

التقرير النهائي

قطاع تنمية الاتصالات لجنة الدراسات 1

المسألة 18-2/1

إنفاذ السياسات واللوائح الوطنية
بشأن حماية المستهلك
لا سيما في بيئة التقارب

CONSUMER
PROTECTION

POLICY



فترة الدراسة الخامسة 2010-2014

قطاع تنمية الاتصالات

للاتصال بنا

الموقع الإلكتروني: www.itu.int/ITU-D/study_groups

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

البريد الإلكتروني: devsg@itu.int

الهاتف: +41 22 730 5999

المسألة 1/2-18:

إنفاذ السياسات واللوائح الوطنية بشأن حماية المستهلك
لا سيما في بيئة التقارب



لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات

دعماً لجدول أعمال تقاسم المعارف وبناء القدرات لمكتب تنمية الاتصالات، تقوم لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات بدعم البلدان في تحقيق أهدافها الإنمائية. وعن طريق العمل كعامل حفز من خلال استحداث وتقاسم وتطبيق معارف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للحد من الفقر وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، تسهم لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات في تهيئة الظروف المواتية لكي تستخدم الدول الأعضاء المعارف لتحقيق أهدافها الإنمائية بشكل أفضل.

منصة المعارف

تستخدم النواتج التي يتفق عليها في لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات والمواد المرجعية ذات الصلة كمدخلات لتنفيذ السياسات والاستراتيجيات والمشاريع والمبادرات الخاصة في الدول الأعضاء في الاتحاد البالغة 193 دولة. وتعمل هذه الأنشطة أيضاً على تعزيز قاعدة المعارف المشتركة للأعضاء.

محور تبادل المعلومات وتقاسم المعارف

يجري تقاسم المعلومات بشأن المواضيع ذات الاهتمام المشترك من خلال اجتماعات وجهاً لوجه والمنتديات الإلكترونية والمشاركة عن بُعد في جو يشجع الحوار المفتوح وتبادل المعلومات.

مستودع المعلومات

تعد التقارير والمبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات والتوصيات استناداً إلى المدخلات المقدمة من أعضاء اللجان لاستعراضها. وتجمع المعلومات عن طريق دراسات استقصائية ومساهمات ودراسات حالة وتتاح لإطلاع الأعضاء عليها بسهولة باستخدام أدوات إدارة المحتوى والنشر على الويب.

لجنة الدراسات 1

أسند إلى لجنة الدراسات 1 في الفترة 2010-2014 دراسة تسع مسائل في مجالات البيئة التمكينية والأمن السيبراني وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقضايا المتصلة بالإنترنت. وركز العمل على السياسات والاستراتيجيات الوطنية للاتصالات التي تمكن البلدان من الاستفادة إلى أقصى حد من القوة الدافعة للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوصفها محركاً للنمو المستدام وخلق فرص العمل والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، مع مراعاة المسائل ذات الأولوية للبلدان النامية. وشمل العمل سياسات النفاذ إلى الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا سيما نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات الخاصة، إضافة إلى أمن شبكات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما ركز أيضاً على سياسات ونماذج التعريفات لشبكات الجيل التالي ومسائل التقارب والنفاذ الشامل إلى خدمات النطاق العريض الثابتة والمتنقلة وتحليل الأثر وتطبيق مبادئ التكلفة والمحاسبة، مع مراعاة نتائج الدراسات التي يجريها قطاعا تقييس الاتصالات والاتصالات الراديوية، وأولويات البلدان النامية.

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 للاتصالات.

جدول المحتويات

الصفحة

1	مقدمة	1
2	1.1 تعريف مسألة الدراسة وولايتها	
3	2.1 أثر التقارب على المستهلكين وأحدث المناقشات	
3	الإطار القانوني والتنظيمي	2
3	1.2 معلومات عامة	
4	1.1.2 الحالة الراهنة لحقوق المستهلك وحمايته	
5	2.1.2 التطورات الأخيرة في اللوائح/التشريعات من أجل التكيف مع بيئة التقارب	
8	2.2 لمحة عامة عن التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك (أمثلة من البلدان)	
10	3.2 التشريع/التنظيم ومشاريع محددة لحماية المستهلكين (أمثلة من البلدان)	
12	الهيئات أو الكيانات القانونية المسؤولة عن حماية المستهلك	3
12	1.3 معلومات عامة	
12	1.1.3 لمحة عامة عن الكيانات الضالعة في حماية المستهلك	
14	2.1.3 التنسيق بين الكيانات التي تتناول قضايا حماية المستهلك	
15	2.3 كيانات الدولة المسؤولة عن حماية المستهلك، مع أمثلة من البلدان	
15	1.2.3 دور الهيئة التنظيمية الوطنية (NRA) (أمثلة من البلدان)	
18	2.2.3 دور الكيانات الخاصة	
19	3.3 أمثلة عن التطبيقات الناجحة	
19	حماية المستهلك في بيئة متقاربة: التحديات والفرص	4
20	1.4 القضايا التي تواجهها الكيانات العاملة في مجال حماية المستهلك	
20	1.1.4 تأثير التقارب بالنسبة إلى الهيئات التنظيمية والمستهلكين	
21	2.1.4 قصور تشريعات حماية المستهلك أو غيابها أو عدم دقتها، وخاصة بالنسبة إلى الخدمات المتقاربة	
28	3.1.4 وضع جمعيات المستهلكين	
24	2.4 الأساليب التنظيمية والممارسات الفعالة لحماية المستهلك التي تستخدمها الهيئات التنظيمية الوطنية وغيرها من الكيانات (أمثلة من البلدان)	
29		
33	المبادئ التوجيهية	5
34	1.5 المبادئ الأساسية لإطار تنظيمي لحماية المستهلك	
34	2.5 الأحكام التنظيمية والتزامات الهيئات التنظيمية	
34	3.5 التنسيق بين الكيانات العاملة في مجال حماية المستهلك	
34	4.5 استخدام التكنولوجيا	
34	5.5 التعاون الدولي وتبادل الخبرات	
35	6.5 التثقيف والتنسيق والمعلومات وبناء القدرات لدى جمعيات المستهلكين	
36	7.5 تدابير تنظيمية لحماية مستهلكي خدمة الهاتف المتنقلة	
37	8.5 تدابير وقواعد ذهبية لحماية المستهلكين في بيئة متقاربة	

39	الخلاصة	6
----	-------	---------	---

Annexes

Annex 1: Survey results	43
Annex 2: Other sources and useful links	46

الأشكال والجداول والإطارات

2	الشكل 1: توزيع المشاركين في الدراسة الاستقصائية حسب المنطقة	2
8	الشكل 2: ولاية الهيئات التنظيمية في العالم، 2012	8
13	الشكل 3: مسؤوليات هيئات حماية المستهلك المرتبطة بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	13
14	الشكل 4: الهيئات التنظيمية الوطنية المسؤولة عن حماية المستهلك والتي تشمل ولايتها قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	14
17	الشكل 5: الأنشطة التنظيمية المتعلقة بحماية المستهلك بحسب مستوى التنمية	17
3	الجدول 1: توزيع المشاركين في الدراسة الاستقصائية بحسب مستوى التنمية	3
11	الإطار 1: التزامات المشغلين والمستهلكين في تيرانيا	11
27	الإطار 2: المبادئ التوجيهية لجمهورية كوريا المقدمي خدمات الاتصالات في تقديم الخدمات المرزومة	27
32	الإطار 3: مبادئ توجيهية من الهيئة الفيدرالية للتجارة في الولايات المتحدة بشأن أفضل الممارسات لخصوصية بيانات المستهلك	32

المسألة 18-2/1

إنفاذ السياسات واللوائح الوطنية بشأن حماية المستهلك لا سيما في بيئة التقارب

1 مقدمة

لقد أفضى التحديث السريع في تقنيات الإنتاج إلى ثورة أثرت أيضاً في قطاع الاتصالات. وشهد هذا الأخير في الواقع تغييرات هائلة أسفرت اليوم عن طائفة متنوعة جداً من الخدمات للمستهلكين¹.

وفي ضوء التقارب ونشر شبكات الإنترنت عريضة النطاق، يتعين أن يتوفر للهيئات التنظيمية وواضعي السياسات إطار شامل لمعالجة القضايا التي كانت في وقت ما تنتمي إلى مجالين متميزين (البث الإذاعي، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات).

وتقوم الحكومات الآن بإصلاحات لكي تواجه على نحو أفضل التغييرات المتعلقة ببيئة ما بعد التقارب هذه وتتخذ التدابير اللازمة لتحسين إنفاذ وتطبيق التشريعات والقواعد واللوائح. وعلاوة على ذلك، ترمي هذه الإصلاحات وهذه التدابير بصفة خاصة إلى حماية المستهلكين، وذلك للأسباب التالية:

- أصبح مقدمو الخدمات الذين كانوا متمركزين في أسواق مختلفة يتنافسون الآن لخدمة نفس العملاء؛
- دخلت أساليب تقديم وبيع الخدمات والتطبيقات والمحتوى للمستهلكين الآن في مرحلة تغير شامل.

ولهذا بالطبع تأثير كبير على التنظيم وله منافع هائلة للمستهلكين: توفير خدمات بديلة أو مكملة وخيارات تعريفات جديدة ومضاعفة الخدمات والمنتجات المبتكرة. ومن خلال تحفيز اهتمام المستهلكين، يفتح التقارب العديد من الفرص الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

ونظراً لازدهار التقارب والخدمات عريضة النطاق، أصبحت القواعد المتعلقة بحياض الشبكات وخصوصية البيانات من بين الشواغل الرئيسية الحالية لدى واضعي السياسات والهيئات التنظيمية بشأن حماية المستهلك. ويستمر النقاش بشأن الحياض الشبكية بسبب الزيادة الفعلية والضخمة دون شك في حركة البيانات المرتبطة بتزايد استخدام الخدمات والتطبيقات التي ما فتئت تستهلك المزيد من سعة الشبكات.

ويدرك أصحاب القرارات والهيئات التنظيمية أهمية حماية بيانات المستهلكين وضمان أن يكون هؤلاء على بينة من المعلومات التي يتم جمعها واستخدامها من قبل المشغلين ومقدمي المحتوى.

وهنالك اليوم، وخاصة في البلدان النامية، العديد من الأدوات التشريعية والتنظيمية التي وضعت في عصر النطاق الضيق والتي ينبغي تعديلها لاستخدامها في بيئة النطاق العريض والتقارب. ومن المهم في هذا العصر الجديد التأكد من أن احتياجات ومتطلبات المستهلكين تؤخذ في الاعتبار على النحو الواجب. ومن ناحية أخرى، يتعين على جمعيات ومنظمات المستهلكين، في إطار النزعة الاستهلاكية، أداء دورها في هذه الحقبة من التقارب وتوفير الأدوات والوسائل اللازمة للدفاع عن حقوق المستهلك.

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

1.1 تعريف مسألة الدراسة وولايتها

في المؤتمر العالمي الخامس لتنمية الاتصالات، الذي عقد في الفترة من 24 مايو إلى 4 يونيو 2010 (WTDC-10) في حيدر آباد (الهند)، روجعت المسألة 18-1/1 فيما يتعلق بتطبيق القوانين والسياسات واللوائح الوطنية وتم تعريفها على النحو التالي:

المسألة 18-2/1: "إنفاذ السياسات واللوائح الوطنية بشأن حماية المستهلك، لا سيما في بيئة التقارب".

ومراجعة المسألة هذه هو اعتراف بواقع التقارب وآثاره في القضايا المتصلة بالتنظيم وبمصالح المستهلكين. وقد قرر المشاركون في الاجتماع أن يشمل مشروع المسألة المراجعة قضايا حماية المستهلك، ولا سيما في بيئة التقارب.

• النتائج المتوقعة

في نهاية فترة الدراسة، ينبغي التوصل إلى النتائج التالية:

- توصيات و/أو مبادئ توجيهية للهيئات التنظيمية لكي تقوم، على المستوى الوطني، بتنفيذ القوانين والقواعد واللوائح التي تتناول التقارب في خدمات الاتصالات عريضة النطاق وحماية المستهلك.

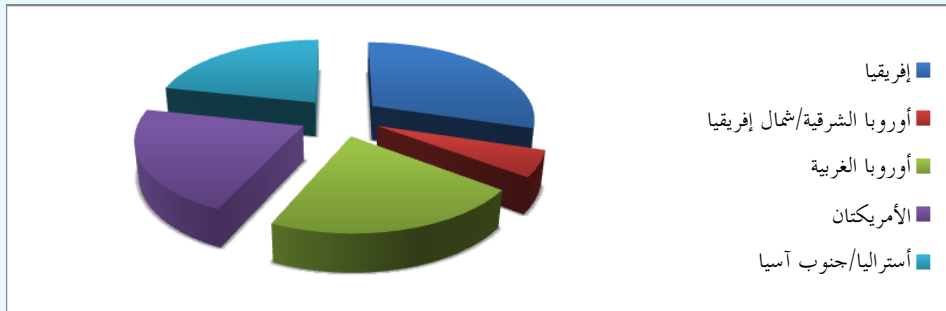
- تنظيم ندوة، بالتعاون مع البرنامج 3 لمكتب تنمية الاتصالات، بشأن حماية المستهلك في بيئة التقارب.

ولتحقيق النتائج المرجوة، استند الفريق العامل إلى التعاون بين المسألة الحالية (18-2/1) التي درستها لجنة الدراسات 1 والبرنامج 3 لمكتب تنمية الاتصالات، وكذلك مع لجان الدراسات في القطاعين الآخرين في الاتحاد، حسب الاقتضاء. وقد وضع استبيان بشأن سياسات حماية المستهلك، ولا سيما بشأن التقارب، وأرسل إلى الدول الأعضاء في الاتحاد وعددها 193 للوقوف على تجارب البلدان. وقدمت أيضاً دراسات حالة من عدد لا بأس به من البلدان في إطار فحص هذه المسألة (انظر الملحقين 1 و2).

