) ولذلك، خلصت الهيئات التنظيمية إلى أنه لدى وضع أنسب استراتيجية تنظيمية لبلد معين، يجب الموازنة بعناية بين المنافع المتوقعة والأضرار المحتملة في ضوء الظروف الوطنية القائمة. ولاحظوا أن من المهم إجراء مشاورات في هذا الشأن مع جميع الجهات صاحبة المصلحة.[[93]](#footnote-93)

وترى هيئة تنظيم الاتصالات في **مملكة البحرين** أن التقاسم عناصر الشبكة غير الإلكترونية (مثل حق الطريق، وقنوات التوصيل الأرضي، والأعمدة) من المرجح أن يقلل من المنافسة بدرجة أقل من المستويات النشطة لتقديم الخدمات (مثل التقاسم في الشبكات والخدمات النشطة (بما في ذلك خدمة التجوال على المستوى الوطني). وبناء عليه، أوصت هيئة تنظيم الاتصالات **البحرينية** في مساهمتها في الندوة التي عُقِدت في 2008 باستراتيجية تقوم على مستويين تشجع السياسة التنظيمية بموجبها بوضوح أعمال التقاسم، وحق الطريق، والبنية التحتية غير الإلكترونية (مثل قنوات التوصيل الأرضي، والأعمدة، والأبراج)، بينما ينبغي التعامل بحذر مع التقاسم في المستويات الأخرى لتقديم الخدمات، وأن يُنظر إلى ذلك على أنه بمثابة ترتيبات انتقالية مشروطة الغرض منها تحقيق أهداف محددة.[[94]](#footnote-94)

وقد اعتمدت معظم البلدان على المنافسة باعتبارها تمثل أفضل وسيلة لتقديم خدمات مبتكرة بأسعار معقولة لعملائها والمستعملين الطرفيين، واتخذت إجراءات عَمدية لضمان المنافسة في البنية التحتية. ولما كانت معظم البلدان قد عقدت العزم على التخلي عن هيكل السوق الاحتكارية التي تسيطر عليها الدولة، اتجهت الإجراءات التنظيمية في هذه البلدان إلى تمكين العديد من شركات تقديم الخدمات القائمة على المرافق من دخول السوق. وقد لاحظت بلدان كثيرة أنها تعزز التقاسم أو تشارك فيه من أجل زيادة المنافسة في السوق بما يعود بالمصلحة على المستهلكين والمستعملين. ويجب الموازنة بين تعزيز المنافسة عن طريق إزالة المعوقات المرتبطة بالمرافق الأساسية والهدف الخاص بتوفير حوافز كافية لشركات التشغيل لاستثمار في شبكات الجيل التالي.

ويبدو أن غالبية البلدان لا تجيز شروط التقاسم في العناصر الإلكترونية، على الأقل بالنسبة لخدمات النطاق العريض، وأن الكثير من البلدان يشترط أن يكون التقاسم في البنية التحتية غير الإلكترونية فقط (قنوات التوصيل الأرضي، والأبراج والأعمدة)، بينما يشترط البعض أن يشمل التقاسم العناصر الإلكترونية في الشبكات النحاسية، ويشترط عدد قليل من البلدان التقاسم في البنية التحتية الإلكترونية وغير الإلكترونية للاتصالات على السواء. وعند البت فيما ينبغي اتخاذه، تنظر جميع البلدان تقريباً في مستوى قوة شركات التشغيل في السوق، ووجود اختناقات في المرافق الأساسية من عدمه، وتأثير التقاسم على المنافسة، والبيئة وحوافز الاستثمار.

## 2.5 أمثلة قطرية

في **مالطة**، تم تنفيذ المفاهيم التقليدية للنفاذ والتوصيل البيني بالكامل بالشكل الذي أجازته التوجيهات الأوروبية، ولم تتم إجازة الأشكال الأخرى لما يُسمى بتقاسم البينة التحتية مثل تقاسم المرافق أو المواقع، ولكنها تُرِكت للتفاوض بين شركات التشغيل وشركات تقديم الخدمة. ونظراً للظروف الخاصة **لمالطة**، رأت هيئة تنظيم الاتصالات أن الشروط الإلزامية الخاصة بذلك تعد التزامات متشددة تُفرض على شركات التشغيل.[[95]](#footnote-95)

كذلك، ففي **الولايات المتحدة**، قللت المرافق القوية القائمة على المنافسة، وما يترتب على ذلك من عدم تمتع أي شركة من شركات تقديم الخدمات بقوة في السوق، من الحاجة إلى إجازة التقاسم في خدمات البنية التحتية الإلكترونية وغير الإلكترونية عريضة النطاق. وعلى سبيل المثال، نجد أن السوق في الولايات المتحدة يحركها التقاسم في البنية التحتية غير الإلكترونية في توجه نحو تملك أطراف ثالثة للأبراج المستخدمة في خدمة الهواتف المتنقلة والخدمات اللاسلكية الأخرى. وقد أدى هذا بدوره إلى استضافة الأبراج لمعدات وتجهيزات شبكات العديد من شركات التشغيل.[[96]](#footnote-96)

وتعد **الهند** واحدة من البلدان التي لها دور رائد في تشجيع تقاسم برامج الاتصالات المتنقلة. إذ تمنح الهند إعانات من صندوق الخدمة الشاملة لتشجيع مد الشبكات إلى المناطق الريفية التي تتقاسم فيها ثلاث شركات تشغيل متنافسة على الأقل.[[97]](#footnote-97)

وتشترط المادة 36 من قانون الاتصالات في **لبنان** على شركات تقديم الخدمة أن تضع بنيتها التحتية تحت تصرف الشركات الأخرى لتقديم الخدمة. وتجري مشاورات، اعتباراً من مارس 2008، في لبنان بشأن القواعد المختلفة الخاصة بتقاسم البنية التحتية. وتعتزم هيئة تنظيم الاتصالات في **لبنان** تشجيع تقاسم البنية التحتية في قطاع الهندسة المدنية والعناصر غير الإلكترونية من الشبكة (مثل الأبراج، والأعمدة، وقنوات التوصيل الأرضي) في المناطق التي ليس من الاقتصادي فيها أن تقوم مختلف شركات التشغيل بإقامة البنية التحتية الخاصة بها، وفي المناطق التي تمثل فيها الاهتمامات البيئية الاجتماعية أهمية خاصة (مثل التقليل من تكاثر أعمدة شبكات الاتصالات المتنقلة والحد من الأعمال المدنية المربكة). وتعتزم **الهيئة** لدى قيامها بهذه الأنشطة الاعتماد بقدر الإمكان على حوافز السوق لإتمام هذه الترتيبات.[[98]](#footnote-98)

وتعتزم هيئة تنظيم الاتصالات في **لبنان** في المستقبل التنسيق مع المرافق الحكومية مثل الطاقة والنقل لتحديد فرص الحصول على حقوق الطريق والممرات الأفقية التي يمكن أن تستخدمها شركات تقديم خدمات الاتصالات.[[99]](#footnote-99) كذلك تنظر الهيئة في استخدام إصدار التراخيص و"مرافق" مد الشبكات لتمكين شركات تقديم الخدمات من القيام بأعمال البناء المشتركة، وتحديد فرص موقوتة للنفاذ المشترك إلى قنوات التوصيل الأرضي لمد توصيلات الألياف الضوئية. ومن الخيارات الأخرى محل النظر إنشاء ’مكتب لتقاسم البنية التحتية‘ لتيسير تنسيق أعمال إنشاء الخنادق وقنوات التوصيل بين شركات تقديم الخدمات والمرافق الأخرى.[[100]](#footnote-100)

وفي **موريتانيا**، يجب أن تدرس جميع شركات التشغيل إمكانية التقاسم مع شركات التشغيل الأخرى، وخصوصاً تأجير عناصر البنية التحتية مثل قنوات التوصيل الأرضي، والأنابيب، وغرف التفتيش، وشرفات المباني ومواقع أبراج الاتصالات الراديوية. وحيثما يكون هناك تقاسم، يجب أن تتلقى سلطة تنظيم الاتصالات صورة من اتفاق التقاسم وأن تراقب التقيد بشروطه.[[101]](#footnote-101)

ويتناول قانون تنظيم الاتصالات في **سلطنة عمان**، الصادر بموجب المرسوم السلطاني رقم 30 لعام 2002، مسألة نفاذ شركات الاتصالات المرخص لها في **عمان** إلى مرافق الاتصالات وتقاسمها. وينص القانون على أن للهيئة أن تُلزم المرخص له المهيمن بعرض النفاذ في عناصر شبكته - التي تحددها الهيئة - لمرخصين آخرين لخدمات الاتصالات العامة المماثلة، بشروط معقولة ومنصفة. ومن حق أي شركة مرخص لها استخدام البنية التحتية مثل الأبراج، وقنوات التوصيل الأرضي، والأنابيب، وقنوات الكبلات، وأبنية تبديل الاتصالات. ويجوز للشركات المرخص لها التفاوض مع شركات التشغيل المهيمنة من أجل النفاذ، ومع ذلك ففي حالة عدم التوصل إلى اتفاق، يمكن للطرف المعني أن يطلب تدخل هيئة تنظيم الاتصالات للوصول إلى قرار.[[102]](#footnote-102)

وفي عام 2005، اشتكت شركة جديدة للاتصالات المتنقلة إلى هيئة تنظيم الاتصالات من أنها لم تستطع التوصل إلى اتفاق بشأن شروط تقاسم المواقع مع شركة تشغيل الاتصالات المتنقلة المهيمنة، عُمان موبايل. وحققت **الهيئة** في الشكوى وأصدرت في أعقاب ذلك *المبادئ التوجيهية لتقاسم المواقع* التي تتضمن إلزاماً بتقاسم الأعمدة، والأبراج والأسطح. كذلك تتضمن هذه المبادئ التوجيهية شروطاً تقنية بشأن الفصل بين الهوائيات الأفقية والعمودية، والتكاليف، وشروط الأمان، وتحديد موعد نهائي لتلبية طلبات التقاسم.[[103]](#footnote-103)

وكانت **البرتغال** أول دولة عضو في الاتحاد الأوروبي ترغم شركة التشغيل المهيمنة على تنظيم النفاذ إلى قنوات التوصيل وفقاً للمادة 7 من أسس الامتياز المعتمدة بموجب القانون رقم 31 لعام 2003 الصادر في 17 فبراير 2003، حيث ينص اتفاق الامتياز على أن تضمن شركة تقديم خدمات الاتصالات نفاذ شركات التشغيل الأخرى إلى قنوات شبكة الاتصالات الأساسية. وبالإضافة إلى ذلك، فطبقاً للقانون رقم 5 لعام 2004، الصادر في 10 فبراير 2004، يتوجب على الشركة المهيمنة أن توفر، بموجب اتفاق، النفاذ إلى قنوات التوصيل، والأعمدة، والمعدات والتجهيزات الأخرى التي تملكها أو تديرها، ويجب عليها أن تقدم عرضاً للنفاذ إلى قنوات التوصيل يتضمن شروطاً للنفاذ والاستخدام.[[104]](#footnote-104)

وفي بداية عام 2004، وضعت الهيئة الوطنية لتنظيم الاتصالات (**ICP-ANACOM**) مبادئ وشروطاً عامة للنفاذ إلى الأنابيب؛ والعناصر الرئيسية التي يجب أن يشملها العرض المرجعي للنفاذ إلى قنوات التوصيل، بما في ذلك الأسعار، والمواعيد القصوى، والإجراءات المعتادة. كما يشترط القانون على الشركة المهيمنة ترك مساحة تساوي نسبة %20 من المساحة الداخلية من كل قناة لاستخدام الكيانات الأخرى. وتشترط الهيئة أيضاً على الشركة المهيمنة الاحتفاظ بقاعدة بيانات وتحديثها عن قنوات التوصيل والبنية التحتية المتصلة بها.[[105]](#footnote-105)

ولتشجيع المنافسة الضعيفة في **سويسرا**، طُلِب من شركة التشغيل المهيمنة في أبريل 2007 أن تعرض على الشركات المنافسة النفاذ إلى العروات المحلية المفككة بالكامل، بأسعار على أساس التكلفة، وذلك لتوفير النفاذ إلى مجرى البتات لمدة أربع سنوات؛ وتوفير النفاذ إلى مجاري الكبلات. وكما حدث في **الولايات المتحدة**، انطبق الإلزام الخاص بتفكيك العروات المحلية على الشبكة النحاسية فقط، وهكذا أثرت هذه التدابير على الشركات المهيمنة على شبكة الهاتف القديمة العادية. وبهذه الطريقة، كان هذا الالتزام مقصوراً، وذلك لتحفيز الشركة المهيمنة على الاستثمار في شبكات الألياف البصرية.[[106]](#footnote-106)

وفي **ألمانيا**، يعد النفاذ إلى قنوات الكبلات من الشروط المفروضة كخدمة إضافية مثل تقاسم المواقع. وكنتيجة للواجب الملقى على وكالة الشبكات الفيدرالية في ألمانيا بأن تستعرض كل سنتين ظروف السوق والالتزامات المفروضة على الكيانات التي تتمتع بقوة كبيرة في السوق، تقرر الإبقاء على التزام شركة الاتصالات الألمانية (Deutsche Telekom AG) بأن توفر النفاذ إلى العروة المحلية في غرفة التوزيع الرئيسية أو في أقرب نقطة من المستخدم النهائي (مثل غرف الوصلات الهاتفية في الشوارع). وبالإضافة إلى ذلك، سيتعين على شركة الاتصالات في ألمانيا أن تفتح أمام الشركات المنافسة قنوات الكبلات التابعة لها بين غرفة التوزيع الرئيسية وأماكن توزيع الكبلات، لكي تستطيع الشركات المنافسة توصيل العروات المحلية ببنية كبلات الألياف البصرية الخاصة بها لتقديم الخدمة عريضة النطاق. وفي حالة استحالة النفاذ إلى قنوات الكبلات لأسباب تقنية، أو في حالة عدم توافر سعة كافية، يجب على شركة الاتصالات الألمانية توفير النفاذ إلى كبلات الألياف الداكنة. وقد أيدت مجموعة الهيئات التنظيمية الأوروبية هذا الاتجاه.[[107]](#footnote-107)

وفي **فرنسا**، تشترط هيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد (ARCEP) توفير النفاذ المباشر إلى الكبلات النحاسية التابعة لشركة الاتصالات الفرنسية (France Télécom) - التي تعد بنية تحتية أساسية - عن طريق تفكيك العروات، لتمكين شركات التشغيل الأخرى من تقديم خدمات خط المشترك الرقمي. كذلك اشترطت هيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد على شركة الاتصالات تنفيذ عرض خاص بتسيير مجرى البتات بالجملة (wholesale bitstream) الذي يوفر تنشيط تسهيلات النفاذ في نقطة إقليمية معينة.[[108]](#footnote-108) وقد اقترحت الهيئة في الفترة الأخيرة أن يُشترط على شركة اتصالات فرنسا توفير النفاذ إلى قنوات التوصيل كي تستطيع شركات التشغيل البديلة الاستثمار في مد شبكات الألياف البصرية إلى المنازل. واستباقاً لإصدار هذه القاعدة التنظيمية، اتصلت شركة الاتصالات بشركات التشغيل البديلة في أواخر 2007 وقدمت إليها عرضاً مبدئياً بالنفاذ إلى قنوات التوصيل. وجاري تقييم هذا العرض في الوقت الحاضر.[[109]](#footnote-109)

وتتمثل الأهداف الرئيسية لتقاسم البنية التحتية في **بروني دار السلام** تشجيع المنافسة في سوق الاتصالات، وتقليل التكاليف، وتوسيع التغطية الجغرافية، وتلافي الازدواجية غير الضرورية في البنية التحتية. وقد قررت بروني دار السلام ضرورة تقاسم البنية التحتية الإلكترونية وغير الإلكترونية، بما في ذلك الأعمدة، وقنوات التوصيل، وغرف التفتيش، ومحطات التقاء الكبلات البحرية بالأرض، والمحطات الساتلية الأرضية، والبدالات.[[110]](#footnote-110)

وقد أجازت هيئة تنظيم الاتصالات في **بوتسوانا** تقاسم المرافق أساساً من خلال تراخيص تقديم خدمات الاتصالات. إذ تشترط التراخيص الممنوحة لشركات التشغيل في **بوتسوانا** على الشركات المرخص لها أن تعرض على الشركات الأخرى تقديم خدمات النفاذ إلى المرافق الأساسية، وهي حسب التعريف أي دارة أو بدالة أو برج أو قناة أو أي مرافق أخرى تملكها أو تديرها الشركة المرخص لها، والتي ترغب شركات التشغيل الأخرى استخدامها لعدم وجود بديل تقني أو اقتصادي مناسب لها، أو لعدم وجود حلول بيئية أخرى مقبولة لها. ويجوز لأي شركة من شركات تقديم الخدمات في **بوتسوانا** تكون في حاجة إلى المرافق الأساسية أن تطلب هذه المرافق من الشركات الأخرى لتقديم خدمات الاتصالات، طالما كانت هذه المرافق متاحة وكان الطرف الطالب قادراً على التقيد بالمعايير والمواصفات التقنية الخاصة بالنفاذ. ويجب أن يوضح الطرف المضيف بجلاء المعايير والمواصفات التقنية. ويجب أن تكون الرسوم التي تُدفع مقابل تقاسم المرافق، وخصوصاً المرافق التي تعتبر أساسية، على أساس التكلفة.[[111]](#footnote-111) وتسعى هيئة تنظيم الاتصالات في بوتسوانا من أجل التأكد من عدم استخدام تقاسم المرافق كوسيلة للتواطؤ بين شركات التشغيل.[[112]](#footnote-112)

وتتصور حكومة **كوت ديفوار**، بين أمور أخرى، قيام بنية تحتية مشتركة تتقاسم فيها شركات تشغيل الخطوط الثابتة والهواتف المتنقلة. وقد أقامت الحكومة *الصندوق الوطني للاتصالات* لدعم التشغيل بالمناطق الريفية وتقديم استثمارات لتقاسم البنية التحتية. ويدير هذا الصندوق مجلس إدارة ولجنة تقنية. وتسهم جميع الشركات المرخص لها في تكاليف التوصيل بنسبة 2 في المائة من إجمالي الإيرادات.[[113]](#footnote-113)

## 3.5 التحديات التي أمكن تحديدها

يشترط عدد من هيئات تنظيم الاتصالات التي تحرص على تمديد شبكات جديدة، كما سبق التنويه، توافر استثمارات كبيرة جداً. ففي كثير من الأحيان، يتوجب على شركات التشغيل الإقدام على مزيد من الاستثمارات لشبكات الجيل التالي حتى قبل استرداد قيمة الاستثمارات الحالية في البنية التحتية. إذ تتطلب شبكات الألياف البصرية قنوات توصيل ممتدة ضمن البنية التحتية، كما أن شبكات الاتصالات اللاسلكية تتطلب إقامة أبراج وأعمدة. وتمثل أعمال الهندسة المدنية، وخصوصاً إقامة قنوات التوصيل تحت سطح الأرض ومرافق كبلات التوصل الجانب الأكبر من التكاليف. وهكذا، تمثل التكاليف الإنشائية وتكاليف الاستخدامات الأرضية نسبة كبيرة من مجموع تكاليف بناء الشبكات.[[114]](#footnote-114)

وقد واجهت **بوليفيا** مشكلة في تطوير البنية التحتية لخدمات الاتصالات المتنقلة لعدد من الأسباب، وخصوصاً نظراً لاختلاف الأطر القانونية في أجزاء الدولة المختلفة، والأطر التنظيمية المختلفة في قطاع الاتصالات، والحكومات المحلية، ووزارة الدولة المعنية بالبيئة، وهي الجهات التي تتمتع بسلطة على بعض الجوانب المتعلقة بإقامة الأبراج. وليس من الواضح أي جهة هي التي تتمتع بسلطة إعطاء الموافقة النهائية. ولمواجهة هذا الوضع، اتصلت هيئة تنظيم الاتصالات بالحكومات المحلية، ووزارة الدولة للاتصالات، ووزارة الدولة للبيئة لتنسيق الأنشطة المتصلة بالتطوير المستدام للبنية التحتية وتنفيذها. واتخِذت خطوات لوضع مسودة قواعد واضحة لتنظيم مواقع الأبراج والهوائيات، والموافقة عليها وإصدارها، وتقرر في يوليو 2007 إدخال قواعد واضحة لتيسير تطوير البنية التحتية في القانون المحلي لاثنتين من المدن في بوليفيا.[[115]](#footnote-115)

أما **الكاميرون** التي تذكر أنها تدير بنيتها التحتية كاحتكار وطني، فتشهد حالات من اختلال التوازن في التوزيع الجغرافي للبنية التحتية، وعدم المساواة في النفاذ إلى خدمات الاتصالات في أنحاء البلد، وفجوة رقمية على المستوى الوطني، وفشلاً في الاستفادة من اقتصادات الحجم، وارتفاعاً في التعريفات. ولمواجهة ذلك، شرعت الهيئة التنظيمية في إجراء مشاورات مع شركات التشغيل في قطاع الاتصالات وجهات تشغيل الشبكات الأخرى (مثل السكك الحديدية، والإذاعة، والكهرباء). وقد أسفرت المشاورات عن توقيع "اتفاق إطاري بشأن تشغيل البنية التحتية للاتصالات."[[116]](#footnote-116)

وقد بدأت شركة التشغيل المهيمنة في **فرنسا** وشركات التشغيل الرئيسية البديلة مد شبكات الألياف البصرية إلى المنازل. وإزاء المشاكل الجديدة التي تمخضت عن نشر هذا النوع من الشبكات المكلفة، تعتزم هيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد استحداث قواعد جديدة لتشجيع المنافسة القائمة على البنية التحتية، وكذلك محاولة التوصل، بالقدر الممكن، إلى درجة كبيرة من تقاسم الاستثمارات بين شركات التشغيل. وتوجد في باريس شبكة من قنوات الصرف الصحي التي يمكن من خلالها توصيل كبلات الألياف البصرية إلى كل مبنى. ومع ذلك، فباستثناء باريس، لا توجد بنية تحتية للهندسة المدنية بخلاف قنوات التوصيل التي ورثتها شركة الاتصالات من الجهاز الاحتكاري السابق.[[117]](#footnote-117)

## 4.5 المبادئ التوجيهية

اعتمدت هيئات تنظيم الاتصالات المشاركة في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات في 2008 وأصدرت ***المبادئ التوجيهية لأفضل الممارسات الخاصة بالاستراتيجيات المبتكرة للمشاركة في البنية التحتية***. وفيما يلي موجز لهذه المبادئ التوجيهية ممهورة بعلامات الترقيم الدائرية المصمتة.[[118]](#footnote-118) وقد اقترح الكثير من مساهمات هيئات تنظيم الاتصالات في **العملية الاستشارية** مبادئ توجيهية إضافية يمكن أن تثبت جدواها لبعض البلدان، وهي أيضاً مدرجة أدناه ممهورة بعلامات الترقيم الدائرية المفتوحة (○):

• من المهم أن يأخذ تنفيذ التقاسم في الاعتبار ضرورة حماية قيمة الاستثمارات الحالية في البنية التحتية والخدمات.

• يجب ألا يكون عرض المرافق التي يمكن تقاسمها متحيزاً لأي جهة معينة من جهات تقديم الخدمات أو أي نوع من الخدمات.

• ينبغي ألا تمثل السياسة التنظيمية أي عائق أمام الأطراف المتنافسة في السوق فيما يتعلق بإنشاء المرافق المستقلة الخاصة بها.

• ينبغي أن تشجع السياسة التنظيمية النفاذ المفتوح إلى القدرات الدولية والبوابات الدولية.

• يمكن أيضاً أن يؤدي إنشاء نقاط لتبادل خدمة الإنترنت إلى تشجيع التقاسم والنفاذ الأرخص إلى القدرات الوطنية والدولية عريضة النطاق بالنسبة لشركات توفير خدمات الإنترنت الراغبة في دخول السوق.

• ينبغي أن يساعد تسعير المرافق المشتركة شركات التشغيل على اتخاذ قرارات معقولة بشان "البناء أو الشراء" على أسس تجارية، وينبغي أن يوفر حافزاً على الاستثمار في البنية التحتية، ولكنه ينبغي ألا يكون بمثابة حاجز مصطنع أمام دخول أطراف جديدة في السوق.