وقد ساعدت نتائج هذه الدراسة الاستقصائية في صوغ استنتاجات دراسة المسألة 18-2/1 للفترة 2010-2014.

وقد ورد ما مجموعه 37 رداً، اثنان منها من منظمين إقليميين/دوليين واثنان من أعضاء القطاع.² ويظهر في الشكل 1 أدناه توزيع المشاركين بحسب الإقليم، في حين يبين الجدول 1 المشاركين بحسب مستوى التنمية.

الشكل 1: توزيع المشاركين في الدراسة الاستقصائية حسب المنطقة



المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات

² تليكوم تركيا و U-COM بوروندي و ARCTEL - جماعة البلدان الناطقة بالبرتغالية (CPLP) وشبكة المستهلكين الأفارقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (AICN).

الجدول 1: توزيع المشاركين في الدراسة الاستقصائية بحسب مستوى التنمية

نسبة مئوية	
18,9	البلدان المتقدمة
2,7	البلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية
54,1	البلدان النامية
21,3	أقل البلدان نمواً

2.1 أثر التقارب على المستهلكين وأحدث المناقشات

نظراً لتطور تنوع احتياجات الاستهلاك بين الناس، تتقدم التكنولوجيات وتفرض على الدول والمؤسسات العامة والخاصة حوكمة جديدة. ويدل تنظيم خدمات الاتصالات في عصر التقارب بكل وضوح على هذا الوضع.

ويستدعي تحسين تنظيم خدمات الاتصالات في عصر التقارب التنظيم الملائم للتطور في هذا القطاع وتعزيز المنتظم لمقدرات الهيئات التنظيمية ومنظمات المستهلكين. ومهما يكن من أمر، يتحمل المواطنون المستهلكون مسؤولية المطالبة بحقوقهم والعمل، بفضل جمعياتهم المعترف بها، على حمل أصحاب القرارات السياسية والقطاع الخاص على وضع البنى التحتية والمرافق والتنظيم الملائم لتمكينهم من الاستفادة من تطور التكنولوجيا بكل أشكالها.

وهناك نقص أو تقصير في مراعاة حقوق المستهلكين في القوانين الوطنية والإقليمية التي تحكم القطاع من جهة، وعدم المشاركة أو التمثيل الضعيف من جانب المستهلكين في مستوى الهيئات التنظيمية للاتصالات، خاصة في إفريقيا، من جهة أخرى.

2 الإطار القانوني والتنظيمي

لقد أثر التقدم التكنولوجي وتقارب الخدمات تأثيراً عميقاً في آليات اتخاذ القرار والخيار أمام المستهلكين. ويؤثر هذا التغيير في سلوك المستهلك أيضاً في الممارسات التجارية لدى المشغلين/مقدمي الخدمات. ويسهم هذا التفاعل بين المستهلكين ومقدمي الخدمات/المشغلين في جودة الخدمات المقدمة وفي نشوء المشاكل على حد سواء.

ويطالب المستهلكون دوماً بأفضل الخدمات، وعلى مقدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الاستثمار لتلبية الطلب المتزايد. وتحاول الهيئات التنظيمية من جهتها توفير الإطار القانوني والتنظيمي اللازم لحماية المستهلكين في بيئة معقدة جداً من الشبكات والخدمات المتقاربة المتعددة. ومع ذلك، فإن كل خطوة نحو حماية المستهلك تضع مسؤولية جديدة على عاتق مقدمي الخدمات/المشغلين. وفي هذه المرحلة، يتعين على الهيئات التنظيمية أيضاً توفير المناخ الملائم لتمكين مقدمي الخدمات/المشغلين من القيام بالاستثمارات اللازمة لتلبية الطلب المتزايد من جانب المستهلك (التقرير النهائي للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات، الصفحة 26). وهكذا، تلتزم الهيئات التنظيمية الوطنية وضع إطار قانوني أفضل من شأنه أن يوفر القدر الكافي من الحماية للمستهلك ولكن دون أن يتسبب في الوقت نفسه في انخفاض الاستثمارات.

1.2 معلومات عامة

لا شك في أن تحسين القوانين واللوائح عامل أساسي في حماية المستهلك. ومن ثم يجب إيلاء دور الإطار القانوني والتنظيمي، وهو دور أساسي، عناية أكثر وأفضل. وفي الاتحاد الأوروبي نجد أن التوجيه 2002/22/CE بشأن الخدمة الشاملة وحقوق المستهلكين هو الأساس في التشريع لحماية المستهلك فيما يتعلق بشبكات وخدمات الاتصالات الإلكترونية. وهو يرسى حقوق المستهلكين النهائيين والالتزامات بشأن الاستثمارات ذات الصلة. ويؤثر الإطار التنظيمي في الاتحاد الأوروبي تأثيراً مباشراً على حقوق المستهلك.

وفي هذا السياق، لا بد من التأكيد على أهمية البيئة التنظيمية في الاتحاد الأوروبي على أساس التقارب بين خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي الواقع، استفاد المستهلك من الإطار التنظيمي في الاتحاد الأوروبي من حيث الاستفادة من خدمات

الاتصالات الإلكترونية المتكررة بأسعار معقولة. ومع ذلك، بقي بعض القضايا دون حل على صعيد السوق وعلى المستوى المؤسسي. فقد نوقشت مثلاً كفاءة وسير أعمال الهيئات التنظيمية الوطنية من حيث حقوق المستهلك وحمايته. فمن ناحية أولى، لا يستطيع المستهلك أن يجني بالكامل فوائد السوق الوحيدة. ومن ناحية أخرى، أكدت المفوضية على "استراتيجية رقمية لأوروبا" تجعل التحول إلى الاقتصاد الرقمي عالي السرعة يعتمد على سوق واحدة فضلى 'على الخط' (EC 2010، الصفحة 2).

1.1.2 الحالة الراهنة لحقوق المستهلك وحمايته

أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة، باعتماد القرار 248/39 المؤرخ 9 أبريل 1985، بالحاجة إلى حماية مستهلك السلع والخدمات من عوامل السوق. ومن ثم فإن "المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك"، التي اعتمدها بموجب القرار المذكور، هي أساس كل القوانين والأنظمة الهادفة إلى حماية المستهلك النهائي من السلع والخدمات. ومن باب القياس، تسري حقوق المستهلك الثمانية التي تعترف بها الأمم المتحدة على المستهلك وعلى ظاهرة الاستهلاك في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عصر التقارب. وهذه الحقوق هي:

- الحق في الحصول على الاحتياجات الأساسية،
- الحق في الحصول على ضمان على المنتج؛
- الحق في الحصول على المعلومات؛
- الحق في الاختيار؛
- الحق في التمثيل؛
- الحق في الإنصاف؛
- الحق في التثقيف؛
- الحق في بيئة صحية.

ويبدو أن غالبية البلدان تمنح حقوقاً خاصة لحماية المستهلك. ولكن كانت هذه الحقوق تتخذ تسميات مختلفة، فإن معظمها متماثل من حيث الجوهر. وقبل الخوض في التحليل، لعل من المفيد أن نلقي نظرة على هذه الحقوق³. وبينما يناقش بعضها أدناه، ثمة معلومات مفصلة واردة في ملحق هذا التقرير (الملحق 1).

وفي معرض تطور التنظيم، انطلقت البلدان من صيغة هذه النقاط الرئيسية، دون المزيد من التفاصيل، نحو تنظيم أكثر تفصيلاً لحقوق المستهلك.

ومن الدول الأعضاء التي ردت على استبيان الاتحاد وعددها 432⁴، ذكر 67 في المائة منها أن لديها تشريعات محددة بشأن حماية المستهلك وحقوقه في قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي المقابل، أجاب بلدان اثنان فقط من البلدان الثمانية في فئة أقل البلدان نمواً⁵ (هما السنغال ومالي) بأن لديهما تشريعات في هذا الشأن.

وحيثما وجدت هذه القوانين، فإن الأحكام الخاصة بالمستهلك المذكورة في معظم الأحيان هي: النفاذ إلى المعلومات/الشفافية، وجودة الخدمة، والإنصاف/الحق في النفاذ إلى الخدمات، وحماية البيانات الشخصية، وحماية الخصوصية، وخصوصية المعلومات، والحق في التظلم.

³ مساهمات بشأن تجربة البلدان المذكورة أدناه في دراسة المسألة 18-2/1.

⁴ استجابت البلدان التالية للاستقصاء: أذربيجان وأوروغواي وأوغندا وإيطاليا والبحرين والبرازيل والبرتغال وبلجيكا وبلغاريا وبوتان وبوليفيا وتايلند وتونس ورواندا والجمهورية العربية السورية وجنوب إفريقيا والسلفادور والسنغال وسوازيلاند والسودان وسويسرا وعمان وفانواتو وفنزويلا وقبرص وقطر وكوت ديفوار وكولومبيا ولبنان ومالي والمكسيك ومنغوليا وهندوراس.

⁵ أدرجت الأمم المتحدة 49 بلداً في فئة أقل البلدان نمواً.

أما الحقوق التي قلما ذكرت فهي:

- الحق في إنهاء/تعديل العقد (7/29، 24 في المائة)؛
- التعويض في حالة انقطاع الخدمة (5/29، 17 في المائة)؛
- الحق في حجب الإعلانات (4/29، 14 في المائة)؛
- النفاذ إلى أرقام الطوارئ (3/29، 10 في المائة)؛
- تنقلية الأرقام (3/29، 10 في المائة).

وأشار كل المشاركين في الاستطلاع تقريباً إلى أن بإمكان المستهلك الحصول على المعلومات بشأن الأسعار/تعريفات النفاذ إلى الخدمات الثابتة والمتنقلة والإنترنت (عبر الحاسوب الشخصي و"الهاتف الذكي"). وقالت 23 جهة مشاركة (62 في المائة) أنها تؤدي دوراً في معالجة شكاوى المستهلك.

وتمثل شكاوى المستهلك مؤشراً قيماً في مساعدة الهيئات التنظيمية على تحديد المجالات التي قد لا تكون فيها التشريعات/اللوائح كافية، وحيث يكون من الأفضل التدخل. وتتناول أكثر الشكاوى التي ذكرها المشاركون في الاستقصاء مسائل التعريفات والفوترة وجودة الخدمة وانقطاع الخدمة/التغطية الضعيفة.

والوقت اللازم لمعالجة الشكاوى هو واحد من أفضل المؤشرات التي تدل على فعالية الممارسات في مجال حماية المستهلك. ويساعد هذا المؤشر على تسليط الضوء على مستوى وتكلفة الموارد اللازمة، فضلاً عن أنسب هيئة للتعامل مع الشكاوى. وفي الحالات التي أفادت الهيئات التنظيمية الوطنية فيها أنها تؤدي دوراً في التعامل مع الشكاوى، بدأ الوقت اللازم لحل الشكاوي موزعاً بشكل منتظم إلى حد بعيد، حيث يحل حوالي ثلثي الشكاوى في غضون 25 يوماً. وذكر ثلاثة من 16 مشاركاً أنهم واجهوا مشكلات وصعوبات تعزى إلى بطء إجراءات الشكاوى.

2.1.2 التطورات الأخيرة في اللوائح/التشريعات من أجل التكيف مع بيئة التقارب

تشهد خدمات الاتصالات تطوراً سريعاً بسبب التوصيلات عبر الحدود والتقدم التكنولوجي في قطاع الاتصالات حول العالم، الأمر الذي أدى إلى مرحلة جديدة من تطور الاتصالات في مطلع القرن الحادي والعشرين: وهي تقارب التكنولوجيات.

وفي إفريقيا، وعلى الرغم من وجود بنية تحتية حديثة (كبلات بحرية وبرية وسواتل) لتسيير الحركة على المستوى الوطني والإقليمي والقاري، فإن الهيئات التنظيمية في قطاع الاتصالات، والاتحادات الإقليمية للهيئات التنظيمية مثل اتحاد منظمي الاتصالات في إفريقيا الغربية (WATRA) على مستوى الجماعة الاقتصادية لدول إفريقيا الغربية (CEDEAO) و CERTEL وعلى الرغم من الإمكانات التنظيمية الإقليمية⁶، ما زال المستهلكون الأفارقة لخدمات الاتصالات يعانون من انتهاكات في القطاع من حيث جودة الخدمات وآلية فورية هذه الخدمات.

⁶ النصوص والهيئات التنظيمية على مستوى دول الجماعة الاقتصادية لدول إفريقيا الغربية (ECOWAS) مثل:

- القانون التكميلي A/SA 1/01/07 بشأن مواعمة السياسات والإطار التنظيمي في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- القانون التكميلي A/SA 2/01/07 بشأن النفاذ والتوصيل البيئي للشبكات والخدمات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- القانون التكميلي A/SA 3/01/07 بشأن النظام القانوني المطبق على المشغلين ومقدمي الخدمات؛
- القانون التكميلي A/SA 4/01/07 بشأن إدارة خطة الترخيم؛
- القانون التكميلي A/SA 5/01/07 بشأن إدارة طيف الترددات الراديوية؛
- القانون التكميلي A/SA 6/01/07 على النفاذ الشامل/الخدمة الشاملة.

وعلى مستوى الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب إفريقيا (WAEMU):

- التوجيه رقم 1/2006/CM/UEMOA بشأن مواعمة سياسات مراقبة وتنظيم قطاع الاتصالات؛
- التوجيه رقم 2/2006/CM/UEMOA بشأن مواعمة الأنظمة المطبقة على مشغلي الشبكات ومقدمي الخدمات؛
- التوجيه رقم 3/2006/CM/UEMOA بشأن التوصيل البيئي للشبكات وخدمات الاتصالات؛
- التوجيه رقم 4/2006/CM/UEMOA بشأن الخدمة الشاملة والتزامات أداء الشبكة؛
- التوجيه رقم 5/2006/CM/UEMOA بشأن مواعمة تعريفات خدمات الاتصالات؛
- التوجيه رقم 6/2006/CM/UEMOA لتنظيم الإطار العام للتعاون بين السلطات التنظيمية الوطنية في مجال الاتصالات.

القرار 64 لقطاع تنمية الاتصالات (حيدر آباد، 2010)

يمثل المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (حيدر آباد، 2010) الذي عقد من 24 مايو إلى 5 يونيو 2010 علامة بارزة في العمل الرامي إلى مراعاة حقوق المستهلك في مجال خدمات الاتصالات. واعتمد المؤتمر عدة قرارات تركز على حماية المستهلكين، وخاصة القرار 64 (حيدر آباد، 2010) بشأن حماية ودعم مستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبموجب هذا القرار، كلف الاتحاد مدير مكتب تنمية الاتصالات بما يلي:

1 أن يواصل دعم العمل الهادف إلى إذكاء الوعي لدى صانعي القرارات فيما يتعلق بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك بين الوكالات التنظيمية فيما يتعلق بأهمية الاستمرار في إطلاع المستعملين على الخصائص الأساسية والتنوعية والأمن والرسوم بشأن مختلف الخدمات التي يقدمها المشغلون، واستحداث آليات حماية أخرى لتيسير ممارسة المستهلكين لحقوقهم؛

2 أن يتعاون مع الدول الأعضاء من أجل تحديد المجالات البالغة الأهمية لوضع السياسات أو الأطر التنظيمية لحماية المستهلكين والمستعملين؛

3 أن يواصل التنسيق مع قطاع تقييس الاتصالات بشأن موضوعات من قبيل جودة الخدمة والجودة المتصورة والأمن؛

4 أن يعزز علاقاته مع المنظمات الدولية والكيانات الأخرى الضالعة في مجال حماية المستهلك؛

5 أن يدعو الأقاليم المعنية بإنشاء رابطات للمستهلكين النهائيين/المستهلكين لديها".

كما حث الدول الأعضاء على "أن تستحدث وتنهض بسياسات تشجع تزويد المستعملين النهائيين/المستهلكين بالمعلومات عن خصائص خدمات الاتصالات التي يقدمها مختلف الموردين".

وأخيراً، دعا أعضاء قطاع تنمية الاتصالات في الاتحاد إلى "أن يساهموا بمدخلات بشأن أفضل الممارسات الدولية المتصلة بتنفيذ سياسات حماية المستهلكين، آخذين في الاعتبار المبادئ التوجيهية والتوصيات التي يضعها الاتحاد".

التقارب هو حاضر ومستقبل الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويبدو أن عملية التقارب والتقدم فيها أمران محتومان. وبما أن النهج التقليدية والقوانين واللوائح المعمول بها غير قادرة على تلبية الاحتياجات الجديدة، فلا بد من اتخاذ تدابير معينة للتكيف مع هذه التغيرات الجارية. ويمكن الإشارة عموماً إلى أن جميع البلدان تقريباً لديها خدمة تقارب واحدة على الأقل. ولكن من جهة أخرى، يبدو أن عدداً قليلاً جداً من البلدان قد وضعت تدابير تنظيمية وتشريعية للتكيف مع العالم المتقارب.

ويتناول القسم التالي عن كتب المساهمات والردود فيما يتعلق بدراسة هذه المسألة.

سؤال: هل تم تحديث التشريعات التي تنظم حماية المستهلك في قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال العامين الماضيين (2010 و2011)؟

هل أدخلت تعديلات على التشريعات القائمة لاستيعاب مختلف جوانب التقارب بين الخدمات؟

أشار بعض المشاركين (19 مشاركاً) إلى أنهم قاموا بتحديث تشريعاتهم بشأن حماية المستهلك.⁷ وقد تحققت هذه التحديثات خلال العامين الماضيين في أكثر من نصف البلدان المستجيبة (59 في المائة) وشملت مجالات مختلفة:

- حقوق جديدة للمستهلكين؛
- زيادة الشفافية/المعلومات؛
- أمن/خصوصية المعلومات؛ تنظيم الأسعار؛
- إمكانية النفاذ.

⁷ ستة بلدان متقدمة وبلد يمر اقتصاده بمرحلة انتقالية وثمانية بلدان نامية وأربعة بلدان تنتمي إلى فئة أقل البلدان نمواً.

وعندما أشار المشاركون إلى أنهم لم يغيروا سوى جانب واحد من التشريعات، كانت هذه التغييرات تتناول المبادئ التوجيهية في مجال حماية المستهلك (البحرين)، وتنظيم العمل في قطاع الاتصالات (السلفادور) ووضع نظام جديد لتسوية الشكاوى (السنغال).

وأشار عدد قليل جداً من المشاركين (6 من 33) إلى أنها غيرت لوائح لتغطية مختلف جوانب الخدمات المتقاربة.⁸ وكانت التدابير المتخذة مختلفة في طابعها، وكانت المجالات الوحيدة التي تكررت عدة مرات شفافية الأسعار (ثلاثة من أصل ثمانية) والحياد التكنولوجي/الشبكي (اثنان من ثمانية).

وكانت الردود التي أعطيت مرة واحدة:

- تنظيم اتصالات المشتركين - تسويق الخدمات المرزومة (كولومبيا)؛
- التنظيم المتعلق بالعقود (كولومبيا)؛
- الإطار التنظيمي المنطبق على التلفزيون بأجر (البرازيل)؛
- حماية المعلومات الشخصية وآفاق التدابير التنظيمية بخصوص الحياد (إيطاليا)؛
- التقارب واستخدام الطيف (أوغندا)؛
- معلومات المستهلك بشأن أسعار خدمات النداء والرسائل القصيرة والخدمة التلقائية (push-service) (سويسرا).

وهذا الرقم منخفض على نحو مدهش بالنظر إلى العديد من الخدمات المتقاربة التي أبلغت عنها جميع البلدان المشاركة:

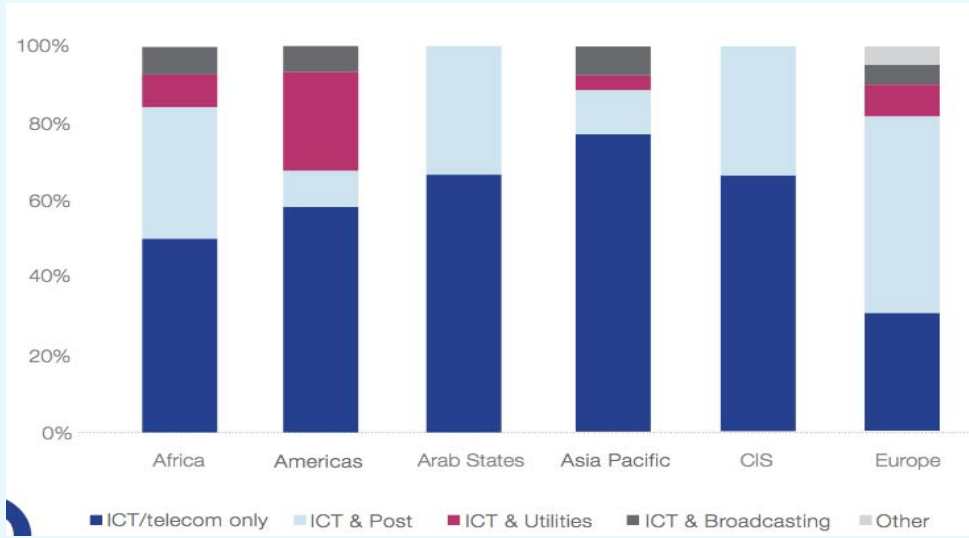
- 79 في المائة لديها خدمات مهاتفة بواسطة بروتوكول الإنترنت؛
- 52 في المائة لديها خدمات تلفزيون متنقلة/تلفزيون بروتوكول الإنترنت؛
- 14 في المائة لديها خدمات دفع/خدمات مصرفية بواسطة الهاتف المتنقل؛
- 21 في المائة لديها منتجات وخدمات متقاربة "أخرى"، بما في ذلك خدمات تحديد الموقع (GPS) على الهاتف المتنقل وخدمات على الهواتف الذكية والحواسيب اللوحية، وعروض مرزومة (التلفزيون بأجر، والمهاتفة والإنترنت عريضة النطاق)، وعروض تشغيل مزدوج (خدمات عريضة النطاق وخط ثابت)، وعروض تشغيل ثلاثي (خدمات عريضة النطاق وخدمة ثابتة وخدمة تلفزيون عدا التلفزيون بأجر) وعروض "شاملة" (نطاق عريض ومهاتفة ثابتة ومهاتفة متنقلة وخدمات تلفزيون مقيدة).

ووفقاً لبيانات الاتحاد الدولي للاتصالات لشهر سبتمبر 2013، كان هناك 161 هيئة تنظيم الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مستقلة في العالم - وإن كانت ولاية الكثير من هذه الهيئات التنظيمية قد اتسعت على مدى السنوات الخمس الماضية لتشمل تكنولوجيا المعلومات وبت الراديو/التلفزيون. والهيئات التنظيمية في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مسؤولة عن تنظيم محتوى الإنترنت في مجرد 16 في المائة من البلدان تقريباً (خاصة في إفريقيا والدول العربية ومنطقة آسيا والمحيط الهادئ)،⁹ على الرغم من أن هذه النسبة قد تضاعفت منذ عام 2009. وفي 18 في المائة من البلدان، يقع تنظيم البث ضمن ولاية الهيئات التنظيمية في قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

⁸ ثلاثة من أربعة بلدان متقدمة وبلدان اثنان من سبعة عشر بلداً نامياً وبلد من خمسة تنتمي إلى فئة أقل البلدان نمواً.

⁹ استناداً إلى الردود التي وردت كجزء من الاستقصاء السنوي للاتحاد الدولي للاتصالات بشأن تنظيم الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الشكل 2: ولاية الهيئات التنظيمية في العالم، 2012



المصدر: "اتجاهات الإصلاح في الاتصالات 2012"¹⁰

2.2 لحة عامة عن التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك (أمثلة من البلدان)

من شأن التبادلات الدائمة والطبيعة المتطورة لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تضطر البلدان إلى اعتماد وتعزيز قواعد حماية المستهلك الخاصة بخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا لا يعني إهمال التشريعات بخصوص الاستهلاك بشكل عام. بل من الممكن أن تتكامل هذه التشريعات لكي توفر حماية أفضل للمستهلك. وهذا يسלט الضوء على أهمية تشريعات حماية المستهلك بشكل عام، وبالتالي الحاجة إلى إلقاء نظرة فاحصة على هذه التشريعات.

ففي تركيا، تتوفر حماية حقوق المستهلك بموجب القانون رقم 4077 ("قانون حماية المستهلك"). وفي ظل التعديلات التي أدخلت في عام 2003، أُدرجت الخدمات المعيبة في نطاق تطبيق القانون وعُرفت بأنها "خدمة تحتوي على أوجه قصور مادية أو قانونية أو اقتصادية تؤثر في الجودة المحددة في الإعلانات التي يقدمها المورد، أو المنصوص عليها في المعايير أو الأنظمة التقنية، أو تنقص أو تلغي قيمتها أو المنافع التي يتوقعها المستهلك من هذه الخدمة". ويوصف الغرض من هذا القانون بشأن حماية المستهلك بأنه "اتخاذ تدابير لحماية الصحة والمصالح الأمنية والاقتصادية للمستهلك المتعلقة بالصالح العام وتوعية المستهلك والتعويض عن الخسائر التي تلحق به وحمايته من الأخطار البيئية، وتعزيز المبادرات الرامية إلى حماية مصالح المستهلك وتشجيع المنظمات الطوعية التي ترمي إلى وضع السياسات المتعلقة بالمستهلك". ويتضمن القانون بعض الأحكام التي تهدف إلى ضمان عدم الإضرار بالمستهلك وأخرى تتناول الإنصاف أو التعويض في حالة الضرر.

وقد وضعت الصين قوانين لحماية المستهلك، منها مثلاً "قانون الصين لمكافحة الاحتكار"، و"قانون جمهورية الصين الشعبية بشأن حماية حقوق ومصالح المستهلك"، و"قانون جمهورية الصين الشعبية ضد المنافسة غير الشريفة"، و"معايير خدمات الاتصالات"، و"الإشراف على جودة خدمات الاتصالات وأساليب الإدارة" و"تدابير متعلقة بأسلوب التظلم المؤقت من جانب مستهلك الاتصالات".

وفي البرازيل، صدرت عام 1990 مدونة حماية المستهلك (Código de Defesa do Consumidor). وبالإضافة إلى ذلك، أفضت خصخصة خدمات الاتصالات العامة في أواخر التسعينيات إلى وضع إطار قانوني جديد بالغ الأهمية في قطاع الاتصالات، بما في ذلك الأدوات اللازمة لضمان حقوق المستهلك.

¹⁰ تقرير لجنة الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن النطاق العريض – "حالة النطاق العريض في عام 2012: ضمان الشمول الرقمي للجميع"، الصفحة 70، www.broadbandcommission.org/Documents/bb-annualreport2012.pdf

وقد مكّن وجود الهيئات التنظيمية المرتبطة بخصخصة الخدمات العامة للمستهلكين من إدراك أهمية أن يكون لديهم أساس تنظيمي لضمان حقوقهم. ومن ثم يتعين على مشغلي الاتصالات مراعاة عدد من التوجيهات القانونية التي تحدد حقوق والتزامات كل من المستهلكين ومقدمي الخدمات.

وفي مالي، حددت قواعد المنافسة في السوق في نصوص قانونية على المستويين شبه الإقليمي والوطني.¹¹

وتتناول هذه النصوص عدداً من الأحكام المتعلقة بالإعلام وحماية المستهلك، وعلى وجه الخصوص الالتزام بنشر الأسعار وشروط البيع وأسلوب الاستعمال وحظر التزيف وبيع أو استخدام المنتجات منتهية الصلاحية ووضع العلامات وبيان أسعار المنتجات/الخدمات.