• يمكن تقاسم الموارد التي يمكن عدم تكرارها، مثل الأبراج وقنوات التوصيل الأرضية وحق الطريق، في التركيبات التي تحقق غرضاً مماثلاً.

• يمكن تشجيع نطاقات [طيف] الترددات المشتركة طالما كان من الممكن التحكم في التداخل.

• يمكن للهيئات التنظيمية النظر في منح تراخيص للأطراف العاملة في السوق أو التفويض لها بأن توفر عناصر الشبكات غير الإلكترونية فقط، على ألا تتنافس من أجل المستعملين النهائيين (مثل شركات أبراج الاتصالات الهاتفية المتنقلة، وشركات توفير شبكات الألياف البصرية الرئيسية).

• يجب أن تكون قواعد تقاسم البنية التحتية محايدة وشفافة ومنصفة وغير تمييزية.

• يمكن أن تضمن أطر التوصيل البيني لجميع شركات التشغيل المرخص لها إجراء التوصيل البيني، ويمكن أيضاً أن تشجع تقاسم المرافق الأساسية.

• إنشاء نقطة واحدة لتقاسم البنية التحتية من شأنه أن ييسر ... تنسيق أعمال الخنادق وقنوات التوصيل بين شركات تقديم خدمات الاتصالات ... وبين هذه الشركات والمرافق الأخرى.

• من اللازم مراعاة الشفافية في العمليات لتيسير تقاسم البنية التحتية، ومن اللازم أيضاً أن تكون الأطراف الرئيسية في السوق على عِلم بالشروط المقررة الواضحة للتقاسم. ويمكن تيسير ذلك باستخدام شبكة الويب في الإعلان عن منشآت البنية التحتية الحالية والمقبلة المتاحة للتقاسم، مثل الحيز المتاح في قنوات التوصيل، أو عمليات التوسع المقررة، أو أعمال التطوير والتوصيل البيني.

• ينبغي أن تستحدث الهيئات التنظيمية أدوات للإنفاذ تضمن التقيد بقواعد تقاسم البنية التحتية وتطبقها بنجاح، مثل الآليات البديلة لتسوية المنازعات ... وتشجيع التوصل إلى نتائج عن طريق المفاوضات ... بالإضافة إلى ضمان إمكانية التوصل إلى قرار عن طريق التحكيم القضائي عند اللزوم.

○ يمكن للهيئات التنظيمية تقديم حوافز لشركات تقديم خدمات الاتصالات التي توافق على تقاسم البنية التحتية كجزء من الجهود المبذولة لمد الشبكات إلى المناطق الريفية والمناطق التي لا تتمتع بخدمات كاملة، مثل الاستثناءات [المناسبة] من القواعد التنظيمية، أو الإعانات المالية.

○ ينبغي تشجيع التقاسم داخل إطار صناعة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإذاعة، وكذلك مع صناعات البنية التحتية الأخرى (... الكهرباء، والغاز، والمياه، والصرف الصحي، وغيرها).

○ يمكن تشجيع إقامة البنية التحتية المشتركة مع الأطراف الأخرى في السوق ... والصناعات الأخرى، بما يتيح فرصاً موقوتة، ومنظمة للنفاذ إلى قنوات التوصيل الأرضي، والخنادق ... لتوزيع تكاليف الأعمال المدنية بين شركات تقديم خدمات الاتصالات ... والتقليل من عوامل الإزعاج في المدن ... وتوفير ... بيئة إيجابية ... وإحداث تأثير إيجابي ...

○ هناك حاجة إلى مستوى معقول للمواءمة الدولية والإقليمية لضمان وضع سياسات تنظيمية [واسعة النطاق] تقوم على أفضل الممارسات بشأن التقاسم ...

○ يمكن للهيئات التنظيمية النظر في وضع استراتيجية من مستويين: لتشجيع أعمال التقاسم، وحقوق الطريق، وتقاسم البنية التحتية غير الإلكترونية (مثل قنوات التوصيل، والأعمدة، والأبراج)، والتعامل مع المستويات الأخرى لتقديم الخدمات بحذر - باعتبارها مثلاً ترتيبات انتقالية مشروطة الغرض منها تحقيق أهداف محددة.

○ يمكن للهيئات التنظيمية أو شركات التشغيل استخدام عرض مرجعي للنفاذ إلى قنوات التوصيل (RCAO)، بما في ذلك الأسعار، والمواعيد القصوى، والإجراءات المعتادة.

○ يمكن أن تحتفظ شركات التشغيل أو الهيئات التنظيمية بقاعدة بيانات عن قنوات التوصيل والبنية التحتية المتصلة بها، وتحديثها.

○ يمكن للهيئات التنظيمية أن تقدم منحاً أو إعانات من صندوق الخدمة الشاملة لتشجيع مد الشبكات إلى المناطق الريفية التي تتقاسمها عدة شركات تشغيل متنافسة.[[119]](#footnote-119)

○ يمكن للهيئات التنظيمية أن تنسق مع الأجهزة الحكومية وكيانات القطاع الخاص مثل الطاقة، أو النقل، أو السكك الحديدية، أو الإذاعة، أو الكهرباء، وأن تجري مشاورات معها لتحديد فرص الحصول على حقوق الطريق والممرات الأفقية التي يمكن أن تستخدمها شركات تقديم خدمات الاتصالات.

○ يمكن للهيئات التنظيمية أن تخاطب الحكومات المحلية، والمكاتب ذات الصلة في الوزارات والجهات الأخرى صاحبة المصلحة، سواء في القطاع العام أو الخاص، لتنسيق الأنشطة المتصلة بالتطوير المستدام للبنية التحتية وتنفيذها.

○ يمكن للهيئات التنظيمية إجراء مشاورات مع شركات التشغيل في قطاع الاتصالات وجهات تشغيل الشبكات الأخرى، مثل السكك الحديدية، أو الإذاعة، أو الكهرباء، من أجل تنسيق تقاسم البنية التحتية المنفعلة.

# 6 تطبيق سياسات وقواعد ولوائح الطيف الترددي

## 1.6 نظرة عامة

يجب على مستعملي الطيف الترددي الالتزام بشروط الترخيص وبالقواعد واللوائح التقنية، لأنه بدون لوائح وإجراءات تطبيق فعالة، يمكن لسلامة عملية إدارة الطيف[[120]](#footnote-120) أن تتعرض للخطر. ومدراء الطيف هم المعنيون عملياً بمشكلات التداخل التي تؤثر على خدمات السلامة العامة والأمن مثل الإسعاف ومكافحة الحريق والشرطة والخدمات الملاحية في المطارات والموانئ.[[121]](#footnote-121)

وتتمثل إحدى وظائف هيئات التنظيم الوطنية في إدارة طيف الترددات الراديوية وضمان استمرار تشغيل الخدمات بدون تداخلات ضارة، كما هو وارد في لوائح الراديو وجداول الترددات الوطنية. ولما كانت الخدمات اللاسلكية الجديدة تشكل طلباً متزايداً على طيف الترددات الراديوية، لذا فإن إدارة الاعتبارات المتعلقة بالتداخل ستصبح واحدة من الوظائف ذات الأهمية المتنامية بالنسبة لهيئات التنظيم الوطنية.[[122]](#footnote-122) ولما كانت مختلف البلدان تنشد توفير خدمات لا سلكية متقدمة لمواطنيها، فإن من المهم يحث إلى أي مدى يمكن لهذه الخدمات الجديدة أن تؤثر على التركيبات القائمة. ومن بين الأدوات المفيدة في مساعدة هيئات التنظيم على تطبيق اللوائح المتعلقة بالتداخل، إجراءات التنسيق داخلياً وعبر الحدود وتسجيل المحطات الأرضية من خلال قواعد بيانات وطنية أو في السجل الأساسي الدولي للترددات (MIFR) للاتحاد الدولي للاتصالات.[[123]](#footnote-123)

ولتهيئة البيئة المثالية التي يمكن لأي هيئة من هيئات التنظيم الوطنية تطبيق اللوائح المتعلقة بالتداخل فيها، سيكون من الأفضل أن تعمل الإدارات سوياً مع المشغلين لدعم متطلبات التنسيق الداخلي منه والعابر للحدود، حسب الحاجة. ويمكن للإدارات أن تطور على وجه التحديد آليات لدعم تنسيق المحطات الأرضية الساتلية الموجودة داخل بلدانها. وقد يتمثل جانب من هذه العملية في إنشاء سجلات وطنية للمحطات الأرضية الساتلية. وستساعد هذه السجلات على ضمان إلمام الإدارات بمواقع المحطات الأرضية الموجودة بالفعل داخل حدودها عند تلقيها لطلبات بنشر نظام ساتلي أو أرضي جديد.

كما تستطيع الإدارات وضع آليات تستخدمها مع البلدان المتاخمة لها التي قد تتأثر من جراء نظام جديد مقترح أو من جراء عملية التنسيق وتضمن استكمال [التنسيق اللازم عبر الحدود] بنجاح. وتقدم المعلومات بعد ذلك إلى الاتحاد الدولي للاتصالات لإدراجها بالسجل الأساسي الدولي للترددات.[[124]](#footnote-124)

وإجراء التنسيق الداخلي وعبر الحدود واستكمالاً من شأنه أن يضمن التعيين التنظيمي لمستعملي المحطات الأرضية الساتلية فضلاً عن مستعملي الأنظمة الساتلية الجديدة الذين سيكون بمقدورهم التشغيل في بيئة خالية من التداخل.

وعن طريق إجراءات التنسيق الداخلي وعبر الحدود واستعمال السجل الأساسي الدولي للترددات للاتحاد الدولي للاتصالات وسجلات الترددات الوطنية، يمكن لهيئات التنظيم أن تضمن أنه ضد نشر أي تكنولوجيات جديدة، فإن الحماية ستتوفر للأنظمة القائمة بحيث لا يعاني المواطنون من أي انقطاع في الخدمات.

وتُستعمل المراقبة للحصول على معلومات تفصيلية بشأن الخصائص التقنية والتشغيلية للأنظمة الراديوية العاملة أو التي يجري اختبارها لاستعمالها في المستقبل.[[125]](#footnote-125) وعادة تضم عملية القياس قياس التردد والقدرة ومعدلات الإشغال والاتجاه والموقع لأي مرسل. ويمكن اختبار شروط الترخيص إزاء الاستعمال الفعلي لأجهزة تساعد على تحديد التوافق الكهرمغنطيسي (EMC).[[126]](#footnote-126)

وفي حالات التداخل الضار، قد يقوم مدير الطيف الترددي بما يلي، على نفقة المالك:

1 اتخاذ تدابير مناسبة للتخلص من التداخل والتشويش أو الحد منهما؛

2 علاج أي أعطاب تطول الأجهزة أو أي تشغيل غير جيد لها؛

3 توفير أو تعديل أو مواءمة الأجهزة؛

4 فصل الأجهزة/مصادرتها.[[127]](#footnote-127)

وفي حالة القيام بعمليات لحل مشكلات التداخل، قد يحتاج مدير الطيف إلى الدخول إلى منشآت المستعملين والتفتيش على الأجهزة الراديوية لتحديد مدى التزامها بشروط الترخيص وبالمعايير التقنية. ومن الجوانب الهامة لاستكمال المهام المذكورة أعلاه، الحاجة إلى أن تُحدد صراحةً واجبات والتزامات مديري/مفتشي الطيف وحماية حقوق العامة أثناء عمليات التفتيش هذه.[[128]](#footnote-128)

قد يتعين على مدير الطيف مصادرة هذه الأجهزة منعاً لأخطار مستقبلية. ولذلك من الضروري أن تكون هناك أُطر وعملية مناسبة من أجل الرد على الشكاوى وإدارتها ومن أجل تسوية الن‍زاعات ولحل مشكلات التداخل. ويتعين النظر في العقوبات والتدابير العلاجية وآليات التطبيق الآليات البديلة لحل الن‍زاع (ADR) من أجل الن‍زاعات الصناعية بهدف ضمان حلها بسرعة.

## 2.6 أمثلة قطرية

في **كوت ديفوار**، تعتبر **هيئة تنظيم الاتصالات بكوت ديفوار** هي المنوطة بإدارة طيف الترددات الراديوية. ولديهم قواعد إجرائية محلية إلى جانب جدول وطني لتوزيع الترددات متاح للعامة. وتستخدم **هيئة تنظيم الاتصالات بكوت ديفوار** محطتين متنقلتين للقياس وتحديد الاتجاه ومحطتين ثابتتين. وحتى أبريل 2007، كانت إجراءات التسيير الإداري تتم يدوياً، انتظاراً لاستلام نظام مؤتمت.[[129]](#footnote-129)

وفي **البرازيل**، تدخل تراخيص البث ضمن السلطة القانونية المطلقة لوزارة الاتصالات. ونتيجة لانخفاض تكلفة المرسلات منخفضة القدرة والصعوبات البيروقراطية للحصول على الترخيص، تلحظ **ANATEL** زيادة في محطات البث غير القانونية. وفي الفترة 2006-2005، شكلت "كيانات البث المخالفة" هذه كما يُطلق عليها %65 في المتوسط من إجمالي عمليات التفتيش للمحطات غير القانونية. ونظراً لأنه يمكن لهذه الكيانات التنقل بسهولة أو غلق الأجهزة وإيقاف التشغيل، ولأنها تنسق فيما بينها للتهرب من ضبطها ومقاضاتها، فإن كيانات البث المخالفة هذه تمثل مستوى مرتفع من إجراءات التطبيق غير الناجحة بالنسبة إلى ANATEL.[[130]](#footnote-130)

## 3.6 التحديات

• عدم وجود جداول وطنية لتوزيع الترددات.

• الافتقار إلى أجهزة مراقبة كافية؛ المتاح مستقبلات HF وVHF فقط.

• صعوبة اكتشاف كيانات البث المتنقلة المخالفة ومحاكمتها.

• صعوبة حل مشكلات التداخل الوطنية.[[131]](#footnote-131)

• صعوبة حل مشكلات التداخل الناجمة عن محطات منصوبة في البلدان المجاورة.[[132]](#footnote-132)

• صعوبة إجراء تنسيق الترددات مع البلدان المجاورة.[[133]](#footnote-133)

• الافتقار إلى الموظفين المؤهلين.[[134]](#footnote-134)

• الافتقار إلى الموظفين بوجه عام.[[135]](#footnote-135)

## 4.6 المبادئ التوجيهية[[136]](#footnote-136)

• إنشاء هيئة وطنية لإدارة الطيف ورعايتها، سواء كانت هيئة منفصلة أو جزءاً من هيئة تنظيم الاتصالات، تكون مسؤولة عن إدارة الطيف الراديوي من أجل الصالح العام.

• تعزيز سياسات إدارة للطيف تكون شفافة وعادلة ومجدية اقتصادياً وفعالة، أي تنظيم الاستعمال الفعال والكفؤ للطيف مع مراعاة الحاجة إلى تفادي التداخلات الضارة وإمكانية فرض قيود تقنية لحماية الصالح العام.

•الإعلان العام، متى كان ذلك ممكناً من الناحية العملية، عن خطط توزيع الترددات الوطنية وبيانات تخصيص الترددات لتشجيع الانفتاح وتسهيل تطوير أنظمة راديوية جديدة، أي إجراء مشاورات عامة بشأن التغييرات المقترحة على خطط توزيع الترددات الوطنية وبشأن قرارات إدارة الطيف التي من المرجح أن تؤثر على موردي الخدمات، لإتاحة الفرصة للأطراف المعنية للمشاركة في عملية صنع القرارات.

•الحفاظ على عملية متسقة لصنع القرارات تسمح بمراعاة الصالح العام عند إدارة طيف الترددات الراديوية، بمعنى توفير ضمانة قانونية من خلال تبني عمليات شفافة وعادلة عند منح تراخيص استعمال الطيف، عن طريق استخدام آليات تنافسية، إذا لزم الأمر.

• أن يراعى في العملية الوطنية، في حالات خاصة تبررها أسباب كافية، عمليات إعفاء أو تنازلات عن تطبيق قرارات إدارة الطيف.

• تبني عملية لإعادة النظر في قرارات إدارة الطيف.

• التقليل إلى أدنى حد من اللوائح غير الضرورية.

• تشجيع سياسات الاتصالات الراديوية التي تؤدي إلى الاستعمال المرن للطيف، إلى أقصى مدى ممكن عملياً، لإتاحة الفرصة لتطور الخدمات(1) والتكنولوجيات باستعمال أساليب محدد بوضوح، مثل:

( أ ) التخلص من العوائق التنظيمية وتوزيع الترددات بطريقة تسهل من دخول منافسين جدد إلى السوق،

(ب) تشجيع الاستعمال الفعال للطيف من خلال الحد من القيود المفروضة على استعمال الطيف أو التخلص منها، تشجيع المنافسة وتحقيق منافع للمستهلكين،

(ج) النهوض بالابتكارات وبإدخال تطبيقات وتكنولوجيات راديوية جديدة.

• العمل على ضمان والحفاظ على منافسة مفتوحة وعادلة في الأسواق بالنسبة للتجهيزات والخدمات وإزالة أي عوائق تظهر أمام المنافسة المفتوحة والن‍زيهة.

○ الإلمام بإجراءات تسجيل مطاريف المحطات الأرضية في السجل الأساسي الدولي للترددات (MIFR) أو باستعمال هذه الأداة المتاحة في التخفيف من آثار التداخل عند التخطيط لنشر أنظمة جديدة.

○ التعاون مع الهيئات التنظيمية/صانعي القرارات الآخرين على الصعيدين الإقليمي والدولي لوضع ممارسات تنظيمية منسقة لتفادي التداخلات الضارة، بما في ذلك آليات لعقد اجتماعات للتنسيق عبر الحدود لضمان تفادي التداخلات الضارة عبر الحدود.

• العمل بتعاون وثيق مع النظراء على المستويين الإقليمي والدولي لوضع ممارسات منظمية منسقة، أي العمل بتعاون وثيق مع الهيئات التنظيمية في الأقاليم والبلدان الأخرى لتفادي التداخلات الضارة.

• تنسيق، إلى أقصى حد ممكن عملياً، سياسات الطيف الفعالة محلياً وعالمياً، بما في ذلك، استعمال الترددات الراديوية، وبالنسبة للخدمات الفضائية، أي مواقع مدارية مصاحبة في المدار الساتلي المستقر بالنسبة إلى الأرض أو أي خصائص مرتبطة بالسواتل في المدارات الأخرى.

• إزالة أي عوائق تنظيمية لتحرير التداول والتجوال العالمي للمطاريف المتنقلة وأجهزة الاتصالات الراديوية المشابهة.

• استعمال أنساق البيانات وعناصرها الموصى بها دولياً في أغراض تبادل البيانات والتنسيق، مثل   
التذييل 4 من لوائح الراديو ومعجم بيانات الاتصالات الراديوية للاتحاد الدولي للاتصالات (التوصية   
ITU-R SM.1413).

• استعمال خطوات ومراحل إدارة "رئيسية" للمراقبة والتحكم في تنفيذ أنظمة الاتصالات الراديوية طويلة الأمد.

• اعتماد قرارات تتسم بالحياد تكنولوجياً وتسمح بالتطور إلى تطبيقات راديوية جديدة.

• تسهيل الإدخال في الوقت المناسب للتطبيقات والتكنولوجيات الجديدة الملائمة مع حماية الخدمات القائمة من التداخلات الضارة بما في ذلك، حسبما يتناسب، توفير آلية تسمح بتعويض الأنظمة التي يتعين إعادة نشرها من أجل احتياجات جديدة من الطيف.

• النظر في سياسات فعالة لتخفيف الضرر عن مستعملي الخدمات القائمة عند إعادة توزيع الطيف.

• في حالة ندرة الطيف، تشجيع تقاسم الطيف باستعمال التقنيات المتاحة (تقاسم الترددات، التقاسم الزمني، التقاسم المكاني، تشفير التشكيل، المعالجة، وما إلى ذلك)، بما في ذلك تقنيات التخفيف من التداخل والحوافز الاقتصادية، إلى أقصى حد ممكن عملياً.

• استعمال آليات التطبيق، حسبما يتناسب، أي فرض عقوبات في حالات عدم الامتثال للالتزامات وفي حالات الاستعمال غير الفعال لطيف الترددات الراديوية في إطار عمليات الاستئناف ذات الصلة.

• استعمال المعايير الإقليمية والدولية، كلما أمكن، وإبرازها في المعايير الوطنية، إن أمكن.

• الاستناد إلى معايير الصناعة لأقصى حد ممكن بما في ذلك المعايير الواردة في توصيات الاتحاد الدولي للاتصالات بدلاً من اللوائح الوطنية.

# 7 تطبيق اللوائح التي تحمي المستهلكين

## 1.7 نظرة عامة

طلبت القمة العالمية لمجتمع المعلومات من الحكومات وضع قوانينها المحلية المتعلقة بحماية المستهلك وتحديثها استجابة للمتطلبات الجديدة لمجتمع المعلومات.[[137]](#footnote-137) ويمكن للهيئات التنظيمية الوطنية الأخذ بعدد من المسالك في سبيل تنظيم سوق الاتصالات بما يحقق مصلحة جميع الأطراف الفاعلة بما في ذلك المستهلكون. وعلى ذلك لا يتعين على الهيئات التنظيمية العمل بمفردها نيابة عن المستهلكين. فهناك عدد من المنظمات الخاصة بالمستهلكين مثل جمعية الإنترنت والرابطة الدولية للمستهلكين - يمكن للهيئات التنظيمية أن تتعاون معها لتحقيق أهداف حماية المستهلكين.[[138]](#footnote-138) وبالمثل، يمكن للهيئات التنظيمية كذلك تسهيل إنشاء روابط محلية للمستهلكين لتقديم هذه المساعدة.