وفي جمهورية الكونغو الديمقراطية، تكاد تكون النصوص القانونية منعدمة في مجال حماية المستهلك.

وفي أعقاب تحرير قطاع الاتصالات، لم يكن القانون الإطار رقم 013/2002 المؤرخ 2002/10/16 بشأن الاتصالات واضحاً بما فيه الكفاية لأنه اقتصر في نصه على التزام مشغلي الاتصالات العاملين في جمهورية الكونغو الديمقراطية بتزويد المستهلك بإمكانية النفاذ إلى الخدمات الهاتفية بالشروط التي ينص عليها القانون.

يضاف إلى ذلك أحكام القانون 014/2002 المؤرخ 16 أكتوبر 2002 الذي أنشئت بموجبه الهيئة العامة لتنظيم البريد والاتصالات (ARPTC)، والتي تكلف الهيئة صراحة (في المادة 3) بمهمة حماية مصالح المستهلك في سوق البريد والاتصالات. ويتطلب تحقيق هذه المهمة وضع التدابير التنفيذية ذات الصلة.

ومع ذلك، فإن أحكام المواصفات للحصول على تراخيص الامتياز لخدمات الاتصالات العامة في جمهورية الكونغو الديمقراطية تحدد، بشكل منفصل، الالتزامات في هيئة مبادئ توجيهية لحماية المستهلك، وهي نوعان:

- الحماية التقنية: الحماية من الأعطال التقنية (انقطاع مفاجئ في الخدمة دون إنذار وانقطاع النداءات وغياب الشبكة وتعطلها والبقع 'البياض' وما شابه ذلك)؛
 - الحماية التجارية: الحماية من التعسف التجاري (التوصيل الإجباري بين الشبكات ومعاملة المستعملين على قدم المساواة والتعريفات الصحيحة الواضحة وعروض الخدمات الواضحة والمطالبات والتعويضات للعملاء، وما إلى ذلك).
- وهكذا، ليس هناك حتى الآن إطار تنظيمي عام لضمان مصالح المستهلك في جميع مجالات الحياة الاقتصادية في البلد، كما ليس هنالك على وجه التحديد أي حماية في مجال الاتصالات متكيفة في سياق التقارب.
- وهنالك مشاريع قرارات لدى الهيئة ARPTC قيد الدرس، يحدد أحدها إجراءات التعامل مع الشكاوى من المستهلكين والجمعيات الخاصة بهم، ويتناول آخر تنقلية الأرقام. بما يسمح بالحفاظ على حقوق المستهلكين في استبقاء أرقامهم. وتعزم الهيئة ARPTC أيضاً إقامة مركز نداء يتلقى في الوقت الفعلي شكاوى المستهلكين من خدمات الاتصالات وذلك لإحاطة المكتب علماً في حالة انتهاك مصالح المستهلك.
- ومن المخطط كذلك تنفيذ قرار بشأن تنقلية الأرقام يستهدف الحفاظ على حقوق المستهلكين في استبقاء أرقامهم.

¹¹ معاهدة الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب إفريقيا (WAEMU/UEMOA)؛

- اللائحة رقم 02/2002/CM/UEMOA بشأن الممارسات المنافسة للمنافسة داخل الاتحاد WAEMU؛

- اللائحة رقم 03/2002/CM/UEMOA بشأن الإجراءات المنطبقة على التحالفات واستغلال المركز المهيمن داخل الاتحاد WAEMU؛

- توجيهات أخرى صادرة عن الاتحاد WAEMU.

يُنظَّم تشغيل الأنشطة التجارية بصورة عامة بموجب:

- المرسوم رقم 07-025/P-RM بشأن تنظيم المنافسة؛

- المرسوم رقم 08-260/P-RM المؤرخ 6 مايو 2008 الذي يحدد طرائق تطبيق المرسوم رقم 07-025/P-RM.

3.2 التشريع/التنظيم ومشاريع محددة لحماية المستهلكين (أمثلة من البلدان)

بينما تستمر بعض البلدان في تطبيق القوانين العامة لحماية المستهلك على خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن معظمها على ما يبدو اعتمدت شكلاً ما من التنظيم المحدد لحماية مستهلكي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويظهر الاستبيان أن 70 في المائة من المشاركين اعتمدوا قواعد محددة لحماية المستهلك في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ومع ذلك، أشارت هيئات تنظيم الاتصالات في 17 بلداً إلى أن ليس لديها أي تشريع محدد لحماية المستهلك (13 في المائة من الإجابات). وعشرة من هذه البلدان لديها هيئة تنظيمية وطنية أخرى مخولة بإنفاذ اللوائح العامة لحماية المستهلك في قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ولاتخاذ التدابير اللازمة في الوقت المناسب، ينبغي للهيئات التنظيمية التصرف بسرعة وخصوصاً عند الحاجة. وهذا ما يجدو هذه الهيئات إلى وضع بعض القواعد مسبقاً تسمح لهم بالاستجابة والتكيف مع التغيرات البيئية وبسرعة وفي الوقت المناسب. وتعرض الفقرات التالية نظرة أعمق على الأطر التنظيمية في عددٍ من البلدان.¹²

ففي تركيا، ورغم وجود مدونة عامة لحماية المستهلك، فقد أصدرت الهيئة التركية لتنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ITCA) في نهاية عام 2004 "مرسوماً بشأن حقوق المستهلك في قطاع الاتصالات". وفي يوليو 2010 تم تعديل المرسوم ليعكس المتطلبات الجديدة. وهناك أيضاً لوائح أخرى لها علاقة وثيقة بمزايا المستهلك من حيث الخدمة الشاملة والمعدات الطرفية وحماية البيانات الشخصية، وما إلى ذلك. والمرسوم الخاص بحقوق المستهلك في قطاع الاتصالات هو القاعدة الأساسية لحقوق المستهلك وحمايته، وهي تؤكد الحقوق المحددة لمستهلكي خدمات الاتصالات في ضمان حصول المستهلك على خدمات اتصالات عالية الجودة وبأسعار منصفة ولا تتعرض للانقطاع ولا تؤثر على صحته.

ولدى بوركينيا فاصو قانون بشأن الاتصالات الإلكترونية والخدمات والمعاملات الإلكترونية وحماية البيانات الشخصية. وأساس التشريع بشأن تنظيم الاتصالات الإلكترونية هو القانون رقم 061-2008/AN المؤرخ 27 نوفمبر 2008. ويستند هذا القانون ولائحته التنفيذية أيضاً إلى تطبيق التوجيهات والقوانين الإضافية التي تتناول مختلف جوانب الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي اعتمدها "الجماعة الاقتصادية لدول غرب إفريقيا" (ECOWAS)، في 23 مارس 2006 في أيدججان و"الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب إفريقيا" (WAEMU)، في 19 يناير 2007 في وأغادوغو.

وفي فرنسا، اعتمد البرلمان في ديسمبر 2007 تشريعات جديدة لزيادة المنافسة لصالح المستهلكين الذين يستخدمون تكنولوجيا المهاتف المتنقلة والإنترنت. ومن شأن مشروع القانون هذا، المعروف باسم "قانون شاتيل"، تحديث مدونة المستهلك الفرنسي للتكنولوجيات الجديدة. وتتناول هذه المادة الشروط التي يجب تضمينها في عقود توريد خدمات الاتصالات الإلكترونية. كما تنظر في القواعد الجديدة بشأن البيع عن بعد والتي تؤثر على المعلومات التي يجب أن تعطى للعملاء. وقد وضعت الأحكام الجديدة المتعلقة بالإنترنت والاشتراكات في الخدمة المتنقلة من أجل حماية المستهلك من خلال الحد من طول العقود واختصار مهل إلغائها واسترداد المبالغ المدفوعة مقدماً والحد من استخدام الخطوط الرقمية لخدمات الدعم.

وفي مالي، يستذكر المرسوم رقم 2011-023/P-RM، في إطار المبادئ العامة، عدداً من التدابير لحماية المستهلكين، ولا سيما:

- حماية المستهلكين وحقوقهم المضمونة؛ وهذا يتعلق بموافقة الهيئة على شروط الاشتراكات/تشغيل الخدمات وأي تعديلات عليها، وتلبية المطالب وجودة الشبكات والخدمات؛
- النفاذ إلى أكبر عدد من المستهلكين (وخاصة في المناطق الريفية) بفضل تغطية أفضل لأراضي البلد، وتقديم خدمة الاتصالات العامة وتطويرها.

¹² البلدان التي قدمت مساهمة بشأن تجربتها في إطار المسألة 18-2/1.

وفي كوت ديفوار، شدد الإصلاح التنظيمي والمؤسسي، من خلال اعتماد المرسوم رقم 2012/293 المؤرخ 21 مارس 2012، بصفة خاصة على حماية المستهلك. وثمة أحكام محددة بشأن حقوق والتزامات المشغلين والمستهلكين الواردة في المواد 162 إلى 170 من المرسوم.

وفي تنزانيا ترد الأحكام القانونية المتعلقة بحماية المستهلك وفقاً لقانون الاتصالات الإلكترونية والبريدية، 2010، وقانون هيئة تنظيم الاتصالات في تنزانيا، 2003، ولوائح اتصالات تنزانيا (حماية المستهلك)، 2005. ويمكن تقسيم الأحكام المتعلقة بحماية المستهلك إلى ثلاث فئات: مسؤوليات الهيئة، والتزامات المشغلين، والتزامات المستهلك (انظر الإطار 1).

الإطار 1: التزامات المشغلين والمستهلكين في تنزانيا

التزامات المشغلين

يقع على عاتق المشغلين عدد من الالتزامات بشأن حماية المستهلك. ومعظم الالتزامات منصوص عليها في قانون الاتصالات الإلكترونية والبريدية بشأن القضايا التي تنتج عن إساءة استخدام بطاقات هوية المشترك SIM وغيرها من المشاكل التي تواجه المستهلك:

- معلومات حماية المستهلك من جانب المرخص له الذي لا يراقب المحتوى أو يفصح عنه ما لم يتطلب ذلك أو يسمح به القانون؛
- واجب الحفاظ على سرية معلومات المستهلك من قبل شخص هو عضو أو موظف لدى صاحب ترخيص خدمة تطبيق أو وكيله وعدم الإفصاح عن المحتوى أو عن معلومات أي عميل إلا إذا كان ذلك الشخص مصرح له بذلك بموجب أي قانون مكتوب آخر؛
- الحماية من اعتراض الاتصالات دون سلطة قانونية؛
- الحماية من إرسال أي رسائل إلكترونية بذيئة أو غير لائقة أو كاذبة؛
- تسجيل مستخدمي بطاقات SIM كوسيلة لحماية المستخدمين من إساءة استخدام هذه البطاقات؛
- اشتراط إبطال الهواتف المدرجة في القائمة السوداء التي تم الإبلاغ عن أنها مسروقة؛
- الحماية من العروض الترويجية أو الإعلانات الخادعة.

في الحالات التي يخرق فيها المشغل شروط الترخيص بشأن قضايا حماية المستهلك، قد تتخذ الهيئة إجراءات بحق المشغل بعد الاستماع إلى شكاوى المستهلكين أمام لجنة الشكاوى للاتصالات الإلكترونية والقضايا البريدية أو أمام لجنة المحتوى في الحالات التي تتعلق بقضايا الإذاعة.

التزامات المستهلكين

يترتب على المستهلكين أيضاً التزامات في ضمان تمتعهم بالحماية في استخدام خدمات الاتصالات. وبالنظر إلى التغيير في قطاع الاتصالات وفي الإطار القانوني، يترتب على المستهلكين الآن عدد من الالتزامات لم تكن موجودة من قبل. وبعض هذه الالتزامات ما يلي:

- استخدام خدمات الاتصالات لأغراض سليمة وليس لغرض الإساءة للمستخدمين الآخرين أو لغرض إرسال رسائل بذيئة أو غير لائقة؛
- تقديم شكاوى إلى مقدم الخدمة بشأن طبيعة خدمة الاتصالات، وإذا كانوا غير راضين عن الإجراءات المتخذة إحالة الشكاوى إلى الهيئة وإلى لجنة الشكاوى؛
- تسجيل بطاقات SIM الخاصة بهم؛
- الإبلاغ عن تغيير ملكية الهاتف المتنقل أو بطاقة SIM؛
- الإبلاغ عن سرقة أو فقدان أو تلف الهاتف المتنقل أو بطاقة SIM.

وغالباً ما تتطلب اللوائح، في أنحاء العالم، من الشركات وضع إجراءات للتعامل مع شكاوى المستهلكين وتوفير خدمة للعملاء على مدار الساعة وإتاحة المعلومات للجمهور بشأن الإجراءات والحق في تقديم المطالبات وعرض هذه المعلومات بشكل واضح في مقر الشركة و/أو في موقعها على الإنترنت. وبالإضافة إلى ذلك، كثيراً ما يُطلب من المشغلين إعداد استمارات خاصة لتسهيل مطالبات المستهلكين والاحتفاظ بسجلات لهذه المطالبات وتحديد مواعيد نهائية لتسوية شكاوى المستهلكين أو تطبيق قواعد محددة.

وتوفر الإحصاءات المستمدة من الاستبيان عن اتجاهات الإصلاح الذي أرسله الاتحاد إلى البلدان لحة عامة عن التشريعات/اللوائح الخاصة بحماية المستهلك بما في ذلك البيئة المتقاربة (الملحق 2).

3 الهيئات أو الكيانات القانونية المسؤولة عن حماية المستهلك

لا مفر من أن يكون هناك الكثير من التناقضات وأنه ليس من الممكن أو المعقول أن تحاول الهيئات التنظيمية الوطنية حل كل مسألة بنفسها. وينطبق هذا أيضاً بالنسبة إلى المستهلكين. ولعل كل مشكلة معينة يصادفها على الأغلب الآلاف أو ربما الملايين من الناس. وقد يكون ذلك على المستوى الوطني أو في بعض الأحيان على مستوى العالم أجمع. ولتسهيل هذه المهمة لجميع الأطراف، يستدعي الأمر ضلوع هيئات أو منظمات أخرى.