ولحماية المستهلكين، تضطلع الهيئات التنظيمية بأربع وظائف أساسية:

• إبداء الرأي: إتاحة الفرص للمستهلكين/المستعملين لسماع آرائهم وأن يكونوا متجاوبين من خلال آليا التشاور والأنصاف؛

• الاختيار: كفالة الاختيار المطلق للخدمات من حيث طبيعتها وجودتها وكميتها؛

• التمثيل: تفادي الهيمنة من قبل المصالح الواسعة للصناعة من خلال إنشاء مجالس أو لجان للمستهلكين؛

• المعلومات: مساعدة المستهلكين على الاختيار الصائب.[[139]](#footnote-139)

ومن المجالات الأخرى التي تؤثر مباشرة على مستهلكي خدمات الاتصالات حماية البيانات والخصوصية وهما مجالان يتزايد اهتمام الهيئات التنظيمية الوطنية بهما. وتختلف القوانين التي تنظم ذلك في العالم كافة؛ فقد أصدرت **المفوضية الأوروبية** التوجيه الخاص بحماية البيانات (95/45/EC) والتوجيه الخاص بالسرية والاتصالات الإلكترونية (2002/58/EC) لإدماجهما في القوانين المحلية للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي. ويحدد التوجه الخاص بحماية البيانات المبادئ المتصلة بمعالجة البيانات الشخصية. وتشمل هذه المبادئ: (i) أن البيانات ينبغي معالجتها بطريقة منصفة وقانونية؛ (ii) أن تجمع البيانات لأغراض محددة ومشروعة؛ (iii) أن يكون جمع البيانات وثيق الصلة بالغرض منها وألا يتم تجاوز هذا الغرض؛ (iv) أن تكون البيانات دقيقة ومحدثة وألا يحتفظ بها لفترة أطول من الفترة اللازمة.[[140]](#footnote-140)

وتنص المادة 5 من توجيه **المفوضية الأوروبية** 2002/58/EC بشأن "الخصوصية والاتصالات الإلكترونية على: "أن تضمن الدول الأعضاء ألا يسمح باستعمال شبكات الاتصالات الإلكترونية من أجل تخزين المعلومات أو من أجل اكتساب نفاذ إلى المعلومات المخزنة في الأجهزة المطرافية للمشتركين أو المستعملين إلا بشرط تزويد المشترك أو المستعمل المعني بمعلومات واضحة وشاملة طبقاً للتوصية 95/46/EC، بشأن عدة أغراض من بينها المعالجة مع توفير الحق في رفض هذه المعالجة من جانب المتحكم في البيانات".[[141]](#footnote-141)

## 2.7 أمثلة قطرية

في **الولايات المتحدة**، تشمل القواعد المطبقة على خدمات الاتصالات لحماية المستهلكين ما يلي:

• البند 222 من قانون الاتصالات الذي بموجبه لا يجوز لشركات الاتصالات الكشف عن **معلومات المستهلك الشخصية** إلا في إطار توفير خدمة الاتصالات التي تُقدم هذه المعلومات الشخصية من خلالها. ويجوز لشركات الاتصالات عدم الكشف عن هذه المعلومات الشخصية دون موافقة المستهلك ويخطر عليها استعمال المعلومات الشخصية لأغراض التسويق وأي أغراض أخرى.[[142]](#footnote-142)

• البند 258 من قانون الاتصالات يخطر على شركات الاتصالات "**تغيير الخدمة قسراً**" إدخال تغييرات أو تنفيذها على اختيار المستهلك للخدمات الهاتفية دون موافقته.[[143]](#footnote-143)

• تفرض قواعد "**صدق الفوترة**" أن يتلقى المستهلكون معلومات وثيقة وواضحة بشأن فواتير الاتصالات الخاصة بهم. والمقصود هو تزويد المستهلكين بفهم أفضل **للرسوم الواردة بفواتيرهم** مع إتاحة الفرصة للمقارنة بين عروض الخدمات. كما تفرض قواعد اللجنة أن تكون فاتورة أي شركة الاتصالات: "(1) مصحوبة بوصف مختصر وواضح لا لبس فيه وبلغة مبسطة للخدمة أو الخدمات المقدمة؛ (2) تقوم بتحديد مورد الخدمة المقابل لكل رسم من الرسوم؛ (3) تحدد بوضوح لا لبس فيه أي تغيير بالنسبة لمورد الخدمة؛ (4) تحدد الرسوم التي لن يؤدي عدم سدادها إلى قطع الخدمة المجلة الأساسية؛ (5) إدراج رقم للاتصال المجاني يستعلم من خلاله المستهلكون عن أي رسوم أو يجادلوا بشأنها".[[144]](#footnote-144)

• يلزم شرط **الإبلاغ عن انقطاعات الشبكة** شركات الاتصالات بإخطار اللجنة عندما يكون هناك انقطاع للشبكة يمتد لفترة قوامها 30 دقيقة أو أكثر من شأنه أن يؤثر في عدد كبير من العملاء أو يشمل مطارات رئيسية أو تسهيلات لخدمة رقم الطوارئ 911 أو منشآت للطاقة النووية أو مرافق حكومية هامة أو منشآت عسكرية.[[145]](#footnote-145)

• ويحد البند 214 من قانون الاتصالات من قدرة شركات الاتصالات على إنهاء الخدمة مع العملاء من جانب واحد. وتقتضي هذه القواعد ما يلي: "أن شركات الاتصالات المحلية التي ترغب في **عدم الاستمرار في تقديم الخدمات أو خفضها أو الإخلال بها**، يجب عليها أن نحصل على ترخيص بذلك من اللجنة الفيدرالية للاتصالات (FCC) مع إخطار العملاء المتأثرين بهذه الإجراءات وغيرهم بهذه الخطط".[[146]](#footnote-146)

وفي أبريل 2009، أصدرت لجنة الاتصالات الفيدرالية **بالولايات المتحدة الأمريكية** إعلان استعلام بعنوان *خطة وطنية للنطاق العريض من أجل المستقبل*.[[147]](#footnote-147) وطلبت اللجنة في هذا الإعلان إبداء الآراء بشأن تطبيق القواعد الحالية على خدمات النطاق العريض إضافة إلى العديد من القضايا الأخرى التي تؤثر على المستهلكين:

• الدور الذي يمكن لحماية الخصوصية أن تلعبه في تعزيز رفاهة المستهلكين؛

• كيف يمكن لمظاهر التقدم في التكنولوجيا أن تساعد في الارتقاء برفاهة المستهلكين؛

• إلى أي مدى ستزيد التطبيقات البازغة في الوقت الراهن أو مستقبلاً من رفاهة المستهلكين وما هي احتياجات هذه التطبيقات بالنسبة للشبكات؛

• هل ستعزز رفاهة المستهلكين من خلال الزيادة في إخطار المستهلكين بالقيود التي قد يفرضها موردو خدمات النطاق العريض على الخدمات؛

• ما هي الجوانب المتعلقة بسياسات النطاق العريض التي تحسن من رفاهة المستهلكين وتنهض بالمنافسة وتؤدي إلى الابتكار التكنولوجي؛

• التفاعل بين رفاهة المستهلكين والسوق بوجه عام، مثلاً عندما تقصر السوق في توفير الحماية الكافية للمستهلكين؛

• كيف يمكن للحكومات تعظيم فعالية لوائحها الخاصة بحماية المستهلكين.[[148]](#footnote-148)

وبعد أن أقر الكونغرس الوطني القانون العام للاتصالات (القانون رقم 9472) في 16 يوليو 1997، أعاد القانون هيكلة قطاع الاتصالات البرازيلي، حيث أجاز خصخصة الشركات التي تديرها الدولة وأنشأ هيئة التنظيم الوطنية. وهناك ثلاثة قوانين زادت من الالتزامات المفروضة على موردي الخدمات ووسعت من حقوق المستهلكين في **البرازيل** ووحدتها: لائحة الخدمة الهاتفية الثابتة في 2005 والتي تضمنت قواعد جديدة تغطي إمكانية النفاذ وتوفر الدعم للمستعملين المعوقين؛ ولائحة خدمة الاتصالات الشخصية المتنقلة في 2007 والتي قضت بإمكانية انتقال الأرقام بالنسبة للمستهلكين؛ ولائحة خدمة التلفزيون المدفوعة والتي تضطلع بحماية المستهلكين في 2007 حيث تتيح للمستهلكين طلب إجراء تخفيضات بالنسبة لحالات انقطاع الخدمة.[[149]](#footnote-149)

ومن بين الجوانب الهامة في الوظيفة التي تضطلع بها هيئة تنظيم الاتصالات (**Anatel**) **بالبرازيل** كفالة حقوق المستهلكين. وبناءاً على ذلك، خطت **أناتل** العديد من الخطوات الهامة تحقيقاً لهذا الهدف. فخلال فترة وجودها التي بلغت 10 سنوات، تلقى مركز نداء (المستهلكين) بأناتل، على سبيل المثال، أكثر من 30 مليون نداء. وتمت الإجابة على جميع هذه النداءات في الحال باستثناء 4,5 مليون نداء منها تمت الإجابة عليها بعد أيام قليلة. وفي عام 1998، استغرقت عملية الإجابة على تساؤلات المستهلكين ما يقدر بنحو 30 يوماً؛ ومنذ عام 2008، تتم الإجابة على 97 في المائة من تساؤلات المستهلكين التي لا تتم الإجابة عليها في الحال في غضون 5 أيام.[[150]](#footnote-150)

كما تعقد **أناتل** اجتماعات دورية مع موردي الخدمات لتحديد الأهداف والغايات التي من شأنها الحد من   
الشكاوي بخصوص خدمات الاتصالات. وفي عام 2008، أصدرت **أناتل** لوائح بشأن لجنة مستعملي الهواتف الثابت (Comitê de Defesa dos Usuários)، وهي بمثابة مجلس خاص يتشكل داخل شركة توريد الخدمة لتقييم جودة الخدمات والمساعدة في حل الن‍زاعات بين المستعملين وشركات الخدمة الهاتفية الثابتة. ويضم المجلس 6 ممثلين و6 ممثلين عن روابط وكيانات حماية المستهلكين.[[151]](#footnote-151)

وفي عام 2008، أصدرت **أناتل** إعلاناً عاماً تطلب فيه من أعضاء المجتمع المدني إنشاء لجنة استشارية لمستعملي الاتصالات، وهي عبارة عن مجلس استشاري خاص لمجلس مديري أناتل يختص بحقوق المستهلكين. ويترأس هذه اللجنة أحد مفوضي أناتل وتتمثل وظيفتها في عرض شكاوي المستهلكين ومناقشتها واقترح أساليب تحسين اللوائح وممارسات التطبيق.[[152]](#footnote-152)

وأثناء المفاوضات الخاصة بعقود امتياز شركات تشغيل الخطوط الثابتة، قامت **هيئة تنظيم الاتصالات في البرازيل (ANATEL)** بتعديل الالتزام القائم بينها وبين شركات تشغيل الاتصالات من أجل توسيع النفاذ ليشمل خدمات توفير الاتصالات للمستعملين ذوي الدخل المنخفض في البرازيل. وبالإضافة إلى ذلك، فقد تقرر أن يدفع المستعملون الذين ينطبق عليهم شرط المستهلكين لفترة قصير اشتراكاً شهرياً يبلغ 6,62 دولارات تقريباً، أو ما يقرب من 60 في المائة من الرسوم العادية.[[153]](#footnote-153)

ولزيادة مساعدة المستهلكين، تعلن **هيئة تنظيم الاتصالات** في البرازيل المعلومات الخاصة بالشكاوى التي يقدمها المستهلكون ضد شركات تشغيل الخطوط الثابتة والاتصالات المتنقلة. كما تدير الهيئة خدمة مجانية و"غرفة مواطنين" في جميع المدن الرئيسة يستطيع المستعملون تقديم شكاواهم فيها والحصول على المعلومات منها. وجميع طلبات الحصول على معلومات تتم بالطريقة الإلكترونية ويمكن متابعتها عن طريق الإنترنت. كذلك تحتفظ **الهيئة** بقاعدة بيانات عن الرسوم، وتوضح ما تتقاضاه شركات توفير نداءات المسافات الطويلة استناداً إلى الوقت الذي يستغرقه النداء ومصدره وجهة الاتصال على الطرف الآخر. ويمكن للمستهلكين الاطلاع على هذه المعلومات على الإنترنت؛ ويجري تحديث هذه المعلومات دورياً.[[154]](#footnote-154)

وفي **فرنسا**، أُنشئت وكالة إدارية تدعى اللجنة الوطنية للمعلومات والحريات (CNIL) بموجب القانون 78-17 لحماية البيانات الشخصية والخصوصية.[[155]](#footnote-155) وتعتبر هذه اللجنة هي الأولى من نوعها في **فرنسا**. ونتيجة لهذا القانون، لا يقوم أي كيان أو أي شركة تجارية بجمع البيانات الشخصية ومعالجتها وتخزينها إلا إذا تم تقديم إعلان مسبق إلى اللجنة (CNIL) والتي تمنح بدورها رقماً للتسجيل. ويجب عرض هذا الرقم على موقع الويب إلى جانب عنوان الاتصال الخاص بالخدمة القائمة بتداول البيانات الشخصية. ولا يتعين على الأحزاب السياسية والكنائس والاتحادات والروابط التجارية الإعلان عن ملفاتها هو ما ينطبق أيضاً على مواقع الويب التي ينشئها الأفراد للاستعمال الشخصي فقط.[[156]](#footnote-156)

وتقوم اللجنة CNIL بإخطار السلطات العامة والكيانات المهنية القائمة بمعالجة البيانات الشخصية بواجباتها في هذا الشأن. وهي تسمح كذلك للمواطنين بالنفاذ المباشر إلى هذه الملفات. وتجري مراقبة الالتزام بالقانون من خلال إعلانات فحص ومن خلال زيارات إلى الشركات والكيانات التجارية سواء بصورة عشوائية أو أثناء التحقيق في شكوى. وتتمثل السلطات العقابية التي منحها المشروع للجنة CNIL في الإنذارات والدعاوى القضائية والغرامات المالية. ويجوز للجنة CNIL أيضاً أن تحيل القضايا شديدة الخطورة إلى مكتب النائب العام. وقد سجلت اللجنة CNIL في عام 2007 نحو 56 404 ملفات جديدة لمعالجة البيانات الشخصية وتلقت نحو 4 455 شكوى ونفذت 164 تفتيشاً وأصدرت 101 دعوى قضائية و5 إنذارات وفرضت تسع غرامات مالية ورفعت خمس قضايا إلى السلطات القضائية. وفي أغسطس 2004، أُدخل التوجيه 2002/58/EC بشأن حماية البيانات الشخصية للاتحاد الأوروبي ضمن القانون الفرنسي حيث عدل قانون عام 1978. وقد قلل قانون عام 2004 كثيراً من التزامات الكيانات القائمة بتخزين الملفات وإن كان زاد من سلطات اللجنة CNIL، حيث منحها الحق في إجراء التحريات بشأن المواقع مع فرض العقوبات، كما أنه عزز من حقوق الأفراد.[[157]](#footnote-157)

وفي 4 أبريل 2008، تم تشكيل فرقة العمل “G29” من ممثلين أوروبيين عن كل هيئة من هيئات حماية البيانات الشخصية،[[158]](#footnote-158) وقد نشرت هذه الفرقة رأياً يوصى بأشياء من بينها تخفيض الحد الأقصى لفترة الاحتفاظ بالبيانات الشخصية في محركات البحث على الإنترنت إلى ستة أشهر. وفي 29 مايو 2008، أعلن رئيس جمهورية فرنسا ورئيس الوزراء مبادرة رئيسية تنتهي في 2012، تسمى "**فرنسا** *الرقمية* *عام 2012*". وتشمل الخطة وقاية وحماية البيانات الشخصية على الإنترنت وأن يتم تعزيز القانون LIFL من منظوري الخبرات التكنولوجية والمراقبة على السواء.[[159]](#footnote-159)

وأنشأت **تن‍زانيا** مجلساً استشارياً للمستهلكين، حيث كان الأول من نوعه في البلاد من أجل المستهلكين.[[160]](#footnote-160) وتستخدم **نيجيريا** برلماناً للمستهلكين يعقد اجتماعات عامة يقوم خلالها المشغلون والهيئة التنظيمية بتلقي أسئلة الجمهور والإجابة عليها. وتضم لجنة الاتصالات والوسائط المتعددة في **ماليزيا** دائرة لحماية المستهلكين، فيما يتسنى لمحكمة فض واستئناف ن‍زاعات الاتصالات في **الهند** البت في الن‍زاعات التي تنشأ بين مجموعات المستهلكين وموردي الخدمات.[[161]](#footnote-161)

في **كوت ديفوار**، يُشترط على جميع شركات تشغيل الشبكة العمومية ضمان سرية الاتصالات. وطبقاً للقانون 97-391 لعام 1995، (ولائحته التنفيذية الصادرة في 9 يوليو 1997) والشروط المبينة في التراخيص، يُشترط على شركات التشغيل أن تراعي احترام السرية والحيدة في الرسائل المنقولة وأن تضمن حماية، وسلامة، وسرية تحديد المعلومات التي تحتفظ بها أو تقوم بمعالجتها. وبالإضافة إلى ذلك، فمن المحظور على شركات تشغيل الشبكات الراديوية تركيب أجهزة للتنصت، كما يجب الموافقة على جميع المعدات الطرفية قبل توصيلها بالشبكة العمومية. وتطبق **هيئة الاتصالات** في كوت ديفوار إجراءات للتعامل مع شكاوى المستهلكين، ويجب أن تكون لدى كل شركة من شركات التشغيل إجراءات لتسوية شكاوى المستهلكين.[[162]](#footnote-162)

وقد أنشئ جهاز جديد للنظر في الشكاوى ووضع مدونات قواعد السلوك والمعايير في **كندا**، بناءً على التوصية الواردة في تقرير فريق استعراض سياسة الاتصالات في كندا في 2006. والجهة المعنية بالشكاوى، وهي التي تُعرف باسم مفوضية الشكاوى الخاصة بخدمات الاتصالات (CCTS)، هي هيئة لحماية المستهلك والتحقيق في الشكاوى التجارية، وقد بدأت عملها في 23 يوليو 2007. وهذه الهيئة تموّلها صناعة الاتصالات، وسوف تحاول تسوية الشكاوى ووضع مدونات قواعد السلوك والمعايير لصناعة الاتصالات. كما ستنشر الهيئة تقريراً سنوياً عن طريقة الشكاوى، وعددها وكيفية تسويتها لكل شركة من شركات تقديم الخدمة، كما ستحدد أسباب القلق التي تستدعي اتخاذ إجراءات في المستقبل. وقد كُلِّفت **اللجنة الكندية للإذاعة والتلفزيون والاتصالات** بإنشاء هيئة حماية المستهلك والتحقيق في الشكاوى التجارية وإنجاز المتطلبات الخاصة بتقديم التقارير إلى أن تبدأ هيئة التلفزيون والاتصالات في كندا في مزاولة عملها.[[163]](#footnote-163)

ونتيجة لزيادة الأسعار في **غامبيا** من جراء فرض شركة الاتصالات الرئيسية رسوم على المستهلكين على أساس كل دقيقة بالنسبة لخدمات الاتصالات، أنذرت هيئة تنظيم الاتصالات الوطنية الشركة وبعد سلسلة من المفاوضات، نجحت الهيئة في الحصول على موافقة الشركة على أن ترد المبالغ التي حصلتها من جراء هذا القرار مع العودة إلى النظام السابق. وكانت عملية رد المبالغ التي حصلتها من جراء هذا القرار مع العودة إلى النظام السابق. وكانت عملية رد المبالغ هذه بمثابة السابقة الأولى في هذا المجال في غامبيا؛ وطبقاً لتوجيهات هيئة تنظيم الاتصالات الوطنية، وُجهت هذه المبالغ إلى المستشفيات في البلاد. وفي مسألة أخرى، أمرت الهيئة بتخفيض تدريجي بمقدار %50 على أسعار التوصيل البيني من أجل صالح المستعملين المستهلكين في **غامبيا**.[[164]](#footnote-164)

## 3.7 التحديات التي أمكن تحديدها

• شكاوي للمستعملين/المستهلكين بشأن ممارسات الفوترة وتوصيلات الخدمة الجديدة وأخطاء قطع التوصيل.

• ارتفاع التعريفات الدولية (غير تنافسية).

• الضغوط المفروضة لحماية التعريفات الخاصة بالحركة الدولية.

## 4.7 المبادئ التوجيهية

• إجراء مسح على المستعملين والمستهلكين للحصول على آرائهم ووجهات نظرهم بشأن الخدمة والقضايا الأخرى؛ عقد اجتماعات عامة لهذا الغرض إن أمكن؛

• تشجيع وتسهيل إنشاء روابط مستقلة تمثل مصالح المستعملين والمستهلكين؛

• تشجيع وتسهيل إنشاء وحدة داخلية شركات الموردين تختص بمعالجة قضايا المستهلكين والعمل على حلها؛

• إنشاء وحدة داخل هيئة تنظيم الاتصالات الوطنية تختص بتناول قضايا المستهلكين وحلها؛

• النظر في السماح بتمثيل المستهلكين في مجلس هيئة التنظيم الوطنية؛

• إنشاء آليات مناسبة تضمن أن تأخذ الهيئات التنظيمية والأطر التنظيمية بعين الاعتبار آراء المستهلكين وروابط المستهلكين ووجهات نظرهم؛

• إعلام مستعملي ومستهلكي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالقرارات ذات التأثير عليهم؛

• على المستويين الأوروبي والدولي، تشجيع وضع مبادئ توجيهية أو توصيات أو معايير، حسبما يتناسب، تحدد فترة الاحتفاظ بالبيانات الشخصية.

# 8 تطبيق سياسات ولوائح جودة الخدمة

## 1.8 نظرة عامة

تعرف التوصية ITU-T E.800 جودة الخدمة بأنها "الأثر الجماعي لعناصر أداء الخدمة والذي يحدد درجة رضاء مستعمل هذه الخدمة".[[165]](#footnote-165) وبالتالي، فإن جودة الخدمة تتعلق بجوانب الخدمة التي يلمسها المستعملون مباشرة. ويمكن لجودة الخدمة أن تتباين مع أداء الشبكة والمعرف طبقاً لنفس التوصية بأنه "قدرة أي جزء من الشبكة على أداء الوظائف المتعلقة بالاتصال بين المستعملين".[[166]](#footnote-166) ولدى الاتحاد الدولي للاتصالات على الأقل 150 توصية تقنية تتعلق بجودة الخدمة، كما وضعت منظمات أخرى عديدة، مثل المعهد الأوروبي لمعايير الاتصالات (ETSI) وفريق مهام هندسة الإنترنت (IETF) معايير ذات صلة.[[167]](#footnote-167)

وينبغي للمناقشة في أي سوق من أسواق الخدمات أن تؤثر بإيجابية على جودة الخدمات المقدمة وتواجه الهيئات التنظيمية الوطنية في البلدان التي تتمتع بقدر ضئيل من المنافسة أو تنعدم فيها المناقشة بالمرة مصاعب كبيرة في ضمان الجودة للمستعملين والمستهلكين. وينبغي لهذه الهيئات التنظيمية أن تكون أكثر استباقية؛ بيد أن قياس الجودة وتحديد الأهداف وتطبيق المعايير في ظل ظروف كهذه يكون أصعب عما إذا كانت هذه الأمور تجرى في بيئة تنعم بالحوافز السوقية التي تُمنح للمشغلين لتقديم خدمة جيدة. كما أن الدعم الفقير للمستهلكين يعتبر في بعض الأوقات علامة من علامات العجز في مهارات العاملين. كما أن المعدلات العالية للبلاغات الأعطال والنسب المتدنية للنداءات الناجحة تشير عادة إلى الحاجة إلى تحسين تجهيزات الشبكة. وفي سوق يستطيع فيها المستعملون والمستهلكون أن يختاروا بسهولة مورد خدمة بديلاً، يمكن مواجهة الأداء الرديء بسرعة ومعاقبته من خلال رد فعل العملاء.

## 2.8 أمثلة قطرية

في **البرازيل،** تتضمن شروط عقود الامتياز الخاصة بتوفير الخدمة الهاتفية بالخطوط الأرضية التزامات على الشركات المرخص لها بتوفير الخدمة الشاملة وفقاً للخطة العامة التي تستهدف توفير الخدمة الشاملة، والخطة العامة لتحقيق أهداف الجودة. وكانت الخطتان قد وُضِعتا فبل خصخصة القطاع، ولكنهما تقومان على معلمات كمية ونوعية. وتشترط الخطتان أن تضمن شركات التشغيل توصيل 11,4 مليون خط جديد وتركيب 381 900 هاتف عُملة سنوياً.[[168]](#footnote-168)

والغرض من الأهداف النوعية هو ضمان سرعة تركيب الخطوط الجديدة وتحديد مدة الانتظار القصوى قبل التركيب. وقد تضمن تجديد عقود الخطوط الثابتة في 2006 تحقيق أهداف فيما يتصل بالخطة العامة التي تستهدف توفير الخدمة الشاملة، والخطة العامة لتحقيق أهداف الجودة. وفيما يتعلق بنوعية الخدمة، تتضمن الالتزامات الجديدة ضمان الحصول على الخدمة الهاتفية مع إعطاء الأسبقية للمعاقين والذين يعانون من إعاقات سمعية، وردّ ثُلث قيمة فاتورة المكالمات الشهرية للعملاء الذين يعانون من انقطاع الخدمة لمدة تتجاوز 30 دقيقة خلال 24 ساعة.

ويمكن العثور على الاشتراطات الخاصة بنوعية الخدمة في **كوت ديفوار** في اتفاق الترخيص لشركات التشغيل، وهذه الاشتراطات تغطي كفاءة تسيير النداءات وسرعة وكفاءة صيانة الشبكة وتقديم الخدمة. وبالإضافة إلى ذلك، تتضمن الاتفاقات مؤشرات الأداء التالية: حدوث الأعطال ووقت إصلاحها، نسبة إتمام النداءات بالنسبة للنداءات المحلية، ونداءات المسافات الطويلة، والنداءات الدولية؛ ونسبة الشكاوى. وتُجري هيئة تنظيم الاتصالات في كوت ديفوار استعراضاً كل ثلاثة أشهر واستعراضاً سنوياً لهذه المؤشرات. كذلك تنظر الهيئة في نسبة فشل التوصيل البيني ووقت الإصلاح. وفيما يتعلق بشركات تشغيل الاتصالات الراديوية، تقوم الهيئة بالتعاون مع شركة التشغيل بقياس معدلات الانقطاع والتحول من ساتل لآخر، ثم تعلن النتائج.[[169]](#footnote-169)

وفي 27 فبراير 2007، أصدرت **لجنة الاتصالات الاتحادية بالولايات المتحدة (FCC)** تقريراً بعنوان *نوعية الخدمة التي تقدمها شركات التبديل المحلية المهيمنة*. وقد لخص هذا التقرير بيانات نوعية الخدمة في عام 2005 التي قدمتها الشركتان الرئيسيتان الناقلتان المهيمنتان على البدالة المحلية (شركات Bell الإقليمية وشركة Sprint)، وكذلك الشركات الناقلة الأقل من ذلك. وتُقدم البيانات بشكل منفصل بالنسبة لكل شركة من شركات التشغيل، وهي تشمل قياس نوعية الخدمة المقدمة للعملاء النهائيين في المنازل والشركات، وكذلك نوعية الخدمة المقدمة للشركات الناقلة المختصة بنداءات المسافات الطويلة. وكانت النتائج كما يلي: (i) انخفضت الشكاوى بنسبة 5,1 % سنوياً في المتوسط؛ (ii) انخفضت فترات انتظار التركيب بنسبة 4,2 %؛ (iii) زادت فترات الإصلاح بنسبة 5,1 % في المتوسط؛ (iv) وانخفضت النسبة المئوية لعمليات التبديل التي تتعرض للانقطاع بنسبة 10,9 % سنوياً في المتوسط.

وتخطط الهيئات التنظيمية وجهات صنع السياسات في **ترينداد وتوباغو** لأن يكون لديها مجموعة دنيا من القياسات الخاصة بجودة الخدمة. وتقوم الهيئة التنظيمية بإجراء عملية تشاورية للحصول على آراء المواطنين بشأن هذا الموضوع. ونتيجة لذلك، أصبح لدى **ترينداد وتوباغو** 18 قياساً لجودة الخدمة؛ وهذه القياسات محايدة بالنسبة للتكنولوجيا. ولدى المؤسسة البلجيكية للخدمات البريدية والاتصالات 17 قياساً. وتقوم هيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد (ARCEP) بفرنسا بإجراء استقصاء سنوي بشأن خدمات الشبكات المتنقلة. وتجري القياسات خلال عدة سنوات، بالتشاور مع المشغلين.[[170]](#footnote-170)

وفي **المملكة المتحدة**، يعتبر برنامج جودة الخدمات المتنقلة طوعياً. ويقوم طرف ثالث مستقل بإجراء القياسات بموجب عقد مع المشغلين مدته ثلاث سنوات، على ألا يطلع المشغلون على القياسات إلى أن يتم نشرها. والغرض الأساسي من هذه الأنشطة هو توفير معلومات من أجل توفير الاختيار للعميل. وتلجأ هيئة تنظيم الاتصالات في **الهند** (TRAI) إلى طرف ثالث لكي يقوم بالاختبارات ومراجعة قياسات المشغلين وإجراء استقصاءات العملاء. وتفضل هيئة تنظيم الاتصالات في الهند اتباع أسلوب التشجيع على أسلوب الإنقاذ وتقوم بنشر نتائج قياسات جودة الخدمة على موقعها على الويب. وتقوم الهيئة الوطنية لتنظيم الاتصالات (ANRT) في **المغرب** بإجراء استقصاء سنوي بشأن أداء الاتصالات المتنقلة وتقوم بنشر النتائج المجمعة للاختبارات التي يجريها طرف ثالث. كما يتلقى فرادى المشغلين هذه النتائج. وتقوم الهيئة الوطنية لتنظيم الاتصالات (ANRT) بالإشراف على الطرف الثالث ويجوز لها أن تقوم بإجراء اختبارات عشوائية بنفسها.[[171]](#footnote-171)

## 3.8 التحديات التي أمكن تحديدها

• صعوبة تحديد معيار بالنسبة لجودة الخدمة.

• صعوبة قياس أهداف ومعلمات جودة الخدمة.

## 4.8 المبادئ التوجيهية[[172]](#footnote-172)

• نشر الشكاوي المستلمة بشأن جودة الخدمة.

• التعرف على مهارات المشغلين وآراء العملاء من خلال مشاورات واسعة وأفرقة عمل واجتماعات مفتوحة.

• ينبغي لقياسات جودة الخدمة أن تكون هامة بالنسبة للعملاء وعملية بالنسبة للمشغلين وقابلة للمقارنة بين المشغلين. وينبغي لها التركيز على جوانب قليلة من الخدمات.

• ينبغي لقياسات جودة الخدمة المنشورة أن تكون متاحة للعملاء ومعينة لهم وأن تكون عادلة بالنسبة للمشغلين.

• ينبغي مراجعة قياسات جودة الخدمة لمعرفة ما إذا كانت تحتاج إلى تغييرها مع تغيرات السوق ومع بروز أهمية جوانب الخدمة المختلفة.

• ينبغي ألا تحتاج قياسات جودة الخدمة إلى اختبارات وحسابات أكثر مما تحتاج إليه عادة لتحديد الاختلافات في الجودة المدركة من جانب العملاء سواء في الوقت الراهن أو في المستقبل.

• ينبغي لقياسات جودة الخدمة أن تكون هي نفسها أو مماثلة لتلك التي يجريها المشغلون (أو تستفيد منها) لأغراضهم الخاصة، إن أمكن.

• ينبغي لقياسات جودة الخدمة أن تتعامل مع المسائل التي يمكن للمشغلين التحكم فيها.

• ينبغي لأي أهداف تحدد أن تكون مفيدة للعملاء وواقعية بالنسبة للمشغلين. وغالباً ما تكون هذه الأهداف مرغوبة لخدمات الجملة والتجزئة بالنسبة للمشغلين المهيمنين.

# 9 تطبيق السياسات والمبادئ التوجيهية واللوائح الخاصة بأمن الشبكات

## 1.9 نظرة عامة

"الأمن السيبراني هو حسب التعريف هو منع تعرض أنظمة المعلومات والاتصالات الإلكترونية والمعلومات التي تحتويها للضرر، ومنع استخدامها غير المرخص به، أو استغلالها، وإعادتها إلى ما كانت عليه - عند اللزوم - وذلك لتعزيز الثقة في هذه الأنظمة، وسلامتها وإتاحتها".[[173]](#footnote-173) ويمكن أيضاً تعريف الأمن السيبراني بأنه "مجموعة ... من السياسات، والتدابير الوقائية، والمبادئ التوجيهية ... وطرق إدارة المخاطر ... التي يمكن استخدامها لحماية البيئة السيبرانية".[[174]](#footnote-174)

وتقسم وزارة العدل **الأمريكية** الجرائم المتصلة بالحاسوب إلى ثلاث فئات: (1) سرقة حاسوب، (2) تعرض الحاسوب لجريمة، مثل تعرضه لهجوم، وهذا يشمل البريد الإلكتروني الاقتحامي، والفيروسات، والديدان، و (3)واستخدام الحاسوب "كأداة" لارتكاب جريمة تقليدية، مثل سرقة البيانات الشخصية أو الصور الفاحشة الضارة بالأطفال.[[175]](#footnote-175)

وعموماً لا تكون الشبكات مهيأة لمستوى رفيع من متطلبات الأمن، ونظراً للطبيعة العالمية للإنترنت، تتجاوز الأنشطة والانتهاكات في هذا المجال الحدود الوطنية. ويتطلب بناء الثقة في بيئة إلكترونية جهوداً كبيرة وتعاوناً من جانب القطاعين الخاص والعام والقطاع غير الحكومي. وقد تم إصدار عدد من الصكوك الدولية، من بينها توجيهات حماية البيانات التي أصدرها الاتحاد الأوروبي، كما هو مذكور فيما يلي، واتفاقية الجرائم السيبرانية التي أبرمها المجلس الأوروبي.[[176]](#footnote-176)

وتعد اتفاقية الجرائم السيبرانية التي أبرمها المجلس الأوروبي[[177]](#footnote-177) قانوناً نموذجياً للجرائم السيبرانية الدولية.[[178]](#footnote-178) وهذه الاتفاقية هي الصك الوحيد المتعدد الأطراف المُلزِم قانوناً الذي يتناول على وجه التحديد الجرائم المتصلة بالحاسوب.[[179]](#footnote-179) وقد أنشأ المجلس الأوروبي لجنة خبراء معنية بالفضاء السيبراني في 1997. وقد اعتُمِدت المعاهدة وفُتِحت للتوقيع عليها في 2001، ودخلت حيز النفاذ في أول يوليو 2004. ويبلغ مجموع عدد الدول التي صدّقت عليها أو انضمت إليها حتى الآن 23 دولة.[[180]](#footnote-180) وهذه الاتفاقية مفتوحة أمام الدول الأخرى في أنحاء العالم.

ودور هيئات تنظيم الاتصالات في هذه القضية في تطور، شأنه شأن الإدارات الأخرى في الحكومة. وبعض الهيئات التنظيمية لها دور أكبر من غيرها ينبغي أن تخطط لتنفيذه، بينما لم تحدد الهيئات التنظيمية أي دور لها في المسائل المتصلة بأمن الشبكات.

## 2.9 أمثلة قطرية

اعتمدت **ليتوانيا** نهجاً شاملاً يغطي التعاون بين جهات متعددة من الجهات صاحبة المصلحة، وتوعية المستهلكين، وإطاراً قانونياً مناسباً.[[181]](#footnote-181) وهي تسترشد في أنشطتها بمبدأ التعاون المتبادل بين القطاع العام والقطاع التجاري. وقد ذُكِرت هذه الشراكة في *مذكرة بشأن التقدم في مجال الشبكات وأمن المعلومات*، وقّعت عليها هيئة تنظيم الاتصالات، ورابطة البنوك في ليتوانيا، ورابطة Infobalt التي تضم الشركات المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.[[182]](#footnote-182)

وباعتبارها عضواً في الاتحاد الأوروبي تبلغ نسبة نفاذ المشتركين فيها في الإنترنت 45,2 % (في الربع الثالث من عام 2006، بعد أن كانت هذه النسبة 2,7 % في عام 2003)، أدمجت **ليتوانيا** التوجيه الخاص بحماية البيانات في قوانينها الوطنية. كذلك وقّعت ليتوانيا على اتفاقية الجرائم السيبرانية، وتشارك في المبادرات الدولية، مثل مشروع الاتحاد الأوروبي لإزكاء الوعي بجرائم الإنترنت وفي مبادرات التعاون في حالة حدوث جرائم في مجال الأمن، مثل فريق مواجهة الطوارئ الحاسوبية (CERT)/ وفريق مواجهة الأحداث المتصلة بأمن الحاسوب (CSIRT)، ومن أمثلة التعاون في هذا المجال المنتدى العالمي لمواجهة الأحداث (FIRST) والرابطة الأوروبية لشبكات البحوث والتعليم (TERENA).[[183]](#footnote-183) وليتوانيا لها مندوبون في مجلس إدارة الوكالة الأوروبية لأمن الشبكات والمعلومات (ENISA) وفي المجموعة الدائمة للجهات صاحبة المصلحة. وقد تم تنظيم مؤتمر سنوي للشبكات والأمن في فالينيوس، عاصمة ليتوانيا.[[184]](#footnote-184)

وقد وضعت **ليتوانيا** أيضاً مشروع قانون لأمن الشبكات والمعلومات يستهدف تنظيم الجهات المعنية بتوفير شبكات الاتصالات العمومية، وإتاحة خدمات الاتصالات الإلكترونية للجمهور، والجهات المعنية بتوفير الخدمات لمجتمع المعلومات أو الجهات المعنية بتوفير الخدمات الوسيطة لمجتمع المعلومات. ويحدد مشروع القانون الهيكل المؤسسي لمختلف مؤسسات الدولة التي ستقوم بصياغة السياسات والاستراتيجيات والإشراف على تنفيذها، وهي: وزارة الداخلية، ووزارة النقل والاتصالات، وهيئة تنظيم الاتصالات، وإدارة التفتيش على البيانات، وإدارة الشرطة وإدارة أمن الدولة.[[185]](#footnote-185) ويحدد مشروع القانون أساساً لأمن الشبكات والمعلومات التابعة للدولة والمؤسسات البلدية. والهدف من ذلك هو توفير مستوى أعلى من الأمن للشبكات وأنظمة المعلومات التابعة للدولة والمؤسسات البلدية. ويعطي مشروع القانون مسؤوليات محددة **لهيئة تنظيم الاتصالات**، بما في ذلك صياغة التشريعات التكميلية لأمن الشبكات. كما يشترط مشروع القانون إبلاغ هيئة تنظيم الاتصالات بأي أحداث مما يتصل بأمن الشبكات والمعلومات. وأخيراً، يتضمن مشروع القانون إنشاء فريق مواجهة الطوارئ الحاسوبية.[[186]](#footnote-186)

ومن المقرر تنفيذ استراتيجية حكومية لأمن البيانات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في غضون عام 2008. ومن الأهداف الرئيسية لهذه المبادرة زيادة الوعي بأمن تكنولوجيا المعلومات بين موظفي الحكومة. وقد أنشئ برنامج للتدريب على أمن تكنولوجيا المعلومات، يتضمن التعلم عن بُعْد؛ وسوف يجري تعليم أكثر من 200 من موظفي الحكومة في غضون عام 2007. وتهدف الحكومة إلى تدريب جميع موظفيها في المستقبل.[[187]](#footnote-187)

وفي نهاية عام 2005 وفي أثناء عام 2006، أجريت عملية مسح أظهرت أن ما يقرب من 80 % من مستخدمي المنازل والمشروعات التجارية تعرضت حواسبهم للفيروسات والبريد الإلكتروني التطفلي. وقد تم تنفيذ عدد من مشاريع الأمن في ليتوانيا منذ ذلك الحين، كان من نتائجها انخفاض عدد الفيروسات، والبريد الإلكتروني التطفلي وعمليات التدليس الإجرامية التي تعرض لها مستخدمو المنازل.[[188]](#footnote-188)

وفي عام 2006، أنشأت هيئة تنظيم الاتصالات في ليتوانيا وحدة لإدارة أمن الشبكات والمعلومات (CERT.RRT) للتعامل مع الأحداث التي تقع في مجال أمن الشبكات والمعلومات في الشبكات الإلكترونية العمومية، وتنسيق الأنشطة الخاصة بحل هذه المشاكل والعمل على منع حدوثها. وقد شُكلت وحدة لإدارة أمن الشبكات والمعلومات على غرار فريق مواجهة الطوارئ الحاسوبية (CERT) وهي تركز في أنشطتها أساساً على شبكات تقديم خدمات الإنترنت.[[189]](#footnote-189)

يحدد التشريع في **كوت ديفوار** أمن الشبكات وحمايتها على أنه من بين الاشتراطات الرئيسية التي ينص عليها قانون 1995. ويغطي التشريع جميع الشبكات، والموافقة على التجهيزات الطرفية، وخدمات الاتصالات، وخصوصاً خدمات القيمة المضافة. إذ ينبغي أن تتخذ جميع شركات التشغيل المرخص لها الخطوات اللازمة لضمان سرية المعلومات والنداءات التي تنقلها، وحيدتها وخصوصيتها، كما هو منصوص عليه في قانون 1995، ولائحته التنفيذية الصادرة في 1997، وفي شروط الترخيص.[[190]](#footnote-190)

وفي الولايات المتحدة، ينظم قانون التحايل وسوء استعمال الحاسوب[[191]](#footnote-191) والقوانين الفيدرالية ذات الصلة الانتهاكات المتصلة بالجرائم السيبرانية.[[192]](#footnote-192) وتندرج الانتهاكات تحت العناوين الفرعية التالية: (i) انتهاك الفضاء السيبراني الحكومي؛ (ii) الحصول على معلومات من خلال النفاذ غير المرخص له إلى الحاسوب؛ (iii) التسبب في أضرار للحواسيب؛ (iv) استخدام الحاسوب في التدليس؛ (v) التهديدات الابتزازية؛ (vi) الاتجار في نفاذ الحواسيب والتجسس عن طريق الحواسيب.[[193]](#footnote-193) وحالات الإدانة في الجرائم السيبرانية في الولايات المتحدة تعد من قبيل الجرائم التي يعاقب عليها بالغرامة، أو السجن لمدة تتراوح بين عام وعشرة أعوام.[[194]](#footnote-194) أما العقوبات التي تقتصر على دفع الغرامة، فلا تقل فيها الغرامة عن مائة ألف دولار أمريكي ولا تزيد عن خمسمائة ألف دولار.[[195]](#footnote-195) وفي حالة تكرار الجريمة، يمكن أن تكون الأحكام أكثر تشدداً مثل السجن لمدة عشر سنوات وقد تصل إلى السجن مدى الحياة.[[196]](#footnote-196)

وفي **كوريا**، توجد النصوص التي تنظم إنفاذ الجرائم السيبرانية في ثلاثة تشريعات هي: (1) القانون الجنائي، (2) وقانون تشجيع استعمال شبكات المعلومات والاتصالات وحماية المعلومات، (3) وقانون حماية البنية التحتية للمعلومات.[[197]](#footnote-197)

وتنص المادة 141 من القانون الجنائي، التي تحمل عنوان "إتلاف الوثائق العامة والممتلكات العامة" على أن "يعاقب بالسجن لمدة لا تقل عن سبع سنوات أو بغرامة لا تزيد على عشرة آلاف دولار كل من يتلف أو يحجب السجلات الإلكترونية."[[198]](#footnote-198) وتنص المادة 227-2، التي تحمل عنوان "تزييف أو تغيير السجلات الإلكترونية" على أن "يعاقب بالسجن لمدة لا تقل عن عشر سنوات كل من يُعطل عن قصد ... الوثائق الإلكترونية التي يستخدمها الجمهور." بينما تنص المادة 232-2، التي تحمل عنوان "تزييف أو تغيير السجلات الإلكترونية الخاصة" على أن "يعاقب بالسجن لمدة لا تقل عن خمس سنوات أو بغرامة لا تزيد على عشرة آلاف دولار كل من يزيّف أو يغير السجلات الإلكترونية الخاصة ...." في حين ينص القسم 347-2، الذي يحمل عنوان "التدليس باستخدام الحاسوب" على عقوبة السجن لمدة لا تزيد عن عشر سنوات، أو بغرامة لا تزيد عن عشرين ألف دولار. وتعاقب الانتهاكات المنصوص عليها في المادة 366، التي تحمل عنوان "إتلاف أو تدمير الممتلكات" بالسجن لمدة لا تزيد عن ثلاث سنوات، أو بغرامة لا تزيد عن سبعة آلاف دولار.[[199]](#footnote-199)

وفي **كوريا**، تظهر المواد ذات الصلة ب‍ "قانون تشجيع استعمال شبكات المعلومات والاتصالات وحماية المعلومات" في "الفصل السادس: استقرار شبكات المعلومات والاتصالات." وتنص المادة 48، التي تحمل عنوان "حظر التسلل إلى شبكات المعلومات والاتصالات"، على أنه "من المحظور (1) على أي شخص التسلل إلى الشبكات بدون نفاذ مبرر، (2) أو إرسال أي برامج خبيثة قد تؤدي إلى تدمير نظام المعلومات، (3) أو إرسال ... بيانات ... بغرض إعاقة التشغيل المستقر لشبكات الاتصالات." ويتضمن الفصل التاسع من قانون العقوبات أربع مواد، هي المواد 61 و62 و63 و65. وتتراوح العقوبات بين السجن من عام إلى خمسة أعوام، أو بغرامة من 10 آلاف إلى 49 ألف دولار.

وأخيراً، تنص المادة 28 من قانون حماية البنية التحتية للمعلومات في **كوريا** على أن "يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن 10 سنوات، أو بغرامة لا تزيد عن 99 ألف دولار، كل من يعطل أو يدمر البنية التحتية الأساسية للمعلومات."[[200]](#footnote-200)

وفي **اليابان**، قدمت وزارة الداخلية والاتصالات إعانات مالية للتدريب على مكافحة التهديدات السيبرانية خلال الفترة   
2009-2006.[[201]](#footnote-201) وينظم قانون "النفاذ إلى الحاسوب بدون تفويض" في اليابان الانتهاكات التي تندرج ضمن الجرائم السيبرانية.[[202]](#footnote-202) وتحدد المادة 3 التصرفات المحظورة فيما يتعلق بالنفاذ إلى الحاسوب بدون تفويض؛ بينما تنص المادة 4، التي تحمل عنوان "حظر التصرفات التي تيسر النفاذ إلى الحاسوب بدون تفويض" على أنه "لا يجوز لأي شخص أن يعطي شفرة التعريف الخاصة بالتحكم في النفاذ إلى الحاسوب لأي شخص آخر بخلاف المسؤول عن الإدارة ..." وتنص المادة 9 على أن "يعاقب كل من يخالف المادة 4 بغرامة لا تقل عن ثلاثة آلاف دولار." أما المادة 258 من قانون العقوبات، التي تحمل عنوان "إتلاف الوثائق المخصصة للاستخدام العام"، فتنصّ على أن "يعاقب بالسجن لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر ولا تزيد عن 7 سنوات كل من يُتلف وثائق أو سجلات إلكترونية مخصصة للاستخدام الرسمي العام." أما المادة 259 من قانون العقوبات، التي تحمل عنوان "إتلاف الوثائق المخصصة للاستخدام الخاص"، فتنصّ على أن "يعاقب بالسجن لمدة لا تقل عن خمس سنوات كل من يُتلف وثائق أو سجلات إلكترونية مخصصة للاستخدام الخاص يملكها شخص آخر يستطيع إثبات حقه أو واجبة فيما يتصل بها."[[203]](#footnote-203)

وقد أصدرت **أستراليا** تشريعاً في عام 2001 بتعديل القانون الذي ينظم جرائم الحاسوب. وينص القانونان على أن تعاقب الانتهاكات بالسجن من سنتين إلى عشر سنوات. وينص القسم 477.2، الذي يحمل عنوان "تعديل البيانات بدون تفويض بما يؤدي إلى إتلافها" والقسم 477.3، الذي يحمل عنوان "إعاقة الاتصالات الإلكترونية بدون تفويض" من قانون الجرائم السيبرانية الصادر في 2001[[204]](#footnote-204)، على عقوبة السجن لمدة عشر سنوات في حالة المخالفة. وينص القسم 478.1، الذي يحمل عنوان "النفاذ إلى البيانات المقيدة أو تعديلها بدون تفويض"، والقسم 478.2، الذي يحمل عنوان "إتلاف البيانات المحفوظة في الحاسوب المكتبي بدون تفويض" على عقوبة السجن لمدة سنتين في حالة المخالفة. وينص القسم 478.3، الذي يحمل عنوان "الاستيلاء على البيانات أو التحكم فيها بقصد ارتكاب جريمة حاسوبية"، والقسم 478.4، الذي يحمل عنوان "إنتاج بيانات أو تقديمها أو الحصول عليها بقصد ارتكاب جريمة حاسوبية"، على عقوبة السجن لمدة ثلاث سنوات في حالة المخالفة.[[205]](#footnote-205)

وفي **الصين**، يشرف مكتب الأمن العام على الأمن الداخلي؛ وتشرف وزارة أمن الدولة على الأمن الخارجي.[[206]](#footnote-206) وينظم القانون الجنائي في جمهورية الصين الشعبية (14 مارس 1997) الجرائم السيبرانية. إذ تنص المادة 285 من القانون على أن: "يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن ثلاث سنوات كل من ينتهك ... أو يقتحم أنظمة الحاسوب". وتنص المادة 286 على أن "يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد عن خمس سنوات كل من يتدخل في أنظمة المعلومات الحاسوبية"[[207]](#footnote-207) وفي **هونغ كونغ**، تخضع الجرائم السيبرانية لقسمين من قانون الاتصالات.[[208]](#footnote-208) إذ ينص القسم 27A، الذي يحمل عنوان النفاذ إلى أجهزة الحاسوب والاتصالات بدون تفويض، على أن "يعاقب بغرامة قيمتها عشرون ألف دولار، لدى إدانته، كل من يقوم عن عِلم بإجراء يؤدي إلى النفاذ إلى أجهزة الحاسوب والاتصالات بدون تفويض."[[209]](#footnote-209) بينما ينص القسم 161، الذي يحمل عنوان "النفاذ إلى الحاسوب بقصد إجرامي أو غير شريف" على أن "يعاقب بالسجن لمدة خمس سنوات، لدى إدانته، كل من ينفذ إلى الحاسوب ... بقصد ارتكاب جريمة."[[210]](#footnote-210)

وحتى عام 2008، لم يكن لدى **البرازيل** لوائح محددة تغطي أمن الشبكات. ولكن أمن الشبكات كان يجري تحقيقه من خلال التعاون بين ثلاث مجموعات: مشغلو الاتصالات وأفرقة الاستجابة لحالات الطوارئ الحاسوبية (البرازيل) (CERT.br) ومشروع حماية البنية التحتية الحرجة للاتصالات. وقد وضع المشغلون تدابير أمنية طوعية لحماية شبكاتهم وقاعدة العملاء. وتضطلع أفرقة الاستجابة لحالات الطوارئ الحاسوبية بالبرازيل بمسؤولية تلقي بلاغات الحوادث الأمنية الحاسوبية وتحريها والاستجابة لها مع القيام بالأنشطة المتعلقة بالشبكات الموصولة بالإنترنت في **البرازيل**. ومشروع حماية البنية التحتية الحرجة للاتصالات عبارة عن برنامج يستمر لسنتين الهدف منه (i) تحديد النقاط الحرجة في البنية التحتية للاتصالات في البرازيل؛ (ii) اقتراح توصيات لمنع الحوادث الأمنية وضمان استمرار الخدمة والأعمال التجارية؛ (iii) وضع استراتيجيات وسياسات لحماية البنية التحتية للاتصالات في البرازيل؛ (iv) تحليل الارتباط العيني بين الشبكات المختلفة. وقد وضعت البرنامج Anatel ومركز CPqD، وهو مركز خاص لبحوث الاتصالات ويرعى البرنامج صندوق التطوير التكنولوجي للاتصالات.[[211]](#footnote-211)

وفي **فن‍زويلا**، تقوم الوزارة من خلال مراقبة هيئة خدمات منح الشهادات الإلكترونية (SUSCERTE) بوضع نموذج لإدارة المخاطر يضم عمليات ومنهجيات وسياسات من أجل الإدارة المثلي لمخاطر أمن المعلومات في مؤسسات **دولة فن‍زويلا**. كما تعمل **فن‍زويلا** من أجل إنشاء مركز استجابة للحوادث سيكون هدفه العمل على منع هذه الحوادث واكتشافها وإدارتها. وبالإضافة إلى ذلك، فإن المركز الوطني للدراسات الحاسوبية (CENIFER)، وهو مركز رفيع المستوى لجمع وحفظ وتحليل وتقديم الأدلة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات دعماً لعمليات التحري الخاصة بالجرائم، سيكمل هو الآخر مراقبة هيئة خدمات منح الشهادات الإلكترونية وسيوفر المصداقية والسلامة والأمن والاستقرار للعملية الشرعية.[[212]](#footnote-212)

وفي **مدغشقر**، تشارك الدولة إلى جانب الهيئة التنظيمية والمشغلين في عملية إعداد النصوص التنظيمية الأساسية من أجل سياسات الأمن السيبراني في البلاد. وبناءً على ذلك ستُتخذ الإجراءات التالية:

- إقرار نص تنظيمي.