1.3 معلومات عامة

يتمتع الأشخاص الاعتباريون أو المؤسسات، مثل الحكومات أو الكيانات الخاصة، بتأثير كبير على مستوى ممارسة حماية المستهلك. ولذلك ينبغي تحليل أدوار وممارسات هذه الجهات بشكل صحيح لمعرفة تأثير ذلك على حماية المستهلك. ويتناول هذا القسم بالتحليل دور مختلف الكيانات ويسوق بعض الأمثلة.¹³

1.1.3 لحة عامة عن الكيانات الضالعة في حماية المستهلك

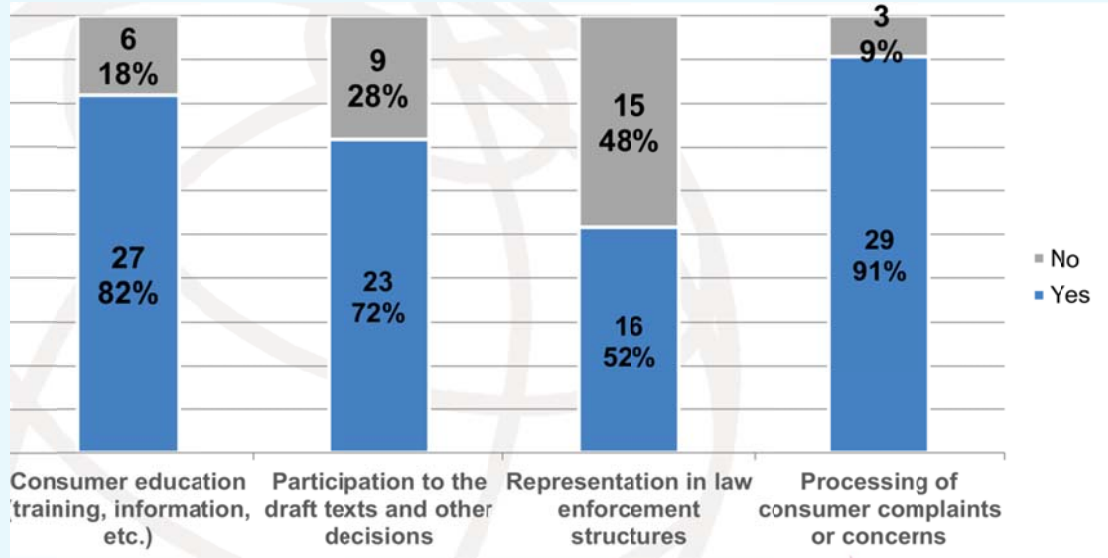
كم هو عدد الهيئات الضالعة في مجال حماية المستهلك في بلدكم؟

فيما يقرب من ثلثي البلدان التي استجابت للاستقصاء، هنالك هيئة أو اثنتان فقط من الهيئات الضالعة في حماية المستهلك مقابل ثلاثة أو أكثر في الثلث الباقي.

ويبين الجدول التالي مستوى المسؤولية للكيانات المشاركة في حماية المستهلك. وتبين الإجابات أن مسؤوليات هذه الهيئات في مجال حماية المستهلك تختلف اختلافاً كبيراً. وفي معظم الحالات، تكون الهيئة مسؤولة في مجال تنقيف المستهلك ومعالجة الشكاوى، وحوالي ثلاثة أرباع منها تشارك في وضع التشريعات وأكثر من النصف بقليل تشارك في تنفيذها.

¹³ أمثلة من المساهمات التي تقدمت بها البلدان في إطار دراسة المسألة 18-2/1.

الشكل 3: مسؤوليات هيئات حماية المستهلك المرتبطة بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات

أشار نصف المشاركين إلى أن الهيئات تواجه صعوبات في إنفاذ التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك و/أو تعزيز حماية المستهلك بشكل أو بآخر. وترتفع هذه النسبة إلى 75 في المائة لدى المشاركين من أقل البلدان نمواً.

ومن بين هذه الهيئات هنالك جمعيات المستهلكين القائمة للدفاع عن حقوقهم. وفيما يتعلق بجمعيات المستهلكين هذه، هنالك نصوص قانونية تحكم إنشائها في بعض البلدان. وهكذا، فإن قانون المستهلك الفرنسي على سبيل المثال يحدد الشروط التي يمكن بموجبها الاعتراف بمنظمات المستهلكين بهذه الصفة على الصعيد الوطني. وهذا التصريح يسمح للمنظمة بالتصرف من أجل الدفاع عن مصالح المستهلكين بشكل عام. وهو يصدر بموجب مرسوم من كل من وزارة شؤون المستهلك ووزارة العدل ويكون بمثابة صك الاعتراف بمنظمة المستهلك على الصعيد الوطني.

ويجب ألا تكون الهيئة منخرطة في أي نشاط مهني. وهنالك ما مجموعه 18 جمعية مستهلكين (فرنسية) مأذون لها على المستوى الوطني ولها الحق في مقاضاة مرتكبي المخالفات أمام المحاكم.

ويبين الجدول الوارد أدناه أمثلة من الهيئات التنظيمية المكلفة بحماية المستهلكين والتي تشمل ولايتها قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الشكل 4: الهيئات التنظيمية الوطنية المسؤولة عن حماية المستهلك والتي تشمل ولايتها قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات¹⁴

Mexico	PROFECO and COFETEL
Mongolia	Authority for Fair Competition and Consumer Protection of Mongolia
South Africa	ICASA and the National Consumer Commission
Sudan	National Telecommunication Corporation (NTC)

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات

وشرع بعض الدول الأعضاء يتجه نحو إطار تنظيمي متقارب بالجمع بين السلطات التنظيمية للاتصالات والسلطات التنظيمية للإذاعة في سلطة متقاربة واحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات¹⁵. وتشمل مسؤوليات الهيئات التنظيمية في عصر التقارب حماية المستهلك والإشراف على المنافسة وتنظيم القطاع. ويكلف بعض هذه الهيئات تحديداً بضمان مستوى معين من الحماية والتثقيف للمستهلكين وتشجيع شروط منصفة في السوق وضمان جودة الخدمات.

وعموماً، كشفت الدراسة عن وجود نقص عام من حيث الموارد والاستراتيجيات والأدوات المتوفرة لحماية المستهلك في بيئة تخضع لظاهرة تقارب سريع.

وشعر أكثر من نصف المشاركين بالحاجة إلى تشريعات إضافية بشأن حماية المستهلك في بلدهم، وذكر ما يقرب من الثلثين أن احتياجات المستهلك لا تشملها على نحو واف التشريعات القائمة أو أن تلك التشريعات متقادمة. وشعر ما يقرب من ثلاثة أرباع المشاركين بالحاجة إلى مزيد من المبادئ التوجيهية والتوصيات في مجال حماية المستهلك - وخاصة فيما يتعلق بكيفية تثقيف المستهلكين وإعلامهم.

2.1.3 التنسيق بين الكيانات التي تتناول قضايا حماية المستهلك

تتجلى أهمية وضرورة التنسيق بين الأطراف المعنية في بيئة تعددية تتداخل فيها الممارسات وتتطور في المنطقة نفسها. وتختلف أساليب تحقيق هذا التنسيق باختلاف البلدان. ومن المهم تحليلها وتحديد تلك التي تعمل على أفضل وجه لتوجيه البلدان الأخرى في الاتجاه الصحيح.

وقال المشاركون، في معظم الحالات، إن المسؤوليات موزعة بشكل واضح بين مختلف الهيئات المعنية، وأشار أقل من ثلثهم بقليل فقط إلى وجود تداخل في الاختصاصات. وفي هذه الحالة، أوضح ما يقرب من نصف المشاركين فقط أن لديهم الوسائل اللازمة لتبادل المعلومات على نحو فعال بشأن المشاكل المصادفة. ويتم تبادل المعلومات بموجب اتفاقات رسمية لتبادل المعلومات والوثائق والتقارير الخاصة أو ورش العمل والمنتديات والمنصات المماثلة، أو من خلال الوزارة. ومن أمثلة البلدان التي تستخدم هذا الأسلوب نذكر أوغندا وسويسرا وأوروغواي وكوت ديفوار وبلجيكا ومالي.

وذكرت نفس النسبة - حوالي 50 في المائة - من البلدان المشاركة تقريباً أنها تعمل بالتعاون أو بالتنسيق مع هيئات لحماية المستهلك فقط "إذا لزم الأمر"، وهو ما قد يفسر لماذا شعر نصف المشاركين فقط بأنه يمكن للمستهلكين بسهولة معرفة الهيئة

¹⁴ تتعلق البيانات بالمشاركين في الاستقصاء فقط.

¹⁵ وهي الهيئات التالية: هيئة تنظيم الاتصالات في تزانبا (2003)، هيئة الاتصالات والسوق في أستراليا (2005)، هيئة الإعلام والوسائط في بوتان (2000)، هيئة الاتصالات والوسائط المتعددة ماليزيا (1998)، مكتب الاتصالات في المملكة المتحدة (2003)، هيئة الاتصالات المستقلة في جنوب إفريقيا (ICASA) (2005).

التي ينبغي الاتصال بها لمختلف المشاكل. ومع ذلك، يبدو أن هذه الإجابة تعارض مع النتائج التي خلص إليها الاستقصاء، ومفادها أن أكثر من ثلثي المستهلكين بقليل يمكنهم حل مشاكلهم المرتبطة بالخدمات المتقاربة عن طريق الاتصال بمنظمة واحدة. وأشارت نسبة مماثلة من البلدان المشاركة إلى أن على المستهلكين الاتصال بكيانات مختلفة تبعاً للمشاكل التي يصادفونها.

وفي البرتغال، تنقسم التحديات ما بين الهيئة التنظيمية الوطنية والهيئة العامة البرتغالية لحماية المستهلك، اللتين أنشئت بينهما علاقة تعاونية. وتوفر الهيئة الوطنية للتنظيم التدريب كما هو مطلوب من الهيئة العامة لحماية المستهلك فيما يتعلق بقضايا محددة للمستهلكين في قطاع الاتصالات الإلكترونية.

وفي إيطاليا، تنص المادة 8 من قانون الاتصالات الإلكترونية على أن تقوم هيئة الاتصالات (AGCOM) ووزارة التنمية الاقتصادية وهيئة مكافحة الاحتكار بتبادل جميع المعلومات اللازمة لتنفيذ القوانين واللوائح بشأن الاتصالات الإلكترونية وضمن التعاون والشفافية فيما بينها ومع المفوضية الأوروبية.

كما ينص قانون الاتصالات الإلكترونية على أن تقوم الهيئة AGCOM والوزارة بتوفير المعلومات اللازمة إلى المفوضية الأوروبية، وأن تتيح هذه المعلومات، عند الاقتضاء، لأي سلطة وطنية مستقلة أخرى أو سلطة مماثلة في دولة عضو أخرى في الاتحاد الأوروبي. وفي هذا الإطار تتعاون الهيئة AGCOM مع الهيئات العامة الأخرى المسؤولة عن إنفاذ القوانين التي تحمي مصالح المستهلك.

ومن منظور أعم، ثمة التزامات بالتعاون منصوص عليها فيما يتعلق بهيئة حماية البيانات (DPA) وغيرها من الهيئات الإيطالية المستقلة.

وفي المكسيك، هناك اتفاق تعاون بين الهيئة الفيدرالية للاتصالات (COFETEL) ومكتب النائب العام الفيدرالي لشؤون المستهلك (PROFECO).

ولدى الصين، اتخذت وزارة الصناعة وتكنولوجيا المعلومات مبادرة خاصة تسمى "الشبكة الخضراء المشمسة" مع جهات حكومية أخرى من أجل توفير بيئة إنترنت صالحة. وهناك في الأمانة التنفيذية خلية للعلاقات مع المستهلكين. وعقدت شراكة بين الهيئة التنظيمية وكل جمعيات المستهلكين. والهدف هو تعزيز قدرة المنظمات ودعم أنشطتها في مراقبة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفي موريشيوس وزارة حماية المستهلك فضلاً عن ميثاق وطني لحماية المستهلك. وتحقق حماية المستهلكين لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال العمل المنسق بين الوزارة وجمعية المستهلكين في موريشيوس والهيئة التنظيمية ومعهد حماية المستهلك.

ولدى السنغال مدونة للمستهلك ومجلس وطني للمستهلكين. وتسهم الهيئة التنظيمية في حماية المستهلكين لخدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال آلية لتعزيز عمل منظمات المستهلكين وتقديم لها يد المساعدة فيما تضطلع به من أنشطة. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن هذه النصوص لا تأخذ بعين الاعتبار تقارب الشبكات وخدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن هنا الحاجة إلى تحديثها.

وفي مالي، تتشاور الهيئة التنظيمية (AMRTP) ومديرية التجارة والمنافسة (DNCC) أحياناً بشأن بعض شكاوى المستهلكين المتعلقة بالممارسات المنافية للمنافسة ومنها، بين أمور أخرى، البيع بخسارة أو الإعلانات الكاذبة أو المضللة.

2.3 كيانات الدولة المسؤولة عن حماية المستهلك، مع أمثلة من البلدان

1.2.3 دور الهيئة التنظيمية الوطنية (NRA) (أمثلة من البلدان)

تنطوي مسؤولية الهيئة التنظيمية أيضاً على وضع إجراءات مناسبة لتلقي الشكاوى وتوجيه مطالبات المستهلكين، وتعريفهم بحقوقهم وحمايتهم في حالة حدوث خلل في السوق. وفي غالبية البلدان، تتحمل الهيئات التنظيمية مسؤولية التعامل مع الشكاوى المقدمة من المستهلكين.