- تركيب تكنولوجيا لأغراض الترشيح والأمن مثل الجدران المقاومة من جانب موردي خدمات الإنترنت.

- تمديد نطاق تدابير الأمن السيبراني بحيث تغطي مشغلي الهواتف المحمولة.

- التعاون مع موردي خدمات الإنترنت لحجب المواقع "غير المرغوبة أخلاقياً".

- مكافحة الرسائل الاقتحامية؛ و-تشجيع المستعملين على أن يكونوا أكثر حذراً (من خلال استعمال كلمات المرور والحذر عند تحميل مرفقات الرسائل وتحاشي التحميل بين الأنداد بأقصى قدر ممكن).[[213]](#footnote-213)

## 3.9 التحديات التي أمكن تحديدها

• في الحالات التي يكون من المطلوب فيها الحصول على تفويض للاشتغال بأعمال التجفير، لم يصدر حتى الآن القانون الذي يحدد الشروط التي يمكن على أساسها إعطاء هذا التفويض.

• لا توجد قوانين تنظم الجريمة السيبرانية.

## 4.9 المبادئ التوجيهية

• التعامل الاستباقي مع التحديات الخاصة بالأمن.

• تطوير وممارسة التعاون بين القطاعين العام والخاص المحليين.

• الاهتمام على وجه الخصوص بإدارة الأحداث المرتبطة بالأمن من خلال أفرقة مواجهة الطوارئ الحاسوبية (CERT).

• ينبغي الدخول في تعاون دولي ما دامت القضايا المتصلة بالشبكات وأمن المعلومات تتعدى حدود البلد أو الإقليم.

• تنفيذ حملات توعية بشأن التدابير الوقائية وتعزيز ثقافة الأمن السيبراني على المستوى الدولي.

• الاعتراف بالجهود التي تبذلها مختلف المنظمات الدولية في شأن هذه القضية، والمشاركة فيها، حسب مقتضى الحال.

• وضع إطار قانوني مشترك لأمن الشبكات، بما في ذلك إيجاد بيئة قانونية لعمل فريق مواجهة الطوارئ الحاسوبية (CERT)، والترويج لذلك.

# الخلاصة

تعتبر قدرة الهيئة التنظيمية الوطنية على تطبيق قوانين الاتصالات الوطنية أمراً حيوياً من أجل جلب فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها لسكان البلاد ولتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية الوطنية.

وفي سعيها لتوفير خدمات اتصالات عالية الجودة ومتقدمة وبأسعار معقولة لسكان بلدانها، تواجه الهيئات التنظيمية الوطنية في جميع أنحاء العالم سواء كانت في الدول النامية أو المتقدمة العديد من التحديات المماثلة. وفي حين لا يوجد بلدان متماثلان تماماً وحيث أن كل البلدان لا تواجه نفس التحديات في نفس الوقت، فإن تنظيم الهيئات التنظيمية الوطنية تسلك نفس المسار، حيث تعمل في ظل تغيرات تطول الأسواق والتكنولوجيا والتطبيقات في حين تجتهد لكي تتعامل مع مجموعات آخذة في النمو بشكل غير مسبوق - المستعملون والمستهلكون والوزارات الحكومية المختلفة - مع البت في القضايا الأحدث مثل أمن الشبكات وخصوصية المستهلكين.

والمبادئ التوجيهية البالغ عددها 97 مبدأً الواردة في هذا التقرير ليست شاملة. وقد لا تكون قابلة للتطبيق في مجملها في بلد معين. والمراد في هذه المبادئ التوجيهية هو أن تمثل قائمة بالاختيارات للدول الأعضاء للنظر فيها واستخدام ما تراه ملائماً منها لظروفها الخاصة. كما أن التجارب والأمثلة الخاصة بأكثر من 40 بلداً معروضة في التقرير للزيادة في توضيح التحديات أمام تطبيق قوانين الاتصالات والتي تواجهها الهيئات التنظيمية الوطنية - وكيف استطاع الكثير منها التغلب على هذه التحديات بنجاح، وإجمالاً، يمكن لمحتويات هذا التقرير أن تشكل عوناً للهيئات التنظيمية الوطنية وصانعي السياسات الآخرين في تحديد مسارهم نحو تحقيق أهداف النفاذ الشامل على المدى الطويل.

الملحق ألف

ملخص للمبادئ التوجيهية: تحديات التطبيق الشائعة 2009

تطبيق قوانين وسياسات ولوائح المنافسة

• تركيز التنظيم على أماكن اختناقات التنافسية الثابتة أو الصعبة؛ على أن يُسحب التنظيم تدريجياً من الأماكن الأخرى.

• التفاوض بشأن الشروط المفضلة بالنسبة للمنافسة وإدراجها ضمن اتفاقات الامتياز؛ مع استعمال فترات التجديد في هذا الإطار.

• إجراء استطلاع عام يضم كل أصحاب المصلحة بشأن المصالح الوطنية في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك المناقشة.

• إخطار المشغلين صراحة بالممارسات التي تمثل منافسة غير عادلة في القطاع.

• يجب أن تحدد هيئات التنظيم حاجاتها وأولوياتها للسلطات الوطنية بشكل واضح لا لبس فيه.

• إقامة شراكات استراتيجية مع خبراء في البلدان المتقدمة وفي البلدان النامية الأخرى لأغراض التدريب بشأن المسائل التنظيمية بما فيها المناقشة.

• القيام بحملة توعية توجه لجميع الإداريين والسياسيين لشرح دور وشرعية هيئات تنظيم الاتصالات الوطنية.

• تشكيل مجلس وطني للمناقشة.

تطبيق قوانين وسياسات ولوائح التوصيل البيني

• في سوق مفتوحة وتنافسية، السماح للمشغلين بالتفاوض بشأن ترتيبات النفاذ والتوصيل البيني فيما بينهم.

• ينبغي على المشغلين الذين يتلقون طلبات بالنفاذ أو التوصيل البيني التوصل مبدئياً إلى هذه الاتفاقات على أساس تجاري وينبغي عليهم التفاوض بشفافية.

• في الأسواق التي يوجد فيها باستمرار اختلافات كبيرة في القدرة التفاوضية بين المتفاوضين وكان من بينهم من يعتمد على البنية التحتية التي يوفرها متفاوضون آخرون من أجل تقديم خدماتهم، ينبغي توفير السلطة الكافية لهيئات تنظيم الاتصالات الوطنية لتأمين ما يكفي من النفاذ والتوصيل البيني والتشغيل البيني للخدمات من أجل صالح المستعملين النهائيين، في حالة فشل المفاوضات التجارية.

• يمكن لهيئات تنظيم الاتصالات الوطنية نشر عروض مرجعية أو اتفاقات نموذجية للتوصيل البيني على مواقعها على شبكة الويب للمساعدة على ضمان دراية جميع المتنافسين بالشروط والمقتضيات.

• يحتوي اتفاق التوصيل البيني على ما يلي:

- **السعر**. تحديد المستوى الابتدائي لرسوم التوصيل البيني، وعملة الدفع وكيفية تعديل الأسعار عن ما هو مدرج في الاتفاق لمراعاة التغيرات في أسعار الفائدة والتضخم. وتحديد المسؤولية القانونية إزاء الديون المعدومة والفواتير غير المسددة.

- **نقاط التوصيل البيني**. تحديد المواقع المادية التي سيتم فيها التوصيل البيني والمعايير التقنية المستخدمة. ووضع عملية لطلب الحصول على مزيد من نقاط التوصيل البيني.

- **رسوم النقل وتسيير الحركة**. تحديد أفضل نقاط التسيير والتسليم لجميع أنماط النداء فضلاً عن مدى إمكانية تطبيق رسوم نقل عند شبكة الاستقبال بالنسبة للنداءات التي يجب نقلها لأبعد من المنطقة المحلية لنقطة التوصيل البيني.

- **معايير جودة الخدمة**. تحديد معايير جودة الخدمة، خاصة وقت تقديم الدارات وبالنسبة إلى مستويات حجب النداء. وتحديد الوسائل العلاجية في حال عدم الوفاء بهذه المعايير. وينبغي توفير فرص الاختبار لجميع الأطراف.

- **الفوترة وتجميع البيانات**. تحديد وقت وكيفية تجميع البيانات الخاصة بالحركة وتبادل الفواتير وتسديدها. ووضع عملية من أجل توفيق بيانات الحركة والتقدم بتساؤلات إلى الأطراف الأخرى وتداول الشكاوى.

- **قياس الحركة وتسويتها**. تحديد مسؤوليات كل مشغل موصل بينياً إزاء قياس الحركة إلى جانب إجراءات التسوية لحل أوجه الخلاف. وتحديد التزامات بشأن التعاون في أنشطة كشف الاحتيال وأنشطة التطبيق.

- **موارد الترقيم**. تحديد نفاذ كل مشغل إلى خطة وموارد الترقيم الوطنية.

- **التنبؤ باحتياجات الشبكة**. وضع وتحديد عملية لمشغلي التوصيل البيني من أجل التخطيط والاتفاق على سعة إضافية وتمويلها وتركيبها تلبيةً للطلب المتوقع. وتحديد إجراءات لمواجهة حالات الاختلاف عن التوقعات بالإضافة إلى حالات الطلب الفعلي لسعة إضافية للتوصيل البيني. ويدرج على أقل تقدير التزام متبادل بأن يخطر كل طرف الطرف الآخر مبكراً بما فيه الكفاية قبل إجراء أي تغييرات أو تحديثات على الشبكة لتفادي الإضرار بمنافس دون الآخر.

- **النفاذ إلى معلومات العميل**. فرض قيود على الاستعمالات المسموحة لهذه المعلومات خاصة فيما يتعلق بالأنشطة التسويقية للوصول إلى عملاء مشغل آخر استناداً إلى معلومات يتم الحصول عليها عن طريق أنشطة التوصيل البيني. وإدراج تدابير وقائية لحماية خصوصية العملاء.

• ينبغي لتسعير التوصيل البيني أن:

-يشجع المنافسة الفعالة والاستعمال الفعال لشبكات الاتصالات والاستثمار فيها؛

-يحفظ الجدوى المالية لآليات الخدمة الشاملة؛

-يتعامل مع التكنولوجيات والمتنافسين بحيادية؛

-يفسح المجال أمام الابتكار؛

-التقليل إلى أدنى حد من التدخلات التنظيمية، كلما أمكن.

إنقاذ تقاسم المواقع (البنى التحتية للشبكات)

ترد المبادئ التوجيهية الصادرة عن الندوة العالمية للهيئات التنظيمية لعام 2008 أدناه ممهورة بعلامات الترقيم الدائرية المصمتة (•)؛ فيما ترد المبادئ التوجيهية الناتجة عن عمليات تشاورية لفريق المقرر/لجنة الدراسات ممهورة بعلامات ترقيم دائرية مفتوحة (○).

• من المهم أن يأخذ تنفيذ التقاسم في الاعتبار ضرورة حماية قيمة الاستثمارات الحالية في البنية التحتية والخدمات.

• يجب ألا يكون عرض المرافق التي يمكن تقاسمها متحيزاً لأي جهة معينة من جهات تقديم الخدمات أو أي نوع من الخدمات.

• ينبغي ألا تمثل السياسة التنظيمية أي عائق أمام الأطراف المتنافسة في السوق فيما يتعلق بإنشاء المرافق المستقلة الخاصة بها.

• ينبغي أن تشجع السياسة التنظيمية النفاذ المفتوح إلى القدرات الدولية والبوابات الدولية.

• يمكن أيضاً أن يؤدي إنشاء نقاط لتبادل خدمة الإنترنت إلى تشجيع التقاسم والنفاذ الأرخص إلى القدرات الوطنية والدولية عريضة النطاق بالنسبة لشركات توفير خدمات الإنترنت الراغبة في دخول السوق.

• ينبغي أن يساعد تسعير المرافق المشتركة شركات التشغيل على اتخاذ قرارات معقولة بشان "البناء أو الشراء" على أسس تجارية، وينبغي أن يوفر حافزاً على الاستثمار في البنية التحتية، ولكنه ينبغي ألا يكون بمثابة حاجز مصطنع أمام دخول أطراف جديدة في السوق.

• يمكن تقاسم الموارد التي يمكن عدم تكرارها، مثل الأبراج وقنوات التوصيل الأرضية وحق الطريق، في التركيبات التي تحقق غرضاً مماثلاً.

• يمكن تشجيع نطاقات [طيف] الترددات المشتركة طالما كان من الممكن التحكم في التداخل.

• يمكن للهيئات التنظيمية النظر في منح تراخيص للأطراف العاملة في السوق أو التفويض لها بأن توفر عناصر الشبكات غير الإلكترونية فقط، على ألا تتنافس من أجل المستعملين النهائيين (مثل شركات أبراج الاتصالات الهاتفية المتنقلة، وشركات توفير شبكات الألياف البصرية الرئيسية).

• يجب أن تكون قواعد تقاسم البنية التحتية محايدة، وشفافة، ومنصفة وغير تمييزية.

• يمكن أن تضمن أطر التوصيل البيني لجميع شركات التشغيل المرخص لها إجراء التوصيل البيني، ويمكن أيضاً أن تشجع تقاسم المرافق الأساسية.

• إنشاء نقطة واحدة لتقاسم البنية التحتية من شأنه أن ييسر ... تنسيق أعمال الخنادق وقنوات التوصيل بين شركات تقديم خدمات الاتصالات ... وبين هذه الشركات والمرافق الأخرى.

• من اللازم مراعاة الشفافية في العمليات لتيسير تقاسم البنية التحتية، ومن اللازم أيضاً أن تكون الأطراف الرئيسية في السوق على عِلم بالشروط المقررة الواضحة للتقاسم. ويمكن تيسير ذلك باستخدام شبكة الويب في الإعلان عن منشآت البنية التحتية الحالية والمقبلة المتاحة للتقاسم، مثل الحيز المتاح في قنوات التوصيل، أو عمليات التوسع المقررة، أو أعمال التطوير والتوصيل البيني.

• ينبغي أن تستحدث الهيئات التنظيمية أدوات للإنفاذ تضمن التقيد بقواعد تقاسم البنية التحتية وتطبقها بنجاح، مثل الآليات البديلة لتسوية المنازعات ... وتشجيع التوصل إلى نتائج عن طريق المفاوضات ... بالإضافة إلى ضمان إمكانية التوصل إلى قرار عن طريق التحكيم القضائي عند اللزوم.

• يمكن للهيئات التنظيمية تقديم حوافز لشركات تقديم خدمات الاتصالات التي توافق على تقاسم البنية التحتية كجزء من الجهود المبذولة لمد الشبكات إلى المناطق الريفية والمناطق التي لا تتمتع بخدمات كاملة، مثل الاستثناءات [المناسبة] من القواعد التنظيمية، أو الإعانات المالية.

• ينبغي تشجيع التقاسم داخل إطار صناعة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإذاعة، وكذلك مع صناعات البنية التحتية الأخرى (... الكهرباء، والغاز، والمياه، والصرف الصحي، وغيرها).

• يمكن تشجيع إقامة البنية التحتية المشتركة مع الأطراف الأخرى في السوق ... والصناعات الأخرى، بما يتيح فرصاً موقوتة، ومنظمة للنفاذ إلى قنوات التوصيل الأرضي، والخنادق ... لتوزيع تكاليف الأعمال المدنية بين شركات تقديم خدمات الاتصالات ... والتقليل من عوامل الإزعاج في المدن ... وتوفير ... بيئة إيجابية ... وإحداث تأثير إيجابي ...

• هناك حاجة إلى مستوى معقول للمواءمة الدولية والإقليمية لضمان وضع سياسات تنظيمية [واسعة النطاق] تقوم على أفضل الممارسات بشأن التقاسم...

○ يمكن للهيئات التنظيمية النظر في وضع استراتيجية من مستويين: لتشجيع أعمال التقاسم، وحقوق الطريق، وتقاسم البنية التحتية غير الإلكترونية (مثل قنوات التوصيل، والأعمدة، والأبراج)، والتعامل مع المستويات الأخرى لتقديم الخدمات بحذر - باعتبارها مثلاً ترتيبات انتقالية مشروطة الغرض منها تحقيق أهداف محددة.

○ يمكن للهيئات التنظيمية أو شركات التشغيل استخدام عرض مرجعي للنفاذ إلى قنوات التوصيل (RCAO)، بما في ذلك الأسعار، والمواعيد القصوى، والإجراءات المعتادة.

○ يمكن أن تحتفظ شركات التشغيل أو الهيئات التنظيمية بقاعدة بيانات عن قنوات التوصيل والبنية التحتية المتصلة بها، وتحديثها.

○ يمكن للهيئات التنظيمية أن تقدم منحاً أو إعانات من صندوق الخدمة الشاملة لتشجيع مد الشبكات إلى المناطق الريفية التي تتقاسمها عدة شركات تشغيل متنافسة.

○ يمكن للهيئات التنظيمية أن تنسق مع الأجهزة الحكومية وكيانات القطاع الخاص مثل الطاقة، أو النقل، أو السكك الحديدية، أو الإذاعة، أو الكهرباء، وأن تجري مشاورات معها لتحديد فرص الحصول على حقوق الطريق والممرات الأفقية التي يمكن أن تستخدمها شركات تقديم خدمات الاتصالات.

○ يمكن للهيئات التنظيمية أن تخاطب الحكومات المحلية، والمكاتب ذات الصلة في الوزارات والجهات الأخرى صاحبة المصلحة، سواء في القطاع العام أو الخاص، لتنسيق الأنشطة المتصلة بالتطوير المستدام للبنية التحتية وتنفيذها.

○ يمكن للهيئات التنظيمية إجراء مشاورات مع شركات التشغيل في قطاع الاتصالات وجهات تشغيل الشبكات الأخرى، مثل السكك الحديدية، أو الإذاعة، أو الكهرباء، من أجل تنسيق تقاسم البنية التحتية المنفعلة.

تطبيق سياسات وقواعد ولوائح الطيف الراديوي

المبادئ التوجيهية المقترحة الممهورة بعلامات الترقيم الدائرية المصمتة (•) مأخوذة من كتيب الإدارة الوطنية للطيف الصادر عن قطاع الاتصالات الراديوية بالاتحاد الدولي للاتصالات، الملحق 2، أفضل ممارسات الإدارة الوطنية للطيف. فيما تلخص المبادئ التوجيهية الممهورة بعلامات ترقيم دائرية مفتوحة أفضل الممارسات الناشئة عن العملية التشاورية التي أجريت بشأن هذه المسألة.

• إنشاء هيئة وطنية لإدارة الطيف ورعايتها، سواء كانت هيئة منفصلة أو جزءاً من هيئة تنظيم الاتصالات، تكون مسؤولة عن إدارة الطيف الراديوي من أجل الصالح العام.

• تعزيز سياسات إدارة للطيف تكون شفافة وعادلة ومجدية اقتصادياً وفعالة، أي تنظيم الاستعمال الفعال والكفؤ للطيف مع مراعاة الحاجة إلى تفادي التداخلات الضارة وإمكانية فرض قيود تقنية لحماية الصالح العام.

•الإعلان العام، متى كان ذلك ممكناً من الناحية العملية، عن خطط توزيع الترددات الوطنية وبيانات تخصيص الترددات لتشجيع الانفتاح وتسهيل تطوير أنظمة راديوية جديدة، أي إجراء مشاورات عامة بشأن التغييرات المقترحة على خطط توزيع الترددات الوطنية وبشأن قرارات إدارة الطيف التي من المرجح أن تؤثر على موردي الخدمات، لإتاحة الفرصة للأطراف المعنية للمشاركة في عملية صنع القرارات.

•الحفاظ على عملية متسقة لصنع القرارات تسمح بمراعاة الصالح العام عند إدارة طيف الترددات الراديوية، بمعنى توفير ضمانة قانونية من خلال تبني عمليات شفافة وعادلة عند منح تراخيص استعمال الطيف، عن طريق استخدام آليات تنافسية، إذا لزم الأمر.

• أن يراعى في العملية الوطنية، في حالات خاصة تبررها أسباب كافية، عمليات إعفاء أو تنازلات عن تطبيق قرارات إدارة الطيف.

• تبني عملية لإعادة النظر في قرارات إدارة الطيف.

• التقليل إلى أدنى حد من اللوائح غير الضرورية.

• تشجيع سياسات الاتصالات الراديوية التي تؤدي إلى الاستعمال المرن للطيف، إلى أقصى مدى ممكن عملياً، لإتاحة الفرصة لتطور الخدمات(1) والتكنولوجيات باستعمال أساليب محدد بوضوح، مثل:

( أ ) التخلص من العوائق التنظيمية وتوزيع الترددات بطريقة تسهل من دخول منافسين جدد إلى السوق.

(ب) تشجيع الاستعمال الفعال للطيف من خلال الحد من القيود المفروضة على استعمال الطيف أو التخلص منها، تشجيع المنافسة وتحقيق منافع للمستهلكين.

(ج) النهوض بالابتكارات وبإدخال تطبيقات وتكنولوجيات راديوية جديدة.

• العمل على ضمان والحفاظ على منافسة مفتوحة وعادلة في الأسواق بالنسبة للتجهيزات والخدمات وإزالة أي عوائق تظهر أمام المنافسة المفتوحة والن‍زيهة.

• الإلمام بإجراءات تسجيل مطاريف المحطات الأرضية في السجل الأساسي الدولي للترددات (MIFR) أو باستعمال هذه الأداة المتاحة في التخفيف من آثار التداخل عند التخطيط لنشر أنظمة جديدة.

○ التعاون مع الهيئات التنظيمية/صانعي القرارات الآخرين على الصعيدين الإقليمي والدولي لوضع ممارسات تنظيمية منسقة لتفادي التداخلات الضارة، بما في ذلك آليات لعقد اجتماعات للتنسيق عبر الحدود لضمان تفادي التداخلات الضارة عبر الحدود.

• العمل بتعاون وثيق مع النظراء على المستويين الإقليمي والدولي لوضع ممارسات منظمية منسقة، أي العمل بتعاون وثيق مع الهيئات التنظيمية في الأقاليم والبلدان الأخرى لتفادي التداخلات الضارة.

• تنسيق، إلى أقصى حد ممكن عملياً، سياسات الطيف الفعالة محلياً وعالمياً، بما في ذلك، استعمال الترددات الراديوية، وبالنسبة للخدمات الفضائية، أي مواقع مدارية مصاحبة في المدار الساتلي المستقر بالنسبة إلى الأرض أو أي خصائص مرتبطة بالسواتل في المدارات الأخرى.

• إزالة أي عوائق تنظيمية لتحرير التداول والتجوال العالمي للمطاريف المتنقلة وأجهزة الاتصالات الراديوية المشابهة.

• استعمال أنساق البيانات وعناصرها الموصى بها دولياً في أغراض تبادل البيانات والتنسيق، مثل التذييل 4 من لوائح الراديو ومعجم بيانات الاتصالات الراديوية للاتحاد الدولي للاتصالات (التوصية ITU-R SM.1413).

• استعمال خطوات ومراحل إدارة "رئيسية" للمراقبة والتحكم في تنفيذ أنظمة الاتصالات الراديوية طويلة الأمد.

• اعتماد قرارات تتسم بالحياد تكنولوجياً وتسمح بالتطور إلى تطبيقات راديوية جديدة.

• تسهيل الإدخال في الوقت المناسب للتطبيقات والتكنولوجيات الجديدة الملائمة مع حماية الخدمات القائمة من التداخلات الضارة بما في ذلك، حسبما يتناسب، توفير آلية تسمح بتعويض الأنظمة التي يتعين إعادة نشرها من أجل احتياجات جديدة من الطيف.

• النظر في سياسات فعالة لتخفيف الضرر عن مستعملي الخدمات القائمة عند إعادة توزيع الطيف.

• في حالة ندرة الطيف، تشجيع تقاسم الطيف باستعمال التقنيات المتاحة (تقاسم الترددات، التقاسم الزمني، التقاسم المكاني، تشفير التشكيل، المعالجة، وما إلى ذلك)، بما في ذلك تقنيات التخفيف من التداخل والحوافز الاقتصادية، إلى أقصى حد ممكن عملياً.

• استعمال آليات التطبيق، حسبما يتناسب، أي فرض عقوبات في حالات عدم الامتثال للالتزامات وفي حالات الاستعمال غير الفعال لطيف الترددات الراديوية في إطار عمليات الاستئناف ذات الصلة.

• استعمال المعايير الإقليمية والدولية، كلما أمكن، وإبرازها في المعايير الوطنية، إن أمكن.

• الاستناد إلى معايير الصناعة لأقصى حد ممكن بما في ذلك المعايير الواردة في توصيات الاتحاد الدولي للاتصالات بدلاً من اللوائح الوطنية.

تطبيق اللوائح التي تحمي المستهلك

• إجراء مسح على المستعملين والمستهلكين للحصول على آرائهم ووجهات نظرهم بشأن الخدمة والقضايا الأخرى؛ عقد اجتماعات عامة لهذا الغرض إن أمكن؛

• تشجيع وتسهيل إنشاء روابط مستقلة تمثل مصالح المستعملين والمستهلكين؛

• إنشاء وحدة داخل هيئة تنظيم الاتصالات الوطنية تختص بتناول قضايا المستهلكين وحلها؛

• النظر في السماح بتمثيل المستهلكين في مجلس هيئة التنظيم الوطنية؛

• التأكد من أن الهيئات والأطر التنظيمية تراعي آراء ووجهات نظر المستهلكين وروابطهم؛

• على المستويين الأوروبي والدولي، تشجيع وضع مبادئ توجيهية أو توصيات أو معايير، حسبما يتناسب، تحدد فترة الاحتفاظ بالبيانات الشخصية.

تطبيق سياسات ولوائح جودة الخدمة

• نشر الشكاوي المستلمة بشأن جودة الخدمة.

• التعرف على مهارات المشغلين وآراء العملاء من خلال مشاورات واسعة وأفرقة عمل واجتماعات مفتوحة.

• ينبغي لقياسات جودة الخدمة أن تكون هامة بالنسبة للعملاء وعملية بالنسبة للمشغلين وقابلة للمقارنة بين المشغلين. وينبغي لها التركيز على جوانب قليلة من الخدمات.

• ينبغي لقياسات جودة الخدمة المنشورة أن تكون متاحة للعملاء ومعينة لهم وأن تكون عادلة بالنسبة للمشغلين.

• ينبغي مراجعة قياسات جودة الخدمة لمعرفة ما إذا كانت تحتاج إلى تغييرها مع تغيرات السوق ومع بروز أهمية جوانب الخدمة المختلفة.

• ينبغي ألا تحتاج قياسات جودة الخدمة إلى اختبارات وحسابات أكثر مما تحتاج إليه عادة لتحديد الاختلافات في الجودة المدركة من جانب العملاء سواء في الوقت الراهن أو في المستقبل.

• ينبغي لقياسات جودة الخدمة أن تكون هي نفسها أو مماثلة لتلك التي يجريها المشغلون (أو تستفيد منها) لأغراضهم الخاصة، إن أمكن.

• ينبغي لقياسات جودة الخدمة أن تتعامل مع المسائل التي يمكن للمشغلين التحكم فيها.

• ينبغي لأي أهداف تحدد أن تكون مفيدة للعملاء وواقعية بالنسبة للمشغلين. وغالباً ما تكون هذه الأهداف مرغوبة لخدمات الجملة والتجزئة بالنسبة للمشغلين المهيمنين.

تطبيق السياسات والمبادئ التوجيهية واللوائح الخاصة بأمن الشبكات

• التعامل الاستباقي مع التحديات الخاصة بالأمن.

• تطوير وممارسة التعاون بين القطاعين العام والخاص المحليين.

• الاهتمام على وجه الخصوص بإدارة الأحداث المرتبطة بالأمن من خلال أفرقة مواجهة الطوارئ الحاسوبية (CERT).

• ينبغي الدخول في تعاون دولي ما دامت القضايا المتصلة بالشبكات وأمن المعلومات تتعدى حدود البلد أو الإقليم.

• تنفيذ حملات توعية بشأن التدابير الوقائية وتعزيز ثقافة الأمن السيبراني على المستوى الدولي.

• الاعتراف بالجهود التي تبذلها مختلف المنظمات الدولية في شأن هذه القضية، والمشاركة فيها، حسب مقتضى الحال.

• وضع إطار قانوني مشترك لأمن الشبكات، بما في ذلك إيجاد بيئة قانونية لعمل فريق مواجهة الطوارئ الحاسوبية (CERT)، والترويج لذلك.

الملحق بـاء

فهرس بالأمثلة والمراجع الخاصة بالبلدان/الصناعة

الاتحاد الأوروبي - الصفحة 26

أرمينيا - الصفحة 34

أستراليا - الصفحة 37

إستونيا - الصفحة 34

ألبانيا - الصفحة 34

ألمانيا - الصفحة 18

أوغندا - الصفحة 48

أوكرانيا - الصفحة 34

أيسلندا - الصفحة 34

إيطاليا - الصفحة 34

البحرين - الصفحة 15

البرازيل - الصفحات 3 و8 و23 و29 و31 و37

البرتغال - الصفحة 17

بروني دار السلام - الصفحتان 18 و19

بلغاريا - الصفحة 34

بنغلاديش - الصفحة 7

بوتسوانا - الصفحة 18

البوسنة والهرسك - الصفحة 34

بوليفيا - الصفحة 19

بيرو - الصفحة 48

ترينداد وتوباغو - الصفحة 32

تشاد - الصفحة 6

تن‍زانيا - الصفحة 29

الدانمارك - الصفحة 34

رومانيا - الصفحة 34

سلوفاكيا - الصفحة 34

سلوفينيا - الصفحة 34

سويسرا - الصفحتان 12 و18

شركة Thales (فرنسا) - الصفحتان 26 و27 و29

الصين - الصفحة 37

عُمان - الصفحتان 5 و17

غامبيا - الصفحة 30

فرنسا - الصفحات 18 و19 و29 و34

فن‍زويلا - الصفحة 38

فنلندا - الصفحة 34

قبرص - الصفحة 34

الكاميرون - الصفحة 19

كرواتيا - الصفحة 34

كندا - الصفحات 6 و10 و30

كوت ديفوار - الصفحات 3 و8 و12 و19 و23 و30 و32 و35

كوريا - الصفحة 36

كولومبيا - الصفحة 49

لاتفيا - الصفحة 34

لبنان - الصفحات 4 و16 و17 و18

ليتوانيا - الصفحة 34

مالطة - الصفحة 16

مالي - الصفحتان 5 و9

ماليزيا - الصفحة 30

مدغشقر - الصفحة 38

المغرب - الصفحة 32

المفوضية الأوروبية - الصفحة 26

مقدونيا - الصفحة 34

منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (OECD)-الصفحتان 2 و3

موريتانيا - الصفحتان 2 و17

ميانمار - الصفحة 7 و8

النرويج - الصفحة 34

نيجيريا - الصفحة 29

الهند - الصفحات 9 و16 و21 و30 و32

هنغاريا - الصفحة 34

هولندا - الصفحة 34

هولندا - شركة SES NEW SKIES - الصفحة 22

الولايات المتحدة الأمريكية-الصفحات 10 و16 و18 و27 و32 و34

اليابان - الصفحة 36

الملحق جيم

ملخص للمبادئ التوجيهية الخاصة بالإنفاذ لعام 2006 [[214]](#footnote-214)

تلعب الهيئات التنظيمية الوطنية دوراً أساسياً في تنفيذ سياسات الاتصالات الوطنية. ووسائل وسلطات إنفاذ هذه اللوائح لا تعتبر مع ذلك نهاية المطاف في حد ذاتها. فهي تمثل واحداً من الأساليب الهامة التي تتبعها الهيئات التنظيمية لتحقيق أهدافها الرئيسية: تسهيل توفير النفاذ الشامل والخدمات لمواطنيها من خلال إتاحة الفرصة للصناعة للنمو والمنافسة على الصعيد العالمي.

وتقترح المبادئ التوجيهية التالية مجموعة من الخيارات التي يمكن تطبيقها في ظروف مختلفة ومتنوعة للمساعدة في جهود الدول الأعضاء بالاتحاد نحو تطبيق قوانين الاتصالات الوطنية الخاصة بها. ويحبذ لو تقوم الهيئات التنظيمية الوطنية باستعراض هذه المبادئ التوجيهية وأن تختار منها ما تراه مفيداً لظروفها الوطنية. ومفاهيم التنظيم التي لا يمكن تطبيقها في بلد ما أو الممارسات أو الحلول التي لا تناسب بلداً ما قد تعمل بشكل جيد في بلد آخر ونحن على يقين من أن "قائمة" الاختيارات هذه ستساعد الدول الأعضاء في سعيها نحو تسهيل إقامة قطاع اتصالات متين بمقدوره جلب المنفعة للجميع.

# 1 سلطات الإنفاذ - التشريعات

تستمد معظم الهيئات التنظيمية سلطاتها إنفاذ اللوائح من تشريعات التمكين الوطنية لديها. كما ينشر الكثير منها قواعد ولوائح خاصة بها تنفيذاً للأهداف التي نص عليها المشرع. وتفرض بعض هذه الهيئات بعض الشروط للإنفاذ أو حتى آليات التنفيذ ذاتها في التراخيص التي تصدرها. وبصرف النظر عن المصدر، فإن من الواضح أنه بدون تمتع الهيئة التنظيمية الوطنية بالسلطة المثلى لإنفاذ القوانين، فإن النهج التنظيمي سيفشل في الغالب في تحقيق الأهداف الخاصة بسياساته: النهوض بالمنافسة والنمو والاستثمار في القطاع من أجل صالح المستعلمين والمستهلكين. وبناءً على ذلك، يحبذ قيام الهيئات التنظيمية الوطنية بما يلي:

• أن تعمل بقدر الإمكان على تقديم مدخلات مكتوبة إلى هيئات وضع القوانين بشأن أساليب تحسين كفاءة القوانين والتطبيق الواقعي لها.

• ضمان الاتساق بين الدستور والتشريعات والسلطات الإدارية. وتحديد التغييرات الواجب إدخالها حسب الضرورة.

• التأكد أن قانون الاتصالات يوفر للهيئة التنظيمية الوطنية ما يكفي من سلطة واستقلالية وموارد مالية لجميع المعلومات من أجل تنفيذ ما يريده المشرع بحيادية وسرعة وشفافية.

• التأكد من أن قانون الاتصالات يوفر للهيئة التنظيمية الوطنية ما يكفي من سلطة واستقلالية وموارد مالية لجذب الموارد البشرية والمالية (عن طريق ميزانية الدولة أو التمويل الذاتي للهيئة) من أجل تنفيذ ما يريده المشرع بحيادية وسرعة وشفافية.

• التأكد من أن القانون يتضمن لغة واضحة لا لبس فيها تحدد السلطة القضائية للهيئة التنظيمية الوطنية، والوكالات المعنية الأخرى في الدولة، إن أمكن.

• عندما تكون هناك أكثر من جهة لديها ولاية قضائية على مسائل الاتصالات، وضع وشرح آلية للتنسيق بين هذه الجهات.

• التأكد من أن القانون المعلن واضح ون‍زيه ودقيق. أي تجنب ذكر المصطلحات التقنية التي قد لا يفهمها الجمهور أو قد لا تكون واضحة أمام محكمة المراجعة، وتعريف المصطلحات متى أمكن ذلك عملياً.

• عند إعداد التشريعات، جمع آراء أصحاب المصلحة الأساسيين. وتنظيم اجتماعات لمراجعة ومناقشة مسودة التشريعات قبل طرحها للاعتماد.

• العمل لأقصى حد ممكن على وضع القوانين التي يمكنها التصدي للتكنولوجيا الجديدة؛ منح الهيئات التنظيمية الوطنية سلطات واسعة بحيث تتواءم مع التغييرات الطارئة على الصناعة.

• شرح أهداف ومسوغات القوانين المعلنة بحث جميع الأطراف الفاعلة؛ بما في ذلك وكالات الإنفاذ بالدولة على الإنفاذ والامتثال.

• التأكد من أن لدى المستعملين/المشتركين/المستهلكين[[215]](#footnote-215) والمشغلين وموردي الخدمات ممثلاً يلجأون إليه داخل الهيئة التنظيمية.

• التأكد من وجود ولاية قضائية على موردي الخدمات الذين قد لا يكون لديهم تراخيص.

• التأكد من أن قوانين/تشريعات التمكين تتيح للهيئات التنظيمية الوطنية فرض نطاق واسع من الغرامات المالية تناسب المخالفات البسيطة والمتوسطة والقصوى.

• التأكد من إلمام كل أصحاب المصلحة بالقوانين وبمسؤولية الهيئات التنظيمية الوطنية عن إنفاذها. والقيام بأنشطة لإزكاء الوعي مثل الحلقات الدراسية والمحاضرات ونشر الكتيبات الموجزة والمواد التدريبية بشأن القوانين وذلك للقضاة.

# 2 ممارسات وعمليات الإنفاذ؛ فض المنازعات

والأمر الثاني في الأهمية بالنسبة للقوانين والتشريعات التمكينية للهيئات التنظيمية الوطنية هي الممارسات والإجراءات اليومية التي تستخدمها هذه الهيئات في تنفيذ القوانين. فمن الضروري وجود عمليات تمكن من البت السريع والمنصف في المخالفات والشكاوى. ومن شأن الشفافية في هذه الإجراءات أن تسهل من الامتثال وتعتبر ضرورية في قرارات الهيئات التنظيمية الوطنية لكسب ثقة الجمهور كما يتعين عليها الصمود أمام المراجعات القضائية والوزارية العليا. وبناءً على ذلك، يُحبذ أن تقوم الهيئات التنظيمية الوطنية بما يلي:

• وضع ونشر إجراءات من أجل العمليات الداخلية للهيئات التنظيمية الوطنية ووظائفها العامة الخارجية تبرز أهداف العدالة والسرعة والكفاءة الشفافية.

• تصميم واستخدام إجراءات شفافة تمكن الهيئات التنظيمية الوطنية من تبني ونشر قرار يراعي كل الحقائق والقوانين ذات الصلة، بما في ذلك آراء كل أصحاب المصلحة المختلفين في القطاع، إن أمكن.

• التشاور مع كل أصحاب المصلحة المختلفين في القطاع، حسبما يتناسب، بشأن القضايا بالقرارات التي تتخذها الهيئة التنظيمية.

• مراعاة كل السوابق القانونية ذات الصلة.

• تبني إجراءات لحماية المعلومات السرية أو المعلومات ذات الحساسية والتجارية المقدمة من المشغلين أو موردي الخدمات أو غيرهم من المرخص لهم لتسهيل الإمداد بالمعلومات اللازمة لتقييم الامتثال للقوانين أو السياسات أو اللوائح.

• تحديد المجالات التي يمكن لإجراءات تتخذها سلطات عامة أخرى معنية (مثل المحاكم والممثلون المحليون والسلطات الإدارية) أن تؤثر بشكل مستمر أو بقدر كبير على عمليات الإنفاذ التي تقوم بها الهيئات التنظيمية الوطنية. على أن توضع خطة للاتصالات والتنسيق والتعاون، متى كان ذلك مجدياً وملائماً، بغرض تسهيل الفض المنصف والسريع للمخالفات. [[216]](#footnote-216)

• النظر في استخدام ضرب متنوع من أدوات التحري بحيث تضم رسائل الاستعلام أو التفتيشات في الموقع أو مذكرات الاستدعاء أو إعلانات الدعاوى.

• العمل بقدر الإمكان على استعمال تكنولوجيا لتسهيل اتخاذ القرارات بصورة سريعة ولكن مدروسة والنشر التالي لهذه القرارات.

• وضع القرارات والتعليقات عليها على الويب.

• النظر في تحميل عبء إنتاج المعلومات التي تحتاج إليها الهيئات التنظيمية الوطنية على موردي الخدمات/ حاملي التراخيص لتعويض قلة الأفراد والموارد. وتتاح هذه المعلومات للجمهور بحيث يتسنى للمتنافسين والمستهلكين إبلاغ الهيئات التنظيمية الوطنية بأنهم يرد أن هذه المعلومات غير دقيقة أو مشوبة بالأخطاء.

• النظر في نشر نسق قياسي لجمع المعلومات من الخاضعين للتنظيم ولتلقي الشكاوي من المستهلكين.

• إعداد استمارات داخلية موحدة، في نسق إلكتروني إن أمكن، من أجل موظفي الهيئات التنظيمية الوطنية لجمع المعلومات من الخاضعين للتنظيم أو لتسليم قرار بشأن تطبيقات التراخيص أو أي بند من أعمال المعالجة الأخرى واستعراض الشكاوي المقدمة من المستهلكين لمساعدة الهيئات التنظيمية الوطنية في التأكد من أن جميع القضايا قد تم استعراضها وأن القواعد ذات الصلة قد تم الالتزام بها.

• النظر في تشجيع الإبلاغ الذاتي من قبل الخاضعين للتنظيم؛ ومن شأن ذلك أن يحد من تكاليف النفاذ أو يقلل مخاطر الضرر أو يخفف من الضرر.

• عند فرض الغرامات، العمل على تدنية تكاليف الامتثال للوائح بالنسبة للمستعملين التجاريين المستهلكين.

• إنشاء ورعاية قاعدة بيانات أو أي نظام آخر مناسب لحفظ السجلات لتعقب المخالفين والمخالفات لاستعماله في إبلاغ الحكومة والجمهور وفي تتبع اتجاهات الصناعة وفي تحديد الغرامات والعقوبات في المستقبل.

• النظر في استخدام برنامج امتثال طوعي يبرز التنظيم الذاتي للصناعة باعتباره بديلاً منخفض التكلفة وربما المخاطر لعمليات الإنفاذ الرسمية أو مكملاً لها. ويجوز أن تكون هذه القواعد التشغيلية أو موجهة للمستهلكين وينبغي أن تعكس الأهداف الحالية للحكومة، على الرغم من أن الصناعة هي التي تحددها.

• ينبغي أن يتاح للجمهور المعلومات المتعلقة بالشركات التي وافقت على العمل بالمعايير أو القواعد الطوعية.

# 3 صناعة القرارات بصورة مستقلة

القرارات الصادرة عن الهيئات التنظيمية الوطنية والتي ينظر على أنها تتمتع بالاستقلالية، يعتقد على نحو واسع أنها الأكثر طلباً واحتراماً. وعندما يكون لدى هيئة التنظيم الوطنية السلطة والحرية في اتخاذ قرار: (i) يقوم على كل الحقائق ذات الصلة؛ (ii) يطبق وينفذ القوانين أو السياسات أو اللوائح المناسبة؛ و(iii) لا يخضع لأي ضغوط مسبقة من الكيانات السياسية أو الشركات القائمة القوية أو أي جهة أخرى لها نصيب في النتائج، يمكن عندها القول بأن قرارات هذه الهيئة التنظيمية مستقلة. وباختصار، أي قرار محايد للهيئة التنظيمية الوطنية هو في حد ذاته قرار مستقل. وعلى ذلك، يُحبذ أن تقوم الهيئات التنظيمية الوطنية بما يلي:

• تصميم إجراءات شفافة تمكنها من اتخاذ ونشر قرار يراعي كل الحقائق والقوانين ذات الصلة.

• تحديد وتعيين إجراءات داخلية وخارجية لتسهيل صنع القرارات بصورة محايدة.

• مراجعة الإجراءات الحالية، إذا لزم الأمر، لتنفيذ عملية تصمم للتوصل إلى قرارات محايدة تشتمل على مشاركة الجمهور.

# 4 العقوبات والغرامات

وبعد التأكد أن الهيئات التنظيمية الوطنية: (i) لديها سلطة العمل؛ (ii) حددت استحقاق المخالفة للعقوبة من خلال عملية نزيهة وسريعة وشفافة؛ و(iii) اتخذت قراراً مستقلاً بشأن المسألة، تعتبر الهيئة التنظيمية الوطنية وقتها مهيأة لفرض العقوبات. وبناءً على ذلك، يحبذ أن تقوم الهيئات التنظيمية الوطنية بما يلي:

• التأكد من أن الهيئة التنظيمية الوطنية لديها سلطة فرض نطاق عريض من الغرامات التي تتراوح بين البسيطة والمتوسطة والقصوى.

• عند تحديد العقوبة، مراعاة حجم الضرر واحتمالات الكشف عن المخالفة وحساسية المخالفة إزاء المخاطر وتكلفة الإنفاذ.

• ينبغي أن تكون تكلفة تجنب المخاطرة من قبل المخالفين أقل دائماً من قيمة الغرامة.

• وضع واستخدام عقوبات تكون معقولة (تتناسب مع المخالفة) وفعالة، على أن تكون كبيرة بما يكفي لروع الانتهاكات وتحقيق الامتثال للقواعد.

• مراعاة فرض غرامات تتجاوز الفوائد التي يجنيها المخالف من جراء القيام بالمخالفة.

• مع مراعاة تكلفة الإنفاذ، البحث عن بدائل فعالة للغرامات (كأن تستعمل مثلاً برامج الامتثال الطوعية لدوائر الصناعة أو إدراج شروط محددة ضمن التزامات الترخيص).

• النظر في توفير مجموعة من الردود على المخالفات، بما في ذلك مثلاً رسائل الإنذار والغرامات ومراسيم القبول وأوامر الإيقاف أو التعليق الوقائية وسحب الترخيص ومصادرة المعدات وتحديد التعويضات والإحالة إلى المحاكم الجنائية.

• النظر في وضع ونشر واستخدام مبادئ توجيهية محددة ولكن مرنة لتحديد مدى قسوة العقوبة حيث أن من شأن ذلك أن يردع انتهاك القواعد الهامة ويمكن أن يساعد الهيئات التنظيمية الوطنية في تحديد الأولويات بين المخالفات المختلفة.

• مراعاة تحديد غرامات تمثل نسبة مئوية من إيرادات الجهة المخالفة حيث أن ذلك يتيح للهيئات التنظيمية السيطرة على الأطراف الفاعلة في السوق دون الإضرار بشدة بصغار المشغلين غير المهيمنين.

• مراعاة استخدام أقصى الغرامات المتاحة لدى الهيئات التنظيمية الوطنية في المخالفات التي تشمل تزييف الحقائق.