وقد وضعت هيئات تنظيم الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أساليب شتى لكي تكون في متناول الجمهور ولكي تسهل معالجة شكاوى المستهلكين. وفي العديد من البلدان، يستطيع المستهلك تقديم الشكاوى كتابة أو بالبريد الإلكتروني أو الهاتف أو الفاكس أو شخصياً في مكاتب الهيئة التنظيمية في مراكز مخصصة للمستهلكين ومراكز النداء أو الأماكن الأخرى المخصصة لهذا الغرض. ولتسهيل هذه العملية بالنسبة إلى المستهلكين، فإن إجراءات تسجيل الشكاوى بسيطة عموماً. وتخطط الهيئات التنظيمية للمستهلكين علماً بهذه الإجراءات بطريقة يسهل الوصول إليها. وتحاول الهيئات التنظيمية أيضاً أن تضع أساليب ترمي إلى تقاسم شواغل أو توقعات الهيئة مما يسمح لها بالتأثير على السياسات وعمليات صنع القرار.

ويظهر الاستبيان أن مسؤولية تنفيذ اللوائح بشأن حماية المستهلك تقع، في معظم البلدان، على عاتق هيئة التنظيم الوطنية. ولكن هناك أيضاً عدد لا بأس به من البلدان لديها آليات خاصة بها لحماية المستهلكين وفقاً لاحتياجاتهم المحددة.

وقد اتخذت كولومبيا نهجاً مختلفاً في إدارة شكاوى المستهلكين. وبينما تشمل وظائف الهيئة التنظيمية توفير المعلومات للعملاء فيما يتعلق بخدمات الاتصالات، فقد تم تفويض سلطة تسوية المنازعات بين مشغلي الاتصالات والعملاء إلى هيئة إدارية متعددة القطاعات تسمى الهيئة العليا لمراقبة الخدمات العامة تضطلع بوظائف الإشراف والتفتيش ومراقبة الكيانات التي توفر الخدمات العامة مثل الطاقة والغاز والاتصالات. وتتلقى الهيئة العليا النداءات من المستعملين والمستهلكين بعد أن يكونوا قد قدموا شكاوى بشكل مباشر لدى مشغل الاتصالات. وتستطيع الهيئة العليا أن تتخذ عقوبات بحق مقدمي الخدمات العامة.

وتصدر محكمة المستهلك في تركيا قرارات وقائية بقدر ما هي تعويضية مثل الإبطال الكلي أو الجزئي لعقد ما يتعارض كل أو جزء من أحكامه مع مفهوم حماية المستهلك أو يمكن تفسيرها وتطبيقها لغير صالح المستهلك. ويجوز للمحكمة أن تأمر أيضاً بتوفير خدمات معينة من باب الجبر، حتى إذا لم يكن هناك شرط بهذا الشأن في العقد أو في القانون. وإذا تضرر المستهلك بطريقة أو بأخرى أو عومل بإجحاف فإن المحكمة تلزم المشغلين بالجبر والتعويض. وزيادة في حماية العملاء وضمان التعويض إذا حدث أي ضرر في المعدات فإن جميع الجهات الفاعلة في سلسلة توريد هذه المعدات مسؤولة أمام المستهلكين.

وفي نيجيريا، هنالك منتدى يدعى برلمان مستهلكي خدمات الاتصالات يتيح للمستهلك التفاعل المباشر مع الجهات الفاعلة في القطاع. ويعقد هذا البرلمان عادة في المدن الرئيسية في جميع أنحاء البلاد. ويسمح برنامج توعية المستهلكين في المناطق الريفية وشبه الحضرية بالتفاعل مع مقدمي خدمات الاتصالات وتعليمهم وتقنيهم بخصوص التطورات في هذا القطاع، مما يساعد المستهلكين على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن مختلف الخدمات المتاحة في سوق الاتصالات. وثمة منتدى آخر يدعى ملتقى المستهلكين العام يخدم المستهلكين في المجتمعات الريفية ويمكنهم من التفاعل مع مقدمي الخدمات والهيئة التنظيمية. وكثيراً ما تستخدم اللهجة المحلية في المنطقة كوسيلة للإعلام والتوعية.

وفي البرازيل هنالك ثلاثة كيانات تعمل مع الهيئة ANATEL للتعامل مع شكاوى المستهلكين. ويتلقى المكتب شكاوى المستهلكين من المشغلين أو من ANATEL. وترسل الشكاوى بشأن المشغلين في بادئ الأمر إلى الخدمة المختصة (المشغل) الذي عليه أن يتصل بالمستهلك خلال خمسة أيام، وترسل الشكاوى بشأن الهيئة ANATEL إلى الإدارة المعنية بموضوع الشكاوى. ويوفر المجلس قناة اتصال بين ANATEL والجمهور ويقدم المعلومات ذات الصلة بأنشطة ANATEL. وتتألف لجنة حماية مستعملي خدمات الاتصالات من ممثلين عن ANATEL والوزارة والمشغلين والمستهلكين، وتقدم المشورة إلى مجلس الإدارة بشأن حماية المستهلك. وقد وضعت ANATEL أيضاً مؤشر الاهتمام بالمستهلك (IDA) الذي يحتوي على مزايا من حيث أنه أداة تطبيقية لتحسين حماية المستهلك في بيئة مقارنة.

وفي الواقع بدأت ANATEL منذ يناير 2009 تنشر في موقعها على الويب (www.anatel.gov.br) مؤشر الأداء الذي يعرف باسم "مؤشر الاهتمام بالعميل". والهدف هو الحصول على معلومات وبيانات عن أداء المشغلين. وتتوفر البيانات عن السنوات 2009 و2010 و2011. وقد تم إحراز تقدم لأن المشغلين حسنوا من أدائهم وانخفضت شكاوى المستهلكين.

وفي أيرلندا، على سبيل المثال، يمكن للمستهلكين تقديم شكوى إلى محكمة المطالبات الصغيرة، والمركز الأوروبي للمستهلك وهيئة التنظيم المستقلة (REGTEL) بشأن المحتوى وتعزيز خدمات الاتصالات من الدرجة الأولى، ومكتب مفوضية حماية البيانات، وهيئة نشر المعايير في أيرلندا، ومكتب مدير الشؤون الاستهلاكية. وليس من الضروري عموماً تدخل محام في شكوى المستهلك لأن ذلك ينطوي على نفقات مما قد يثبط من عزيمته. ومع ذلك يمكن للمستهلك أن يلتمس خدمات محام إذا شاء ذلك.

وفي أستراليا، يتطلب التشريع من الهيئة التنظيمية إنشاء منتدى للمستهلكين. وقد أنشأت أستراليا أيضاً هيئة مستقلة تجمع صناعات الاتصالات، مهمتها النظر في الشكاوى بشأن توفير خدمات الهاتف أو الإنترنت ومساعدة الأطراف على حل المنازعات بشأن هذه الخدمات.

وفي بيرو، تبت المحكمة الإدارية لتسوية مطالبات المستهلكين (TRASU) في مطالبات مستعملي خدمات الاتصالات العامة. وهذه المحكمة هي جزء من الهيئة OSIPTEL لكنها مستقلة تماماً في قراراتها، وهي الملاذ الإداري الأخير للشكاوى من جانب المستهلكين. وقد يكون أعضاء المحكمة TRASU من موظفي OSIPTEL أو خبراء محترفين. وهي تبت في مطالبات وطعون المستهلكين وتتقدم بمقترحات إجرائية للتعامل مع الشكاوى من المستهلكين وتتدخل في مجالات أخرى تكلفها بها الهيئة OSIPTEL.

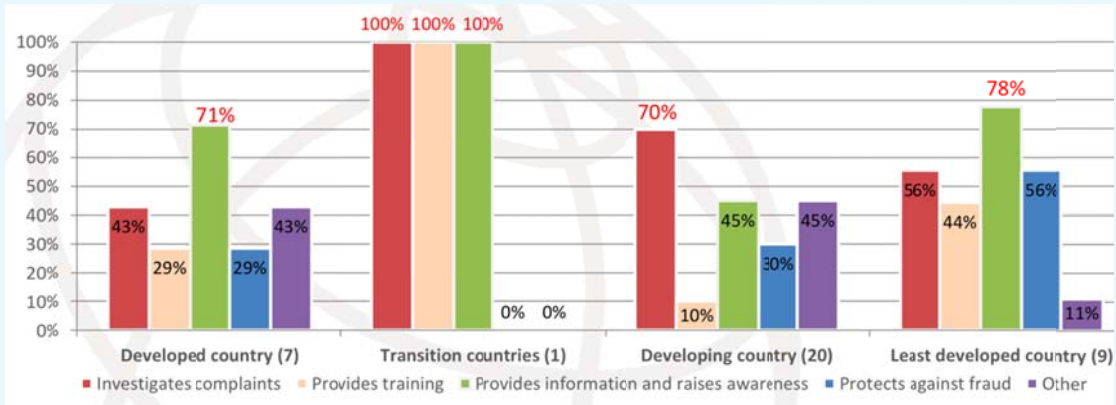
وفي الصين، تنظم وزارة الصناعة والمعلومات والهيئة التنظيمية دراسات استقصائية للوقوف على رضا الجمهور عن خدمات الاتصالات. وتُنشر النتائج لكي يطلع عليها الجمهور. وفي ضوء التطور السريع للخدمات الجديدة، مثل النطاق العريض والإنترنت اللاسلكية، فقد اتخذ مدى الرضا بخدمات الاتصالات بعداً جديداً في السنوات الأخيرة. ويمكن الاستقصاء الجمهور من التعرف على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات التي يقدمها المشغلون من حيث جودة الخدمة والتعريفات. ويلاحظ منذ ست سنوات جوانب تحسن مطرد. وأشار مركز البحوث إلى اتجاهات جديدة مرتبطة بتطوير الخدمة المتنقلة عريضة النطاق. وعلى الرغم من هذا العمل الهام، لا تزال هناك خلافات في مجال الشفافية والتعريفات وجودة الخدمة وأمن المعلومات. ولوحظ تطور في تجربة المستهلكين وكانت توقعاتهم متفاوتة. وقد استجاب المشغلون الثلاثة لعمليات الاستقصاء، وتناول المطالب الجديدة تحسين تغطية الجيل الثالث (3G) إلى جانب جودة الخدمة والفوترة وإرسال الرسائل وإشعارات التذكير إلى المستهلكين مقابل استخدام البيانات.

ويتم إجراء الاستطلاعات من قبل مؤسسات مستقلة كل عام على أساس البيانات المقدمة من المستهلكين. وتستخدم نتائج استطلاع مدى الرضا بمثابة أساس لعمل الهيئة التنظيمية من أجل حماية المستهلك. ويأخذ المؤشر في الاعتبار جميع فئات المستهلكين.

والآن تستخدم هذه الاستطلاعات على نطاق واسع في العديد من البلدان كأداة فعالة لتنظيم جودة الخدمة ومتابعة الابتكار والتقارب في قطاع الاتصالات مما كان له تأثير على تجربة المستهلك.

وكما هو مبين في الشكل 6، تتفاوت المسؤوليات المضطلع بها لحماية المستهلك إلى حد كبير تبعاً لما إذا كان الحديث عن البلدان النامية أم البلدان المتقدمة أم البلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية. فالهيئات التنظيمية في البلدان المتقدمة مثلاً تميل إلى قدر أقل من التدخل مباشرة في التعامل مع الشكاوى مما تفعله البلدان النامية، بينما تهتم الهيئات التنظيمية في أقل البلدان نمواً إلى حد كبير بمسائل الحماية من الاحتيال.

الشكل 5: الأنشطة التنظيمية المتعلقة بحماية المستهلك بحسب مستوى التنمية



المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات

وقد لوحظ هذا الاتجاه أيضاً من خلال إحصاءات¹⁶ عام 2011 (التي يتعين تحديثها) التي أنتجها البرنامج 3 في قطاع تنمية الاتصالات كجزء من الاستبيان السنوي بشأن تنظيم الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجه إلى الدول الأعضاء (الملحق 2).

ويفضي تحليل هذه البيانات إلى الملاحظات التالية:

- ينبغي في بعض المناطق بذل جهود لوضع تشريع/تنظيم خاص بحماية المستهلك في مجال الاتصالات. وفي الحالة الأوروبية تعيّن، يقتضي التوجيه الأوروبي وجود تشريعات صارمة لحماية المستهلك؛
- تقع المسؤولية عن شكاوى المستهلكين على كاهل الهيئات التنظيمية؛
- يتعين على الهيئات التنظيمية في بعض المناطق، مثل آسيا والمحيط الهادئ وكومنولث الدول المستقلة وأوروبا والأمريكتين، بذل جهود في سبيل تشجيع مشاركة المستهلكين في أنشطتها؛
- تتولى معظم الهيئات التنظيمية كقاعدة عامة تعريف المستهلكين بحقوقهم (تثقيف المستهلك)؛
- يتعين على الهيئات التنظيمية في بعض المناطق، مثل آسيا والمحيط الهادئ وكومنولث الدول المستقلة وأوروبا والأمريكتين، بذل جهود في سبيل الدفاع عن حقوق المستهلكين أو تمثيلهم؛
- لا تتحمل الهيئة التنظيمية في بعض المناطق، مثل آسيا والمحيط الهادئ وكومنولث الدول المستقلة وأوروبا والأمريكتين، بشكل عام مسؤولية توفير معلومات المقارنة بين التعريفات، بل يقوم المشغلون بذلك؛
- تراقب الهيئة التنظيمية في جميع بلدان العالم تقريباً جودة الخدمة.