# 5 المساواة بين الجنسين والإنفاذ

لقد تم الاعتراف على نطاق واسع بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة لتعزيز المشاركة الكاملة للمرأة في مجتمع المعلومات. إن تحديد وإنفاذ سياسات وقوانين الاتصالات الوطنية التي تتناول نفاذ المرأة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستعمالها والمشاركة فيها يمكن أن يساعد على تنفيذ الأهداف الوطنية المتمثلة في القضاء على حالة عدم المساواة القائمة من أجل صالح قطاع الاتصالات والمجتمع ككل. وبناءً على ذلك، يحبذ أن تقوم الهيئات التنظيمية الوطنية بما يلي:

• تبني وتعزيز التزام رسمي بالمساواة بين الجنسين.

• تهيئة وعي تمام بالبيانات المتاحة والحفاظ عليه بحيث يعكس كيف يمكن لعملية إنفاذ سياسات الاتصالات أن تؤثر في مفهوم المساواة بين الجنسين. فمثلاً، تجميع إحصاءات موزعة حسب الجنس بشأن النفاذ والاستعمال والدخل والآثار التفاضلية للتكلفة والاختيارات التكنولوجية والتوظيف وتنظيم المشاريع. وأن يتم، إن أمكن، تجميع هذه البيانات بالنسبة للسوق المحلية الخاصة بالهيئة التنظيمية الوطنية.

• تحديد ودعم وإنفاذ السياسات والقواعد الوطنية التي تزيد من نفاذ المرأة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها واستعمالها والمشاركة فيها (مثل متطلبات التنمية الريفية وأهداف النفاذ الشامل والمخططات الأخرى المتعلقة بالتوصيلية، خاصةً تلك التي تعزز التكنولوجيات السهلة الاستعمال للمستويات ذات الإلمام البسيط بالقراءة والكتابة أو تلك التي تجهلها تماماً أو نقاط النفاذ التكنولوجية التي تُنشأ بالقرب من المناطق التي ترتادها المرأة باستمرار أو التكنولوجيا منخفضة التكلفة التي تراعي التباين في الأجور).

• تعزيز عملية تحليل المساواة بين الجنسين كجزء من عملية تختص بالسياسات بحيث يمكن تحديد السياسات الموضحة أعلاه.[[217]](#footnote-217)

• وضع ودعم وإنفاذ إجراءات داخلية للهيئات التنظيمية الوطنية تشجع المساواة بين الجنسين.

• إشراك المنظمين وصانعي السياسات من النساء في تحليل ودراسة الأثر الذي قد تحدثه بعض اللوائح في المساواة بين الجنسين؛ بما في ذلك اقتراح أساليب لتحقيق التوازن.

# 6 التنظيم والموارد

يُنصح بأن تكون الهيئة التنظيمية الوطنية على دراية بأولويات اتصالاتها الوطنية بحيث يمكنها وضع ورعاية هيكل تنظيمي يعينها على تحقيق الأهداف الهامة للدولة. وعندما تكون الموارد البشرية وغيرها من الموارد محدودة إلى حد كبير بحيث لا يمكنها الوفاء بهذا الحد الأدنى من الأهداف، تحل وقتها قاعدة موضوعية من أجل إعادة توزيع الموارد المتاحة أو البحث عن دعم إضافي، مثل فرض رسوم تنظيمية أو اعتمادات إضافية من ميزانية الدولة أو أي مصادر أخرى.

• عند وضع هيكلها التنظيمي لإنفاذ قوانين وسياسات الاتصالات، يستحسن أن تقوم الهيئات التنظيمية الوطنية بما يلي:

- الإلمام بالأولويات الوطنية والإقليمية؛

- تقييم الموارد المطلوبة لإنفاذ اللوائح والعمل على توفيرها تنفيذاً للأولويات الوطنية؛

- تصميم التنظيم بحيث يتسنى له دعم الأنشطة التي تتبع الأولويات الوطنية.

• يحبذ أن تقوم الهيئات التنظيمية الوطنية بالعمل على توفير الموارد البشرية والتقنية والمالية اللازمة لإنفاذ اللوائح التي تلتزم بأولويات الاتصالات الوطنية في البلاد.

• تعيين والحفاظ على خبراء متعددي التخصصات (قانونية واقتصادية وتقنية).

• استخدام أفرقة متعددة التخصصات من أجل تحسين الكفاءات وتنمية المهارات.

• النظر، إن أمكن، في تخصيص جزء كبير من موارد الهيئات التنظيمية الوطنية لجهود الإنفاذ.

• النظر في تخصيص موظفين بعينهم لجهود الإنفاذ.

• توجيه التدريب الداخل لتحسين قدرات موظفي الهيئات التنظيمية الوطنية في التعامل مع المستهلكين والمنافسة السوقية والقضايا التقنية.

1. اتجاهات الإصلاح في مجال الاتصالات لعام 2006، الاتحاد الدولي للاتصالات، الصفحة 12. [↑](#footnote-ref-1)
2. انظر *التقرير بشأن تطبيق قوانين الاتصالات على الصعيد المحلي***؛** *مبادئ توجيهية من أجل المجتمع الدولي*، تقرير المسألة 18/1/1 لقطاع تنمية الاتصالات، فترة الدراسة 2006-2002، الصفحة v. [↑](#footnote-ref-2)
3. تراعي *المبادئ التوجيهية الخاصة بعملية التطبيق لعام 2006* تجارب وأفكار وآراء 100 شخص تقريباً من 70 بلداً شاركوا بمساهمات مكتوبة وفي اجتماعات وحلقات دراسية نظمها مكتب تنمية الاتصالات، بما في ذلك حلقة دراسية وورشة عمل استضافتهما في وقت واحد شركة أناتل **ANATEL**، هيئة تنظيم الاتصالات الوطنية **بالبرازيل**. [↑](#footnote-ref-3)
4. *تحديات التطبيق على الصعيد المحلي وهيئة الاتصالات الوطنية البرازيلية، مساهمة من شركة* ***ANATEL*** *إلى المسألة 18/1/1 لقطاع تنمية الاتصالات، أبريل 2007* (مساهمة شركة **ANATEL** إلى المسألة 18/1/1 لقطاع تنمية الاتصالات (أبريل، 2007)، الصفحة 2). [↑](#footnote-ref-4)
5. *تقرير مجتمع المعلومات العالمي لعام 2007، ما بعد القمة العالمية لمجتمع المعلومات*، الاتحاد الدولي للاتصالات، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، 2007، الصفحة 61. [↑](#footnote-ref-5)
6. تقرير مجتمع المعلومات العالمي لعام 2007: ما بعد القمة العالمية لمجتمع المعلومات، الاتحاد الدولي للاتصالات، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، 2007، الصفحتان 61 و62. [↑](#footnote-ref-6)
7. توقعات الاتصالات لمنظمة **OECD** لعام 2007، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الصفحتان 13 و14. تمت معالجة عملية التفكيك بأساليب مختلفة في بلدان منظمة OECD. فبالنسبة لبعض البلدان التي ليس لديها شبكات كبلية، أثبتت عملية التفكيك أنها عملية فعالة في النهوض بالمنافسة، لأنه في الواقع يوجد عدد من البدائل الأخرى. بينما في البلدان التي لديها شبكات كبلية جيدة، فإن هذا الأمر يكون أقل ضرورة نظراً لوجود تنافسية بين النماذج. [↑](#footnote-ref-7)
8. *المرجع في الحاشية السابقة*، الصفحة 14. [↑](#footnote-ref-8)
9. *المرجع في الحاشية السابقة*، الصفحة 19. [↑](#footnote-ref-9)
10. *المرجع في الحاشية السابقة*، الصفحة 23. [↑](#footnote-ref-10)
11. مساهمة من **هيئة الاتصالات بكوت ديفوار (ATCI)** إلى المسألة 18/1/1 (أبريل، 2007)، الصفحة 1. [↑](#footnote-ref-11)
12. مساهمة من **هيئة الاتصالات بكوت ديفوار (ATCI)** إلى المسألة 18/1/1 (أبريل، 2007)، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-12)
13. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-13)
14. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-14)
15. مساهمة من شركة **ANATEL** إلى المسألة 18/1/1 لقطاع تنمية الاتصالات (أبريل، 2007)، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-15)
16. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-16)
17. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحتان 1 و2. [↑](#footnote-ref-17)
18. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-18)
19. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-19)
20. مساهمة من هيئة تنظيم الاتصالات في **لبنان** **(TRA Lebanon)** إلى المسألة 18/1/1 لقطاع تنمية الاتصالات (8 فبراير، 2008)، الصفحة 1. والقيم المشتركة للهيئة هي: (i) الاستقلالية والذاتية؛ (ii) الشفافية؛ (iii) المسؤولية؛ (iv) العدالة؛ (v) الفعالية. [↑](#footnote-ref-20)
21. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-21)
22. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-22)
23. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-23)
24. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-24)
25. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-25)
26. مساهمة من **مالي** إلى المسألة 18/1/1 لقطاع تنمية الاتصالات (27 يونيو، 2007)، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-26)
27. وافق مجلس وزراء **مالي** في 4 أبريل 2007 على مشروع مرسوم يحدد هيكل **لجنة تنظيم الاتصالات** وأساليب عملها. وهذا القانون يبطل المرسوم الصادر في 10 مايو 2000 والخاص بلجنة تنظيم الاتصالات. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-27)
28. مساهمة من **مالي** إلى المسألة 18/1/1 لقطاع تنمية الاتصالات (7 مارس، 2007)، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-28)
29. مساهمة من **مالي** إلى المسألة 18/1/1 لقطاع تنمية الاتصالات (27 يونيو، 2007)، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-29)
30. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-30)
31. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-31)
32. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-32)
33. *راجع التوصيل البيني في بيئة شبكات الجيل التالي*، ورقة معلومات أساسية، الاتحاد الدولي للاتصالات، 15 أبريل 2006.  
    <http://www.itu.int/osg/spu/ngn/documents/Papers/Marcus-060323-Fin-v2.1.pdf>، الصفحة 7. [↑](#footnote-ref-33)
34. مساهمة من **عمان** إلى المسألة 18/1/1 لقطاع تنمية الاتصالات (مارس، 2007)، الصفحة 1. [↑](#footnote-ref-34)
35. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-35)
36. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-36)
37. مساهمة من **تشاد** إلى المسألة 18/1/1 (يونيو، 2007)، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-37)
38. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-38)
39. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-39)
40. رؤية عالمية (<http://www.globalinsight.com>)، *كندا: الأسواق السكنية الأولى التي تم إزالة القيود الحكومية عنها في كندا؛ استهلال لجنة الشكاوى*، نُشر في 26 يوليو 2007. [↑](#footnote-ref-40)
41. *انظر* الرؤية العالمية (<http://www.globalinsight.com>)، *الحكومة الكندية تعمل على تسريع إزالة القيود الحكومية*، نُشر في 5 أبريل 2007. [↑](#footnote-ref-41)
42. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-42)
43. الرؤية العالمية (<http://www.globalinsight.com>)، *كندا: الأسواق السكنية الأولى التي تم إزالة القيود الحكومية عنها في كندا؛ استهلال لجنة الشكاوى*، نُشر في 26 يوليو 2007. [↑](#footnote-ref-43)
44. *انظر* الرؤية العالمية (<http://www.globalinsight.com>)، *الحكومة الكندية تعمل على تسريع إزالة القيود الحكومية*، نُشر في 5 أبريل 2007. [↑](#footnote-ref-44)
45. مساهمة **بنغلاديش** إلى المسألة 18-1/1 بقطاع تنمية الاتصالات (مارس، 2009)، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-45)
46. مناقشة فريق المقرر المعني بالمسألة 18-1/1، مقر الاتحاد الدولي للاتصالات، 2 أبريل 2009. [↑](#footnote-ref-46)
47. مساهمة من **بنغلاديش** إلى المسألة 18-1/1 بقطاع تنمية الاتصالات (مارس، 2009) الصفحتان 1 و2. [↑](#footnote-ref-47)
48. *الوظيفة التنظيمية في* ***ميانمار***، مساهمة إلى المسألة 18-1/1 بقطاع تنمية الاتصالات (فبراير، 2009)، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-48)
49. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 4. [↑](#footnote-ref-49)
50. *انظر الحاشية السابقة*، قانون البرق في **ميانمار**؛ قانون البرق اللاسلكي في **ميانمار**؛ قانون المعاملات الإلكترونية؛ قانون تطوير الحاسوب؛ وتبليغ بشأن إنشاء شبكة منطقة واسعة وتوفير الخدمات. [↑](#footnote-ref-50)
51. *الحاشية السابقة*، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-51)
52. مساهمة من الهيئة **ATCI** إلى المسألة 18-1/1 (أبريل، 2007) الصفحة 4. [↑](#footnote-ref-52)
53. *الحاشية السابقة*، الصفحة 5. [↑](#footnote-ref-53)
54. لمحة عامة عن حماية المستهلكين في **البرازيل**، أمن الشبكات والإنترنت، مساهمة مقدمة إلى قطاع تنمية الاتصالات (ITU-D)، المسألة 18/1/1 (20 أغسطس 2008)، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-54)
55. *الحاشية السابقة*، الصفحة 4. [↑](#footnote-ref-55)
56. *الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-56)
57. مساهمة **مالي** في المسألة 18-1/1 (يونيو، 2007)، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-57)
58. **OECD** Communications Outlook 2007, Information and Communications Technologies at 291. [↑](#footnote-ref-58)
59. *راجع* ***Ofcom*** *Relies on Information, Not Rules, for VoIP Code, Sees no Net Neutrality Problem*, Telecommunications Reports Daily، [www.tr.com](http://www.tr.com)، 30 مارس، 2007. [↑](#footnote-ref-59)
60. *المرجع السابق*. [↑](#footnote-ref-60)
61. *المرجع السابق*. [↑](#footnote-ref-61)
62. 47 U.S.C §230(b)(2). [↑](#footnote-ref-62)
63. 47 U.S.C §230(b)(1). [↑](#footnote-ref-63)
64. *In the Matters of Appropriate Framework for Broadband Access to the Internet over wireline facilities CC Docket No 02-33 et al, FCC 05-151*, released September, 2005, citing 47 U.S.C. §157 nt. (incorporating section 706 of the Telecommunications Act of 1996, Pub. Law No. 104-104, 110 Stat. 56 (1996)). [↑](#footnote-ref-64)
65. *In the Matters of Appropriate Framework for Broadband Access to the Internet over wireline facilities CC Docket No 02-33 et al, FCC 05-151, released September, 2005 at 3*. [↑](#footnote-ref-65)
66. *راجع* Court Backs FCC over State Bids to Regulate Web Phones, Associated Press, March 22, 2007. [↑](#footnote-ref-66)
67. *راجع*  Global Insight <(http://www.globalinsight.com)> *Canada: VoIP Prices Deregulated,* Published November 20, 2006. [↑](#footnote-ref-67)
68. *راجع، بوجه عام*، *info*Dev/الاتحاد الدولي للاتصالات، مجموعة أدوات التوصيل البيني، الصفحة 13. [↑](#footnote-ref-68)
69. *info*Dev/الاتحاد الدولي للاتصالات، مجموعة أدوات تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الوحدة 2: المنافسة والتوصيل البيني وتنظيم الأسعار (ملخص تنفيذي/NERA, Kalba)، 17 يناير 2007 (*info*Dev/الاتحاد الدولي للاتصالات، مجموعة أدوات التوصيل البيني)، الصفحة 36. [↑](#footnote-ref-69)
70. *اتجاهات الإصلاح في مجال الاتصالات لعام 2006*، الاتحاد الدولي للاتصالات، الصفحة 10. [↑](#footnote-ref-70)
71. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 14. [↑](#footnote-ref-71)
72. مساهمة من **هيئة تنظيم الاتصالات بكوت ديفوار** إلى المسألة 18/1/1 لقطاع تنمية الاتصالات (أبريل، 2007)، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-72)
73. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-73)
74. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-74)
75. مساهمة من هيئة اتصالات **بوتسوانا** (BTA) إلى الندوة العالمية للهيئات التنظيمية لعام 2008، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-75)
76. *راجع* مساهمة **موريتانيا** إلى الندوة العالمية للهيئات التنظيمية لعام 2008، الصفحة 1. [↑](#footnote-ref-76)
77. المكتب **الفيدرالي للاتصالات (OFCOM)**، مساهمة **الاتحاد السويسري** إلى الندوة العالمية للهيئات التنظيمية لعام 2008، الصفحة 1. [↑](#footnote-ref-77)
78. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-78)
79. *info*Dev/الاتحاد الدولي للاتصالات، مجموعة أدوات تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الوحدة 2: *المنافسة والتوصيل البيني وتنظيم الأسعار* (ملخص تنفيذي/NERA, Kalba)، 17 يناير 2007، الصفحة 36. [↑](#footnote-ref-79)
80. *انظر، على سبيل المثال،* التوجيه 2002/19/EC للبرلمان الأوروبي والصادر عن جلسة 7 مارس 2002 بشأن النفاذ والتوصيل البيني لشبكات الاتصالات الإلكترونية والمرافق المرتبطة بها (توجيه النفاذ)، الصفحة 5. [↑](#footnote-ref-80)
81. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 6. [↑](#footnote-ref-81)
82. *راجع اتجاهات الإصلاح في مجال الاتصالات لعام 2006*، الاتحاد الدولي للاتصالات، الصفحة 10. [↑](#footnote-ref-82)
83. *راجع*، *بوجه عام*، *info*Dev/الاتحاد الدولي للاتصالات، مجموعة أدوات تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الوحدة 2: *المنافسة والتوصيل البيني وتنظيم الأسعار* (ملخص تنفيذي/NERA, Kalba)، 17 يناير 2007، الفقرة 4.2.3. [↑](#footnote-ref-83)
84. *info*Dev/الاتحاد الدولي للاتصالات، مجموعة أدوات تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الوحدة 2: المنافسة والتوصيل البيني وتنظيم الأسعار (ملخص تنفيذي/NERA, Kalba)، 17 يناير 2007، (*info*Dev/الاتحاد الدولي للاتصالات، مجموعة أدوات التوصيل البيني). [↑](#footnote-ref-84)
85. *راجع* ITU Trends in Telecommunications Reform 2007, ITU Geneva, at 47. [↑](#footnote-ref-85)
86. <http://www.itu.int/ITU-D/treg/Events/Seminars/GSR/GSR08/index.html>. [↑](#footnote-ref-86)
87. *راجع عموماً* *What Do We Mean by 6 Degrees of Sharing?,* 2008 GSR Discussion paper, S. Schorr, ITU, February 2008, at 6 (*6 Degrees,*. Schorr, ITU, February 2008). [↑](#footnote-ref-87)
88. *What Do We Mean by 6 Degrees of Sharing?,* 2008 GSR Discussion paper, S. Schorr, ITU, February 2008 at 5. [↑](#footnote-ref-88)
89. استراتيجيات التقاسم في البنية التحتية من منظور **بروني دار السلام**، GSR 2008 at 1-2. [↑](#footnote-ref-89)
90. *6 Degrees*. Schorr, ITU, February 2008 at 5-6. [↑](#footnote-ref-90)
91. يمكن أن يكون من بين المنافع التقليل كثيراً من تكلفة رأس المال وتكاليف التشغيل وما يترتب على ذلك من زيادة الكفاءة في المدى الطويل، والإسراع بمد الشبكات، والتقليل من الإزعاج البيئي. *راجع عموماً* مساهمة هيئة تنظيم الاتصالات في **البحرين** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، 2008، الصفحة 1. [↑](#footnote-ref-91)
92. من المرجح أن يؤدي ذلك بدوره إلى التقليل من توسيع الشبكات، والتقليل من الخدمات المعروضة للمستهلكين، ويساعد على التواطؤ بين الشركات المتنافسة. *راجع عموماً نفس المرجع،* الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-92)
93. الندوة العالمية التي نظمها الاتحاد الدولي للاتصالات عام 2008، المبادئ التوجيهية لأفضل الممارسات الخاصة بالتقاسم في البنية التحتية، الصفحة 1. [↑](#footnote-ref-93)
94. *راجع* مساهمة هيئة تنظيم الاتصالات في **البحرين** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-94)
95. **مالطة** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008، الصفحتان 1 و2. [↑](#footnote-ref-95)
96. مساهمة **الولايات المتحدة** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008، الصفحة 1. [↑](#footnote-ref-96)
97. راجع What Do We Mean by 6 Degrees of Sharing? S. Schorr, ITU GSR February 2008 at 6. [↑](#footnote-ref-97)
98. مساهمة هيئة تنظيم الاتصالات في **لبنان** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008، الصفحتان 1 و2. [↑](#footnote-ref-98)
99. *المرجع السابق*، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-99)
100. *المرجع السابق*، الصفحة 4. [↑](#footnote-ref-100)
101. مساهمة **موريتانيا** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008، الصفحة 1. [↑](#footnote-ref-101)
102. مساهمة هيئة تنظيم الاتصالات في **عُمان** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008، الصفحة 1. [↑](#footnote-ref-102)
103. *المرجع السابق*، الصفحتان 1 و2. [↑](#footnote-ref-103)
104. استراتيجيات تقاسم البنية التحتية، مساهمة **البرتغال** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008، الصفحة 1. [↑](#footnote-ref-104)
105. *المرجع السابق*، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-105)
106. مساهمة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات والمنافسة في **المملكة المتحدة** (Ofcom) في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008، الصفحة 1. [↑](#footnote-ref-106)
107. مساهمة وكالة الشبكات الفيدرالية (**ألمانيا**) في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008. [↑](#footnote-ref-107)
108. مساهمة هيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد (**فرنسا**) في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008، الصفحة 1. [↑](#footnote-ref-108)
109. *المرجع السابق*، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-109)
110. مساهمة **بروني دار السلام** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، 2008، الصفحتان 1 و2. [↑](#footnote-ref-110)
111. مساهمة هيئة تنظيم الاتصالات في **بوتسوانا** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008، الصفحتان 3 و4. [↑](#footnote-ref-111)
112. *المرجع السابق*، الصفحة 1. [↑](#footnote-ref-112)
113. مساهمة **كوت ديفوار** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008. [↑](#footnote-ref-113)
114. *راجع عموماً* مساهمة هيئة تنظيم الاتصالات في **مملكة البحرين** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008، ومساهمة هيئة تنظيم الاتصالات في **بروني دار السلام** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008، ومساهمة هيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد في **فرنسا** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008. [↑](#footnote-ref-114)
115. مساهمة **بوليفيا** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008، الصفحة 1. [↑](#footnote-ref-115)
116. مساهمة **الكاميرون** في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008، الصفحتان 1 و2. [↑](#footnote-ref-116)
117. *راجع عموماً* مساهمة هيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد (**فرنسا**) في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات، عام 2008، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-117)
118. يمكن الاطلاع على المبادئ التوجيهية للندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات لعام 2008 كاملةً على الموقع:   
     <http://www.itu.int/ITU-D/treg/Events/Seminars/GSR/GSR08/PDF/GSRguidelines08_E.pdf>. [↑](#footnote-ref-118)
119. تطبق **الهند** هذه الممارسة وتشترط تقاسم ثلاث شركات تشغيل على الأقل في البرج قبل تقديم الإعانة. [↑](#footnote-ref-119)
120. تشمل الوظائف التنظيمية للإدارة التقليدية للطيف: (i) تصور الاتجاهات والتطورات الرئيسية في التكنولوجيا وبحث حاجات المستعملين الحاليين والمتوقعين من الطيف الراديوي؛ (ii) تقييم المعلومات والقدرات والاختيارات التكنولوجية لدعم القرارات المؤثرة على توزيع وتعيين وتخصيص الطيف الراديوي؛ (iii) وضع حلول لمشكلات التداخل والتوافق التقني بين الأنظمة الراديوية، وهذا مجال من مجالات التركيز الرئيسية؛ (iv) منح التراخيص لتجهيزات الاتصالات الراديوية وتخصيص الترددات. والغرض من مراقبة الطيف هو دعم عملية إدارة الطيف بوجه عام والأهم هو المساعدة في حل مشكلات التداخل بحيث يمكن للخدمات والمحطات الراديوية التعايش معاً. ومن شأن ذلك أن يقلل من الموارد المرتبطة بتركيب وتشغيل خدمات الاتصالات وخفض هذه الموارد إلى أدنى حد، كما يوفر منافع اقتصادية للبنية التحتية للبلد من خلال النفاذ إلى خدمات اتصالات خالية من التداخلات ويسهل النفاذ إليها. كتب إدارة الطيف الصادر عن قطاع الاتصالات الراديوية بالاتحاد الدولي للاتصالات. وترتبط الإدارة الوطنية للطيف ارتباطاً وثيقاً بالقوانين الوطنية وبيانات السياسات ولوائح الراديو وخطة للطيف طويلة الأمد. ويجب أن تضمن الإدارة الوطنية للطيف توفير الطيف الكافي على الأجلين القصير والطويل للمنظمات لتحقيق مهامها المتعلقة بتوفير اتصالات عمومية وتجارية، بما في ذلك الإذاعة. راجع التقرير ITU-R SM 2093 وكتيب الإدارة الوطنية للطيف الصادر عن قطاع الاتصالات الراديوية، *إرشادات بشأن الإطار التنظيمي للإدارة الوطنية للطيف*.