2.2.3 دور الكيانات الخاصة

انتشرت الكيانات الخاصة التي تعمل على حماية أو تعزيز مصالح المستهلك بالعمل مع الهيئة التنظيمية على نطاق واسع طوال العقدين أو الثلاثة الماضية. وتكاد تغطي هذه الكيانات جميع البلدان. ونستطيع أن نقول أن هناك مستوى معيناً من التعاون بينها، سواء أكان على المستوى الوطني أم على المستوى الدولي. و"الاتحاد الدولي للمستهلكين" (CI) الذي تأسس في عام 1960 هو الاتحاد العالمي لمنظمات المستهلكين. وهو بمثابة الصوت المشترك المستقل والمعتمد الوحيد للمستهلكين. وهو يضم أكثر من 240 منظمة عضواً في 120 بلداً. وهو بصدد استحداث حركة دولية قوية ترمي إلى المساعدة في حماية وتعزيز قدرة المستهلكين في جميع أنحاء العالم.

وهناك أيضاً منظمات دولية أخرى إلى جانب المئات من المنظمات المحلية. وتتقاسم هذه الجمعيات بعض القيم (المعايير الأخلاقية والاستقلالية تجاه المشغلين والأمانة والشفافية والمساءلة) ويتقاسم بعضها مبادئ تشغيلية.

وعلى الصعيد الوطني، تمارس منظمات المستهلكين المثلة في مجالات صنع القرار الحق في أن يُستمع إليها. وتسخر هذه المنظمات الحملات ووسائل الضغط ومراقبة الجودة وأسعار المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلكين والتنديد بأي ممارسة أو معيار يضر بمصالح المستهلكين أو ينال من حقوقهم والتمثيل في المحافل الرامية إلى تحسين جودة السلع والخدمات.

وفي إفريقيا هنالك العديد من المنظمات دون الإقليمية (مثل الجماعة الاقتصادية لدول إفريقيا الغربية ECOWAS والاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب إفريقيا (WAEMU) والجماعة الاقتصادية لدول إفريقيا الوسطى CEMAC واتحاد الاتصالات الإفريقي (ATU) والاتحاد الإفريقي (AU) وغيرها) تأخذ على عاتقها حماية المستهلكين في قطاع الاتصالات. وفي عام 2008، أنشئت شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمستهلكين الأفارقة (AICN) بوصفها أول منظمة شبه إقليمية للمجتمع المدني وشريك معترف به من الاتحاد الدولي للاتصالات. ولا تسعى هذه المؤسسة إلى تعزيز قدرة منظمات المستهلكين الأفارقة وجعلها أكثر احترافية فحسب وإنما تسعى أيضاً إلى توعية المستهلكين بحقوقهم ومسؤولياتهم والمساعدة في تعزيز سياسات حماية حقوق المستهلك في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

¹⁶ الإحصاءات مقتبسة من 'اتجاهات الإصلاح في الاتصالات'.

3.3 أمثلة عن التطبيقات الناجحة

اعتمدت المملكة المتحدة نجحاً مثيراً للاهتمام للتعامل مع الشكاوى المقدمة من مستهلكي خدمات الاتصالات. فقد أنشئ في يناير 2003 مكتب صناعة الاتصالات (OTELO)، الذي يغطي 96 في المائة من سوق الهاتف الثابت وأكثر من 55 في المائة من سوق الهاتف المتنقل و33 في المائة من سوق مقدمي خدمات النفاذ إلى الإنترنت، بمثابة خدمة طوعية ومستقلة لتسوية المنازعات. وينظر المكتب في شكاوى المستهلكين من الشركات الأعضاء ويسعى إلى تسويتها. وهو يتدخل عندما يتعذر التوصل إلى اتفاق بين الشركة العضو وصاحب الشكوى، ويقرر ما إذا كان يتعين على الشركة العضو أن تتخذ أي إجراء لصالح المستهلك.

وفي بنن، على سبيل المثال، توصي حركة المستهلك باستمرار إنشاء هيئة تنظيمية لقطاع الاتصالات. ومن ثم أفضت المظاهرات السلمية والمناقشات العامة والمؤتمرات والمقابلات الصحفية مع السلطات المختصة والعرائض التي رفعت إلى السلطات ونشر المقالات الصحفية على شبكة الإنترنت بانتظام في نهاية المطاف، في 1 مارس 2007، إلى إنشاء السلطة الانتقالية لتنظيم البريد والاتصالات. وبالإضافة إلى ذلك، حمل العديد من الدراسات، التي أجريت بانتظام في قطاع الاتصالات بشأن جودة وأسعار خدمات الاتصالات في بنن وفي شبه المنطقة (<http://www.ldcb.org/>)، المشغلين على إعادة النظر في تعريفاتهم وفي جودة خدماتهم.

وفي نيجيريا، أنشئ مكتب الشؤون الاستهلاكية كصلة وصل بين المستهلك ومقدم الخدمات والهيئة التنظيمية، لحماية المستهلكين وإعلامهم وتثقيفهم. وتتيح هذه الولاية للمستهلك الحصول على قسم عادل من فطيرة الصناعة، وهو أمر مهم جداً.

وأنشأت الصين مركز تسجيل شكاوى المشتركين في الاتصالات (TSCC) للتعامل مع شكاوى المستهلكين في هذا المجال. وقد أنشأ أيضاً مشغلو الاتصالات والشركات الأخرى ذات الصلة خلايا لمعالجة شكاوى المستهلكين. وعقدت اجتماعات منتظمة لمناقشة وتحليل أنماط دوافع شكاوى المستهلكين، كما نشرت إحصاءات بشكل منتظم. وفي الوقت نفسه، وضعت الصين ما يعرف باسم "علبة بريد الوزير" التي تسمح للمستهلكين بتقديم شكوى إلى أعلى السلطات لتلتزم مساعدتها. وعلاوة على ذلك، تسعى الصين إلى تنفيذ المرحلة الثانية من منصة لمعالجة شكاوى المستهلكين في كل مقاطعة.

وفي بعض البلدان، يوصى أيضاً بتنفيذ عملية تحديد هوية المشتركين في الخدمة المتنقلة والتي تدرج مسبقاً في إطار سياسة الأمن السيبراني¹⁷ ضمن تدابير حماية المستهلك الموازية لها. ويتم تعرف الهوية في إطار احترام المبادئ المتعلقة بحقوق المستهلك وحماية البيانات وخصوصية الاتصالات الإلكترونية. ويتمتع المشغلون بإمكانية النفاذ إلى المعلومات، ولكن في ظل ظروف محددة.

وهكذا، عززت هيئة تنظيم الاتصالات في سلطنة عُمان مثلاً التزامها بحماية المستهلكين في مجال الاتصالات في السلطنة بإطلاق حملة، في أبريل 2011 ولمدة ثلاثة أشهر، تحت شعار "رقمي هويتي" تهدف إلى توعية مستعملي الهواتف المتنقلة بالمخاطر المرتبطة باستخدام هاتف متنقل أو بيع أو نقل أرقام هاتف غير مسجلة باسمهم. والهدف الرئيسي من الحملة هو تحديد هوية جميع مستعملي بطاقات SIM وحماية المستهلكين وتوعيتهم بالآثار القانونية والمالية المرتبطة باستخدام بطاقات SIM على أساس هوية مزورة. وقد أجريت الحملة على أساس التعاون بين الشرطة ومشغلي شبكات الاتصالات. ويتعين على الأجانب الذين يغادرون السلطنة لهائياً إبلاغ المشغلين لتعليق خط الهاتف الخاص بهم. وإلا يقطع الخط في غضون ثلاثة أشهر. وتجري حملة إعلامية عبر وسائل الإعلام (الإذاعة والتلفزيون والصحف) والرسائل النصية أثناء أحداث معينة لرفع مستوى الوعي بشأن الاستخدام السليم للبطاقة SIM وعدم التنازل عنها لشخص آخر.

4 حماية المستهلك في بيئة متقاربة: التحديات والفرص

من شأن التقارب بين الخدمات أن يجعل من الصعب على الدول حماية المستهلك. فالعمليات البسيطة عادة والمحددة سلفاً تصبح معقدة وتتطلب أحياناً ضلوع أكثر من كيان واحد.

¹⁷ انظر المسألة 22-1/1 التي تظلع بها لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات.

وتعني هذه الاتجاهات أن الهيئات التنظيمية تواجه الآن تدخلاً كبيراً بين تنظيم البث الإذاعي وتنظيم الاتصالات الإلكترونية، وفي كثير من الأحيان بوجود اثنين من الهيئات التنظيمية ومشاركة جهات مختلفة في متابعة النشاط نفسه أو أنشطة مختلفة على نفس شبكة. واستجابة لذلك، بدأت بعض الحكومات بإجراء تغييرات في أطرها التنظيمية، بما في ذلك تحسين تدابير تطبيق وتنفيذ القوانين والقواعد واللوائح.

ويتيح التقارب عدداً وافراً من الفرص الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمستهلكين. كما أنه ينطوي على تحديات جديدة أمام واضعي السياسات والهيئات التنظيمية بشأن حماية المستهلك، بما في ذلك دون شك أهمها بالنسبة إلى الحياد الشبكي وخصوصية البيانات.

1.4 القضايا التي تواجهها الكيانات العاملة في مجال حماية المستهلك

1.1.4 تأثير التقارب بالنسبة إلى الهيئات التنظيمية والمستهلكين

أ) أفضى ازدهار التكنولوجيات الرقمية والإنترنت، ولا سيما الإصدار 2.0 من الويب، إلى تغير جذري في أساليب توفير خدمات الاتصالات الإلكترونية والنفاد إلى هذه الخدمات، مما أدى إلى نشوء التحديات الجديدة التالية أمام الهيئات التنظيمية:

- تشجيع الاستثمار في الشبكات عالية السرعة والحلول التكنولوجية المتطورة والمتاحة في متناول الجميع؛
- حماية المبتكرين والمبدعين والمستهلكين من التزييف والقرصنة الناجمين عن توريد السلع والخدمات على الخط (على نحو متزايد عبر الحدود)؛
- تشجيع وصون التجارة الإلكترونية: من خلال إنشاء إطار ملائم لآليات الدفع الإلكتروني (بالبطاقة والإنترنت والهاتف المتنقل) الموثوقة والفعالة (من قبيل خدمات تعرف الهوية الإلكترونية والثقة في المعاملات الإلكترونية)؛
- التأكد من أن جميع المستهلكين لديهم جميع المعلومات التي يحتاجونها للاختيار على بينة وأهم يتمتعون بآليات حماية وتعويض كاف في حالة حدوث أي مشكل؛
- الحفاظ على الثقة في الإنترنت عن طريق تحديد استراتيجية فعالة في مكافحة الجريمة السيبرانية واستراتيجية لضمان حماية وخصوصية البيانات التي يمكن أن تتطور إلى جانب التكنولوجيات الجديدة؛
- وضع إطار تنظيمي أبسط وأوضح وشروط منصفة لموزعي المحتوى¹⁸، وتجنب الغموض القانوني والتداخل والازدواجية في الرقابة التي قد تحدث عندما يكون تنظيم الشبكات والاتصالات متميزاً عن التنظيم الذي ينطبق على المحتوى.

ب) تركيب شبكات موثوقة عالية السرعة. من الضروري وجود بنية تحتية موثوقة توفر توصيلية وسرعة أعلى للتمكن من تقديم الخدمات المتقاربة التي تلي توقعات المستهلكين. ولهذا تشجع حكومات الدول الأعضاء على استخدام وتوسيع النطاق العريض كوسيلة للتنمية والنمو الاجتماعي الاقتصادي. ومن ثم من الأسهل بالنسبة إلى المنشآت والمستهلكين تنفيذ الأنشطة، سواء أكانت على المستوى الوطني أم الدولي، في الترويج للمنتجات الرقمية والخدمات والمنتجات المادية. وفي نهاية عام 2011، كانت خدمات النطاق العريض الثابتة متاحة في السوق في 206 بلدان، في حين أن خدمات النطاق العريض المتنقلة (3G و4G) كانت متوفرة في 160 بلداً.¹⁹

ج) مكافحة التزوير والقرصنة على الخط. أصبحت الإنترنت في يد الموزعين والقرصنة وسيلة جديدة وفعالة جداً لبيع منتجاتهم على مواقع مزاد إلكترونية أو مواقع مستقلة للتجارة الإلكترونية، بل حتى بواسطة البريد الإلكتروني. وبالإضافة إلى

¹⁸ مشغلو الشبكات الذين يعيدون إرسال إشارات البث الراديوي ويقترحونه على الجمهور، من قبيل مشغلي الشبكات الكبلية ومشغلي الخدمات الساتلية ومشغلي شبكات الهاتف المتنقل ومقدمي خدمات تلفزيون بروتوكول الإنترنت.

¹⁹ استقصاء الاتحاد الدولي للاتصالات بهدف وضع مجموعة من دراسات الحالة بشأن حماية المستهلك في قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بيئة متقاربة، يوليو 2012.

ذلك، فإن تطور التكنولوجيات الجديدة يجعل الأمر أكثر صعوبة لمنع الاستخدام غير المصرح به للأعمال المحمية واحترام حقوق المؤلف التي تمكن من مكافأة تطوير المحتوى الإبداعي والاستثمار في هذا النوع من المحتوى.

د) تشجيع وحماية التجارة الإلكترونية. يريد المستهلك أن يتمكن بسهولة من الوصول إلى السلع والخدمات التي يشتريها على الخط، بما في ذلك عبر أجهزة الهواتف المتنقلة. وهو يريد أيضاً أن يتأكد من تخزين بياناته الشخصية بشكل آمن وعدم استخدامها بطريقة غير مسؤولة أو لأغراض احتيالية. ولذا من الضروري ضمان الثقة لتعزيز التجارة الإلكترونية والتبادلات على الخط عبر الحدود، ولكن يجب أن تكون الأنظمة متكيفة ومرنة بما يكفي لاستيعاب الابتكارات في المستقبل.