     وتساعد أنشطة المراقبة والامتثال في عملية الإدارة تلك من خلال تحاشي الاستعمال غير المتوافق للترددات وعن طريق تحديد مصادر التداخل الضار. *info*Dev/الاتحاد الدولي للاتصالات، مجموعة أدوات تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إدارة الطيف الراديوي، ملخص تنفيذي، McLean Foster & Co. بالتعاون مع Martin Cave وRobert W. Jones، 31 يناير2007 . (*info*Dev/الاتحاد الدولي للاتصالات، مجموعة أدوات *إدارة الطيف الراديوي*، McLean Foster/Cave/Jones، يناير 2007). [↑](#footnote-ref-120)
121. *info*Dev/الاتحاد الدولي للاتصالات، مجموعة أدوات *إدارة الطيف الراديوي*، McLean Foster/Cave/Jones، يناير 2007. [↑](#footnote-ref-121)
122. مساهمة من شركة **SES NEW SKIES (هولندا)** إلى المسألة 18-1/1 بقطاع تنمية الاتصالات (30 مارس 2009)، الصفحتان 2-1. [↑](#footnote-ref-122)
123. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-123)
124. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-124)
125. تشمل الأنماط الأساسية لأجهزة المراقبة: هوائيات ومحللات طيف وأجهزة تحديد الاتجاه. ويمكن تصنيف هذه الأنماط الأساسية إلى فئات فرعية حسب مدى الترددات (HF وVHF وUHF، وما إلى ذلك) وحسب نمط الإشارة - تماثلية أم رقمية. ومع تقدم تكنولوجيات تشتيت الطيف والتكنولوجيات الراديوية القائمة على الحاسوب مثل الراديو الإدراكي، زاد مستوى التعقيد والحرفية وكذلك أسعار أجهزة المراقبة. حيث يمكن للأنظمة البسيطة المستخدمة في مراقبة النطاقين VHF/UHF أن تتألف من العديد من الهوائيات الثابتة والمستقبلات ومحللات طيفية محدودة الوظيفة. بينما تتكون الأنظمة الأكثر تعقيداً من مواقع متعددة ومن العديد من المحطات المتنقلة والثابتة. *info*Dev/الاتحاد الدولي للاتصالات، *مجموعة أدوات إدارة الطيف الراديوي*، McLean Foster/Cave/Jones، يناير 2007. [↑](#footnote-ref-125)
126. التقرير ITU-R SM 2125، *المعلمات وإجراءات القياس الخاصة بمستقبلات ومحطات مراقبة الطيف في النطاقات V/H/UHF*. كتيب مراقبة الطيف الصادر عن قطاع الاتصالات الراديوية، الفصل 4. [↑](#footnote-ref-126)
127. التقرير ITU-R SM 2130، *التفتيش على المحطات الراديوية*. [↑](#footnote-ref-127)
128. مجموعة أدوات *إدارة الطيف الراديوي* الصادرة عن *Info*Dev/ITU، يناير 2007. [↑](#footnote-ref-128)
129. مساهمة من **هيئة تنظيم الاتصالات بكوت ديفوار** إلى المسألة 18/1/1 (أبريل، 2007)، الصفحة 4. [↑](#footnote-ref-129)
130. مساهمة من **ANATEL** إلى المسألة 18/1/1 بقطاع تنمية الاتصالات (أبريل، 2007)، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-130)
131. القرار 9 لقطاع الاتصالات، مشاركة البلدان، لا سيما البلدان النامية في إدارة الطيف، مشروع تقرير تحليلي بشأن الجزء II من الاستبيان، الوثيقة JGR ES 09/29 (Rev.2)، الصفحتان 46 و47. [↑](#footnote-ref-131)
132. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-132)
133. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-133)
134. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-134)
135. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-135)
136. المبادئ التوجيهية المقترحة والممهورة **بعلامات دائرية مصمتة** (•) مأخوذة من كتيب الإدارة الوطنية للطيف، الملحق 2، *أفضل الممارسات للإدارة الوطنية للطيف*. والغرض من بعض هذه الممارسات هو ربطها أو تحويلها إلى ممارسات دولية، مثلاً، تلك المتعلقة إما بالتعاون مع النظراء في بلدان أخرى أو بالتنسيق الذي يمكن أن يتم مثلاً من خلال مشاورات ثنائية أو متعددة الأطراف تسبق المؤتمرات العالمية للاتصالات الراديوية أو في اجتماع تنسيق دولي بشأن الاتصالات الساتلية. كما تهدف هذه الممارسات إلى تنسيق السياسات العالمية لإدارة الطيف إلى أقصى مدى ممكن عملياً من خلال تنسيق الممارسات بين الإدارات الوطنية.

     وتلخص المبادئ التوجيهية الممهورة **بعلامات دائرية** **مفتوحة** )○( أفضل الممارسات الناتجة عن عملية التشاور بشأن هذا الموضوع والتي تضيف عناصر هامة تستحق الذكر.

     (1) عندما يستخدم مصطلح "خدمات" في كتيب إدارة الطيف الصادر عن قطاع الاتصالات الراديوية فإنه يعني التطبيقات وخدمات الاتصالات الراديوية المعترف بها. [↑](#footnote-ref-136)
137. انظر تقرير رئيس الحلقة الدراسية العالمية للاتحاد الدولي للاتصالات بشأن جودة الخدمات وحماية المستهلكين (سبتمبر، 2006) الصفحة 4. [↑](#footnote-ref-137)
138. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-138)
139. انظر تقرير رئيس الحلقة الدراسية العالمية للاتحاد الدولي للاتصالات بشأن جودة الخدمات وحماية المستهلكين (سبتمبر، 2006)، الصفحة 4، تنويه ر. ساوث وود (قانون التوازن). [↑](#footnote-ref-139)
140. *الوسائط المتعددة المتنقلة والخصوصية في الاتحاد الأوروبي*، مساهمة من شركة **Thales** (**فرنسا**) إلى المسألة 18-1/1 (فبراير، 2007)، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-140)
141. *دراسة حالة، فرنسا: حماية البيانات الشخصية على الإنترنت*، مساهمة من شركة **Thales** (**فرنسا**) إلى المسألة 18-1/1 بقطاع تنمية الاتصالات (فبراير، 2009)، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-141)
142. 47 U.S.C، الفقرة 222 (ج) (1) (1996). انظر كذلك *حماية المستهلكين* *في عصر النطاق العريض*، FCC Notice of Proposed Rulemaking، Docket 05-150 (2005)، الصفحة 78، الفقرة 148. [↑](#footnote-ref-142)
143. 47 U.S.C، الفقرة 258 ( أ ) (1996). *انظر كذلك نفس المرجع*، الفقرة 150. [↑](#footnote-ref-143)
144. 47 C.F.R، الفقرة 2401.64 (1999). *انظر كذلك نفس المرجع*، الفقرة 151 (2005). [↑](#footnote-ref-144)
145. 47 C.F.R، الفقرة 100.63 ( أ ) - (ﻫ)، (2004). *انظر كذلك نفس المرجع*، الفقرة 154. [↑](#footnote-ref-145)
146. 47 R.S.C، الفقرة 214 ( أ ) (2004) والفقرة 71.63 (2004) والفقرة 71.63 ( أ ) (2004). *انظر كذلك نفس المرجع*، الفقرة 155. [↑](#footnote-ref-146)
147. *خطة وطنية للنطاق العريض لمستقبلنا*، FCC، إعلان استعلام، GN Docket، 51-09، الصفحتان 25 و26، (2009). [↑](#footnote-ref-147)
148. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-148)
149. استعراض **برازيلي** شامل بشأن حماية المستهلكين، أمن شبكة الإنترنت، مساهمة إلى المسألة 18-1/1 بقطاع تنمية الاتصالات (20 أغسطس 2008)، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-149)
150. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-150)
151. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-151)
152. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-152)
153. مساهمة من **هيئة تنظيم الاتصالات في البرازيل** (**أناتل**) إلى المسألة 18-1/1 (أبريل، 2007) الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-153)
154. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 4. [↑](#footnote-ref-154)
155. القانون 78-17 بشأن المعلومات والملفات والحريات (LIFL)، 6 يناير 1978. *دراسة حالة، فرنسا: حماية البيانات الشخصية على الإنترنت*، مساهمة من **Thales**، **فرنسا،** إلى المسألة 18-1/1 (فبراير، 2009) الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-155)
156. *دراسة حالة، فرنسا: حماية البيانات الشخصية على الإنترنت*، مساهمة من **Thales**، **فرنسا،** إلى المسألة 18-1/1 (فبراير، 2009) الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-156)
157. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-157)
158. *نفس الحاشية السابقة*. تم تشكيل فرقة العمل G29 طبقاً للمادة 29 من التوجيه 95/46/EC، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-158)
159. *نفس الحاشية السابقة*. أطلق رئيس الوزراء مبادرة "*فرنسا الرقمية في عام 2012*" في أكتوبر 2008 وتضمنت 154 إجراءً. وكانت هذه المبادرة نتاج عملية تشاورية أطلقتها الحكومة الفرنسية لصياغة خطة وطنية للتطور الرقمي. وللحصول على معلومات وافية بشأن هذه المبادرة، راجع *دراسة الحالة -* ***فرنسا*** *الرقمية لعام 2012*، خطة وطنية للتطوير الرقمي، مساهمة من **Thales**، **فرنسا**، إلى المسألة 18-1/1 (يناير، 2009). [↑](#footnote-ref-159)
160. انظر تقرير رئيس الحلقة الدراسية العالمية للاتحاد الدولي للاتصالات بشأن جودة الخدمة وحماية المستهلك (سبتمبر، 2006)، الصفحة 5. [↑](#footnote-ref-160)
161. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-161)
162. مساهمة من **هيئة الاتصالات** في **كوت ديفوار** إلى المسألة 18-1/1 (أبريل، 2007) الصفحتان 5 و6. [↑](#footnote-ref-162)
163. *راجع* الرؤية العالمية (<http://www.globalinsight.com>) *قوانين الحكومة الكندية لتسريع عملية إزالة القيود التنظيمية*، نشرت في 5 أبريل 2007. [↑](#footnote-ref-163)
164. اجتماع فريق المقرر المعني بالمسألة 18-1/1، مقر الاتحاد الدولي للاتصالات، أبريل 2009. [↑](#footnote-ref-164)
165. *راجع* لوائح جودة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ممارسات ومقترحات (ورقة معلومات أساسية، R. Milne، Antelope Consulting)، الحلقة الدراسية العالمية للاتحاد الدولي للاتصالات بشأن جودة الخدمة وحماية المستهلكين (2006)، الصفحة 12، والاستشهاد بالتوصية ITU-T E.800، المصطلحات والتعاريف المتعلقة بجودة الخدمة وأداء الشبكة، بما في ذلك الاعتمادية، أغسطس 1994، على الموقع http://www.itu.int/rec/T-REC-E.800. [↑](#footnote-ref-165)
166. *انظر* الحاشية السابقة*، الصفحة 12*، الاستشهاد بالتوصية ITU-T E.600، *المصطلحات والتعاريف المتعلقة بهندسة الحركة*، مارس 1993، على الموقع http://www.itu.int/rec/T-REC-E.600. [↑](#footnote-ref-166)
167. للحصول على ملخص بأعمال الاتحاد الدولي للاتصالات والمنظمات الأخرى في مجال جودة الخدمة، انظر كتيب الاتحاد الدولي للاتصالات،   
     *جودة الخدمة وأداء الشبكة* (مارس، 2004)، على الموقع <http://www.itu.int/pub/T-HDB-QOS.02-2004>. *انظر الحاشية السابقة*، الصفحتان 52 و53. [↑](#footnote-ref-167)
168. مساهمة **هيئة تنظيم الاتصالات في البرازيل** **(أناتل)** إلى المسألة 18/1/1 (أبريل، 2007) الصفحة 4. [↑](#footnote-ref-168)
169. *المرجع السابق*، الصفحات 6-4. [↑](#footnote-ref-169)
170. *انظر* تقرير رئيس الحلقة الدراسية العالمية للاتحاد الدولي للاتصالات بشأن جودة الخدمة وحماية المستهلكين (سبتمبر، 2006)، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-170)
171. *نفس الحاشية السابقة*، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-171)
172. *انظر*، *بوجه عام*، *لوائح جودة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ممارسات ومتقرحات* (ورقة معلومات أساسية، R. Milne، Antelope Consulting)، الحلقة الدراسية العالمية للاتحاد الدولي للاتصالات بشأن جودة الخدمة وحماية المستهلكين (2006) الصفحة 6. [↑](#footnote-ref-172)
173. [↑](#footnote-ref-173)
174. *نفس الحاشية السابقة*. [↑](#footnote-ref-174)
175. Dana L. Bazelon, Yun Jung Choi, & Jason F. Conaty, *Computer Crimes*, 43 Am. Crim. L. Rev. 259, 260-264 (2006). [↑](#footnote-ref-175)
176. راجع عموماً، معلومات وأمن الشبكات، مساهمة **ليتوانيا** في المسألة 18/1/1، (فبراير، 2007) (مساهمة **ليتوانيا** في المسألة 18/1/1، (فبراير، 2007)). [↑](#footnote-ref-176)
177. *راجع* Council of Europe Convention on Cybercrime*, available at* [http://conventions.coe.int/treaty/EN/Treaties/html/ 185.htm](http://conventions.coe.int/treaty/EN/Treaties/html/%20185.htm) (last visited Jul. 15, 2008) . [↑](#footnote-ref-177)
178. *راجع* Cybercrime Law*, available at* [www.cybercrimelaw.net](http://www.cybercrimelaw.net) (last visited Jul.15, 2008). Cybercrimelaw.net is a global information clearinghouse on cybercrime law. The editor is [Chief Judge Stein Schjolberg](http://www.cybercrimelaw.net/content/author.html), Moss Tingrett Court, **Norway**. [↑](#footnote-ref-178)
179. *راجع* **U.S.** Department of State, Fact Sheet: Council of Europe Convention on Cybercrime, *available at* <http://www.state.gov/r/pa/prs/ps/2006/73354.htm> (last visited Jul. 15, 2008). [↑](#footnote-ref-179)
180. **ألبانيا، أرمينيا، بلغاريا، البوسنة والهرسك، كرواتيا، قبرص، الدانمارك، إستونيا، فنلندا، فرنسا، هنغاريا، أيسلندا، إيطاليا، لاتفيا، ليتوانيا، مقدونيا، هولندا، النرويج، رومانيا، سلوفاكيا، سلوفينيا، أوكرانيا، والولايات المتحدة**. *المرجع السابق*. [↑](#footnote-ref-180)
181. مساهمة **ليتوانيا** إلى المسألة 18/1/1*، (*فبراير، 2007)، الصفحتان 1 و2. [↑](#footnote-ref-181)
182. *المرجع السابق*، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-182)
183. *المرجع السابق*، الصفحتان 3 و5. [↑](#footnote-ref-183)
184. *المرجع السابق*، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-184)
185. *المرجع السابق*، الصفحة 4. [↑](#footnote-ref-185)
186. *المرجع السابق.* [↑](#footnote-ref-186)
187. *المرجع السابق*، الصفحة 5. [↑](#footnote-ref-187)
188. *المرجع السابق*، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-188)
189. *المرجع السابق*، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-189)
190. مساهمة **هيئة الاتصالات في كوت ديفوار** إلى المسألة 18/1/1 (أبريل، 2007) الصفحة 7. [↑](#footnote-ref-190)
191. قانون التحايل وسوء استعمال الحاسوب، الذي أصدره الكونغرس في 1985، ثم عُدَل العنوان رقم 18 فيه ليصبح: الإجراءات  
     الخاصة بالجرائم والسلوك الإجرامي، الجزء الأول - الفصل 47 - البيانات التي تنطوي على تدليس والبيانات الزائفة،  
     القسم 1030: التدليس والنشطة ذات الصلة فيما يتصل باستخدام الحاسوب. *راجع* Scott Eltringham, *Prosecuting Computer Crimes* (United States Department of Justice: Computer Crime & Intellectual Property Section, 2007)، ويمكن الاطلاع عليه في الموقع التالي: <http://www.cybercrime.gov/ccmanual/index.html> (كانت آخر زيارة للموقع في 15 يوليو 2008). *راجع* *أيضاً* [Cybercrime Law](http://www.cybercrimelaw.net)، Survey: United States، ويمكن الاطلاع عليه في الموقع التالي: /laws/countries/us.html[www.cybercrimelaw.net](http://www.cybercrimelaw.net) (كانت آخر زيارة للموقع في 15 يوليو 2008). [↑](#footnote-ref-191)
192. *المرجع السابق*. [↑](#footnote-ref-192)
193. راجع Charles Doyle, *Cybercrime: An Overview of the Federal Computer Fraud and Abuse Statute and Related Federal Criminal Laws* (Congressional Research Service Report for Congress, Order Code 97-1025, 2008). [↑](#footnote-ref-193)
194. Eltringham، الملاحظة رقم 16. [↑](#footnote-ref-194)
195. Doyle، الملاحظة رقم 18. [↑](#footnote-ref-195)
196. يجوز للمحكمة الحكم بالسجن مدى الحياة "في الحالات التي يتسبب فيها المذنب في، أو يحاول، عن عِلم أو بتهور إزهاق روح." Eltringham, *supra* note 16.*See also* 18 U.S.C. § 1030 (c) (5). [↑](#footnote-ref-196)
197. *راجع* <Cybercrime Law>، Survey: Korea، ويمكن الاطلاع عليه في الموقع التالي: <http://www.cybercrimelaw.net/laws/countries/korea.html> (كانت آخر زيارة للموقع في 15 يوليو 2008). [↑](#footnote-ref-197)
198. عُدِّل هذا القانون بالقانون رقم 5057 (في 29 ديسمبر 1995)، *المرجع السابق*. [↑](#footnote-ref-198)
199. *المرجع السابق*. [↑](#footnote-ref-199)
200. *المرجع السابق.* [↑](#footnote-ref-200)
201. *راجع* Koichi Arimura, *Case Study Introduction of Cyber Attack Exercise Conducted by Japanese Telecommunication Carriers* (Telecom-ISAC-SAC **Japan**: Telecom information Sharing and Analysis Center Japan, 2007). ويمكن الاطلاع عليه في الموقع التالي: <http://www.apectelwg.org/>. (كانت آخر زيارة للموقع في 15 يوليو 2008). [↑](#footnote-ref-201)
202. *راجع* Law No. 128 of 1999, “Husei access kinski hou.” *See* Cybercrimelaw.net, Survey: **Japan**. ويمكن الاطلاع عليه في الموقع التالي: /laws/countries/japan.html[www.cybercrimelaw.net](http://www.cybercrimelaw.net) (كانت آخر زيارة للموقع في 15 يوليو 2008). [↑](#footnote-ref-202)
203. *المرجع السابق*. [↑](#footnote-ref-203)
204. *راجع* [Cybercrime Law](http://www.cybercrimelaw.net)، Survey: **Australia،** ويمكن الاطلاع عليه في الموقع التالي: /laws/countries/australia.html[www.cybercrimelaw.net](http://www.cybercrimelaw.net) (كانت آخر زيارة للموقع في 15 يوليو 2008). [↑](#footnote-ref-204)
205. *المرجع السابق*. [↑](#footnote-ref-205)
206. *راجع* , Survey: **China**[Cybercrime Law](http://www.cybercrimelaw.net). ويمكن الاطلاع عليه في الموقع التالي: /laws/countries/china.html[www.cybercrimelaw.net](http://www.cybercrimelaw.net). (كانت آخر زيارة للموقع في 15 يوليو 2008). [↑](#footnote-ref-206)
207. *المرجع السابق*. [↑](#footnote-ref-207)
208. *المرجع السابق*. [↑](#footnote-ref-208)
209. *المرجع السابق*. [↑](#footnote-ref-209)
210. *المرجع السابق*. [↑](#footnote-ref-210)
211. لمحة عامة عن حماية المستهلكين في **البرازيل**، أمن الشبكات والإنترنت، مساهمة إلى المسألة 18-1/1 (20 أغسطس 2008) الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-211)
212. مساهمة من **جمهورية فن‍زويلا البوليفارية** إلى المسألة 18-1/1 (سبتمبر، 2008) الصفحة 6. [↑](#footnote-ref-212)
213. مساهمة من **مدغشقر** إلى المسألة 18-1/1 (يوليو، 2009)، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-213)
214. *انظر الإنفاذ الوطني لقوانين الاتصالات: مبادئ توجيهية من أجل المجتمع الدولي، المسألة 18/1 بقطاع تنمية الاتصالات*، <http://www.itu.int/pub/D-STG-SG01.18-2006/en>. وتعتبر هذه المبادئ التوجيهية متاحاً لتحليل ومناقشة لفريق المقرر للتجارب القطرية الإفرادية التي قدمتها في مساهمات مكتوبة وخلال الاجتماعات والحلقات الدراسية التي نظمها مكتب تنمية الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات. وقد جمعت هذه الأحداث نحو 100 شخصية تقريباً من 70 بلداً للمساهمة بأفكارهم وآرائهم. [↑](#footnote-ref-214)
215. قد يختلف معنى المصطلحات "مستعمل ومشترك ومستهلك" من بلد آخر. وفي هذا السياق، يشير مصطلح مستعمل/مشترك/مستهلك إلى كل هذه المجموعات، بما فيها جمهور العامة.. [↑](#footnote-ref-215)
216. تشمل الأمثلة الجيدة لهذا النهج الإجراءات التي اتخذتها كل من **أوغندا وبيرو والبرازيل والمكسيك وكولومبيا**، ويلاحظ أنه بموجب القانون، يمكن فقط لمدير القضايا الجنائية مقاضاة الأعمال الإجرامية طبقاً لقانون الاتصالات، ورغبة منها في الوفاء بأي تأخيرات إدارية محتملة أو أي أخطاء إدارية أخرى، التمست الهيئة التنظيمية الوطنية في **أوغندا** (UCC) لمدير القضايا الجنائية سلطة مقاضاة الأعمال الإجرامية طبقاً لقانون الاتصالات وقد حصلت على هذه السلطة. ونتيجة لذلك، تعتبر جهود امتثال الهيئة (UCC) في هذا المجال أقل تعقيداً.

     وإدراكاً لضرورة التنسيق مع السلطة القضائية من أجل الإنفاذ الناجح لسياسات وقوانين اتصالاتها، رعت الهيئة التنظيمية الوطنية في بيرو (OSIPTEL) دورة تدريبية لمدة أسبوع واحد في ليما لنحو 40-30 قاضياً في نهاية عام 2003 لتغطية قضايا الاتصالات الموغلة في التخصص. كما رعت أناتل حلقات دراسية مماثلة للسلطات القضائية في **كولومبيا والبرازيل**. وفي 2003، وفرت COFETEL **بالمكسيك** التدريب التقني للقضاة الجدد بشأن لوائح جودة الاتصالات المتنقلة. وتعمل جهود التوعية هذه على زيادة إلمام الهيئات القضائية بقضايا الاتصالات وإجراءاتها وأهدافها وموظفيها وتطلع الهيئات التنظيمية الوطنية على إجراءات المحاكم وأهدافها وآرائها. ونتيجة لذلك، تم تدنية مظاهر الخلل في الأداء والوصول إلى أفضل مستويات التنسيق بين هذه المؤسسات بشأن قضايا الاتصالات. انظر تقرير المقرر: اجتماع فريق المقرر المعني بالمسألة 18/1، ريو دي جانيرو، 22-21 أبريل 2004 (ITU-D/1/RGQ 18/024 (Rev.1-E))، الصفحة 3. [↑](#footnote-ref-216)
217. الاتحاد الدولي للاتصالات، "مبادئ توجيهية تراعي المساواة بين الجنسين من أجل هيئات صنع السياسات والهيئات التنظيمية" <http://www.itu.int/ITU-D/gender/projects/FinalGendAwrnGuidelns.pdf>، الصفحة 2. [↑](#footnote-ref-217)