هـ) إعلام المستهلك وتزويده بالبيانات الانتصاف في حالة حدوث أي مشكل. يتعين على السلطات العامة والهيئات التنظيمية وصناعة الاتصالات الحرص على تمكين المستهلكين من الحصول على معلومات واضحة بشأن الخدمات المتقاربة من أجل اتخاذ قرارات مستنيرة على أتم وجه. وينبغي للمستهلك معرفة نوع المحتوى الذي يهتم بشرائه ومستوى التنظيم الذي يخضع له. ويجب على الهيئات التنظيمية إيجاد سبل لحماية المستهلك من المحتوى الخبيث وتمكينه من الانتصاف، لا سيما وأن الخدمات أصبحت تقدم أكثر وأكثر من الخارج.

و) الحفاظ على الثقة في الإنترنت. تتضاعف الحركة على الإنترنت كل سنتين إلى ثلاث سنوات، بل حتى كل سنة في حالة حركة الإنترنت عبر الهاتف المتنقل. وتفيد التوقعات بأن عدد الأجهزة اللاسلكية الموصولة في العالم سوف يبلغ 25 ملياراً بحلول عام 2015، ومن المنتظر أن يتضاعف هذا الرقم بحلول عام 2020 ليصل إلى 50 ملياراً. وفيما بين عامي 2012 و2018، سوف يتضاعف حجم الحركة بمعدل 12 مرة في خدمات البيانات المتنقلة و14 مرة لخدمات البيانات على الهواتف الذكية. والجانب المظلم هو أن هذه الزيادة في الحركة سيرافقها ارتفاع في الجريمة السيبرانية وزيادة في الخطر على أمن الشبكات. وسوف تنزع الثقة في الإنترنت جراء إساءة استخدام البيانات الشخصية أو المخاطر التي يتعرض لها أمن البيانات على الخط.²⁰

ز) إنشاء إطار تنظيمي أبسط وأوضح. ينبغي للسياسات واللوائح التنظيمية الموجهة لحماية المصلحة العامة وحماية المستهلكين أن تستهدف، على وجه الإجمال، خلق بيئة مواتية لتطوير خدمات الاتصالات تتسم بدرجة عالية من الكفاءة والاستدامة والتقارب. ولهذا الغرض يتعين تحقيق نفس المستوى من حماية المستهلك والحفاظ عليه في مختلف البيئات الرقمية. ومن المؤكد أن من مصلحة كل من المنشآت والمستهلكين تكمن في وجود أسواق مشروعة ومزدهرة على الخط. ولذلك يتعين على الهيئات التنظيمية، عند التفكير في وضع السياسات لحماية المستهلكين، تقييم التأثير المحتمل من التدخلات التنظيمية، وذلك بالموازنة بين الأعباء الجديدة أو الإضافية على عاتق المنشآت وبين الفوائد المحتملة التي تعود على المستهلكين.

2.1.4 قصور تشريعات حماية المستهلك أو غيابها أو عدم دقتها، وخاصة بالنسبة إلى الخدمات المتقاربة

تجدر الإشارة إلى أن معظم التشريعات التي تنظم قطاع الاتصالات لا تأخذ في الحسبان تقارب الشبكات وخدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالتالي قضية حماية المستهلك في بيئة التقارب، ومن هنا الحاجة إلى تحديثها.

وعلى الرغم من أن عدداً قليلاً فقط من الدول الأعضاء قد نفذت بالفعل سياسات و/أو لوائح من أجل التكيف مع تقارب الخدمات، فإن المجالات التي اختارت التدخل فيها تشمل شفافية الأسعار والحياد التكنولوجي للشبكة. ويبدو أن هذا النهج يستند إلى أنواع الشكاوى الأكثر ذكراً من قبل المشاركين في الاستطلاع، والتي كانت في المقام الأول بشأن الأسعار والفوترة والجودة وانقطاع الخدمة وقصور التغطية.

ومن بين الحقوق الهامة للمستهلك، ذكر الجيبون أيضاً حماية البيانات الشخصية/الخصوصية/سرية المعلومات (9/29)، 31 في المائة) والحق في تقديم شكوى (8/29، 28 في المائة).

²⁰ وفقاً لاستطلاع 'بارومتر أوروبا' أجري مؤخراً، يخشى 40 في المائة من المستخدمين تعريض البيانات الخاصة بهم للخطر على الخط و38 في المائة لديهم مخاوف بشأن أمن المدفوعات على الخط (استطلاع خاص بارومتر أوروبا 390 "الأمن السيبراني").

أ) المسائل المتصلة بحياة الشبكة وجودة الخدمة

يشير مصطلح "الحياة الشبكية" بشكل عام إلى النقاش الدائر حول وجهة إرساء مبدأ أساسي بعدم التمييز فيما يتعلق بمختلف أشكال حركة الإنترنت المنقولة عبر الشبكات.

ويتحدث الذين يؤيدون الحيات الشبكية عموماً من جانب العرض (بعبارة أخرى، ما إذا كان ينبغي السماح لمشغلي الشبكات بحجب تطبيق ما أو فرض رسوم مقابل إيلاء الأولوية لحركة مورد تطبيق ما). ومن شأن الارتفاع الشديد جداً، الفعلي والمحتمل، في حجم حركة البيانات المرتبط بتزايد استخدام المستهلكين للخدمات والتطبيقات، أن يؤدي إلى زيادة في الضغط على سعة الشبكات وإلى قطع العلاقات التقليدية بين الاستخدام النهائي والتكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات.

وإذا كان المستهلك على استعداد لدفع المزيد مقابل الاستفادة من معدلات سرعة توصيل بالإنترنت أعلى والنفاذ إلى محتوى جديد وتطبيقات جديدة، فإنه ما لم تتوفر له الفرصة لتقييم الفوارق بين مختلف عروض الخدمة ستكون هناك مخاطر عالية من حيث عدم الرضا، ولا سيما في حالة انخفاض جودة الخدمة أو حجب المحتوى.

وبالنسبة إلى الهيئات التنظيمية، فإن الصعوبة هي أولاً إيجاد توازن بين مطالب المستهلكين، الذين يريدون النفاذ غير المحدود إلى المحتوى المفتوح كلياً، وقدرة مقدمي الخدمات على استغلال عرض النطاق المتوفر على نحو فعال، ومن ناحية أخرى مقاومة إغراء حجب التطبيقات ومحتوى الإنترنت في محاولة للسيطرة على التدفق والحد من المنافسة وتقييد الاختيار أمام المستهلكين.

وفي عام 2010، قامت هيئة التنظيم الإيطالية (AGCOM) بدراسة استقصائية لتقنيات إدارة الحركة في حالة تطبيقات نقل الصوت بواسطة بروتوكول الإنترنت من الند إلى الند. وبعد التشاور مع الأطراف أصحاب المصلحة²¹، تعكف AGCOM حالياً على تقييم ما إذا كانت معايير الشفافية القائمة فيما يتعلق بجودة خدمات النفاذ إلى شبكة الإنترنت كافية أم لا. ومن بين التدابير المعمول بها يذكر اختبار سرعة التدفق "قياس الإنترنت"²²، الذي يستخدمه المستهلك للتحقق من المعدل الفعلي للتدفق في توصيلات النطاق العريض الثابتة. وإذا خلصت الهيئة AGCOM إلى أن المعايير الحالية غير كافية، فإنها سوف تنظر في اتخاذ تدابير تنظيمية جديدة بغية حماية حيات الشبكة²³.

وفي يونيو 2011، سن البرلمان في هولندا قانوناً لمنع الحجب أو التمييز بشأن محتوى معين أو خدمات أو تطبيقات معينة. وأصبح يتعين الآن على مقدمي خدمات الإنترنت المتنقلة السماح لعملائهم باستخدام Skype وغيره من الخدمات المنافسة - التي تسمح لمستخدمي الهاتف الذكي بإرسال رسائل دون دفع رسوم إضافية - على شبكاتهم دون فرض رسوم إضافية أو إيلاء معاملة تفضيلية لعروضهم الخاصة²⁴.

وفي المملكة المتحدة، يفضل النهج الذي يشجع التنظيم الذاتي في المقام الأول. ففي إطار مدونة ممارسات طوعية ومفتوحة بشأن إدارة الحركة، يلتزم مقدمو خدمات الإنترنت بتوفير منتجات تضمن النفاذ الكامل والمفتوح إلى شبكة الإنترنت ويؤكدون أن ممارسات إدارة الحركة لن تستخدم لاستهداف الخدمات التي يقدمها منافس والنيل منها²⁵. وتتضمن هذه الممارسة مؤشرات الوقائع الرئيسية التي تعطي لمحة عامة عن السياسات ذات الصلة بإدارة الحركة من جانب المشغلين في شكل واضح يقبل المقارنات. والغرض الأساسي من هذه السياسة هو تمكين مقدمي الخدمات من إدارة شبكاتهم بما يمكنهم من ابتكار وتطوير نماذج تشغيل جديدة والعمل في الوقت ذاته على تقديم نوعية جيدة من الخدمات للمستهلكين. ويحق للهيئة التنظيمية الوطنية أن تتدخل من أجل ضمان الشفافية ووضع معايير الحد الأدنى لجودة الخدمة، إذا تطورت السوق "على نحو ضار أو مناف للمنافسة"²⁶.

²¹ جرت في عام 2011 وتمت الموافقة عليها بموجب القرار رقم 713/11/CONS.

²² www.misurainternet.it/

²³ الوثيقة 1/162 (18 يوليو 2012)، مرجع سابق.

²⁴ www.physorg.com/news/2011-06-dutch-parliament-mobile-net-neutrality.html

²⁵ www.broadbanduk.org/category/open-internet/

²⁶ دائرة الإعلام والثقافة والرياضة في المملكة المتحدة، سلسلة ندوات استعراض الاتصالات، منظور المستهلك، <http://dcmscommsreview.readandcomment.com/consumers/>

ب) حماية البيانات ذات الطابع الشخصي والخصوصية

إن حماية خصوصية بيانات المستهلكين وضمان استخدامها للأغراض المخصصة لها هما من الضمانات الأساسية في بيئة يغلب عليها طابع التقارب. ومع ذلك، ذكر 3 فقط من أصل 17 مشاركاً إجراء تحديثات في التشريعات المتعلقة بسلامة وأو الطابع الخاص للبيانات على مدى العامين الماضيين.

وفي العديد من الدول الأعضاء، تخضع حماية البيانات لسلطة منفصلة. ففي إيطاليا مثلاً، هيئة حماية البيانات²⁷ هي المسؤولة عن تطبيق قانون حماية البيانات الشخصية وهي تركز على توفير جميع الضمانات ذات الصلة في هذا الشأن²⁸. وينطبق هذا المبدأ على جميع جوانب القانون، بما في ذلك معالجة البيانات الشخصية في الاتصالات الإلكترونية والحفاظ على بيانات الحركة. وفي ليتوانيا، تخضع حماية البيانات الشخصية لمسؤولية هيئة تفتيش الدولة لحماية البيانات.

أما في سلطنة عُمان فتقع المسؤولية عن التنظيم فيما يتعلق بحماية الخصوصية والطابع الشخصي لبيانات المستفيدين²⁹ على عاتق هيئة تنظيم الاتصالات (على الرغم من أن التشريعات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية والجريمة السيبرانية هي من مسؤولية هيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات). وتسمح اللوائح للمشغلين بأن يطلبوا البيانات الشخصية من المستهلك فقط إذا كان ذلك ضرورياً لتفعيل الخدمة، شريطة أن يتم إعلام المستهلك بأسباب جمع هذه البيانات ومعالجتها وتخزينها. وتقع على عاتق المشغلين التزامات محددة فيما يتعلق بحماية خصوصية وسرية هذه البيانات. وهم ملزمون، على الأخص، بالحرص على كون النظم والشبكات آمنة بما فيه الكفاية لمنع النفاذ غير المصرح به إليها. ولا يحق للمشغلين تبادل المعلومات مع المنشآت المتفرعة عنهم دون الحصول على موافقة مسبقة من المستهلك المعني.

وفي سبتمبر 2012، استهدت هيئة تنظيم الاتصالات في عُمان مشاورات عمومية بشأن تنظيم الخدمات على شبكة الويب³⁰. ويُقترح اعتماد تدابير تمكن المستهلكين من غرلة المحتوى وحجب المحتوى غير المرغوب في إعلانه والحد من استخدام نتائج البحوث، وتعزيز التزامات الخصوصية والأمن. وتمكّن هذه الأحكام، إذا اعتمدت، الهيئة التنظيمية من منع النفاذ إلى المواقع البديئة.

وهذا مجال عسير بالنسبة إلى هيئات تنظيم الاتصالات الإلكترونية. فإذا كانت اللوائح صارمة جداً فقد ينظر إليها باعتبارها عائقاً أمام الابتكار وأمام استحداث الخدمات الجديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فقد غيرت Google مؤخراً مثلاً سياسة الخصوصية لديها، وعمدت إلى جمع بيانات المستخدمين النهائيين لديها عن طريق خدمات مثل محرك البحث Google و YouTube و Google+ التي كان يحتفظ بها حتى ذلك الحين كل على حدة. وقدمت Google هذه التغييرات على أنها مفيدة للمستهلكين، بحيث يمكنها على نحو أدق تولى احتياجات المستخدمين مع نتائج بحثهم والإعلانات الموجهة إليهم³¹.

وثمة مثال آخر عن الصعوبات التي تصادف في سبيل تحقيق التوازن الصحيح في النجاح المتزايد الذي تحرزه خدمات الحوسبة السحابية التي يتم توفيرها للمستخدمين عبر الحواسيب الشخصية أو الأجهزة المحمولة. فبعد أن كان المستعمل النهائي يشتري عادة ترخيصاً لتثبيت وتشغيل البرمجية في الحاسوب الخاص به أصبح قادراً، في حالة خدمات الحوسبة السحابية، على النفاذ إلى سحابة افتراضية تحتوي على البرمجيات التي يود النفاذ إليها. وتمكّن خدمات التخزين في الحيز السحابي من النفاذ إلى معماريات تخزين على الخط يمكن النفاذ إليها من أي حاسوب أو جهاز.

²⁷ www.garanteprivacy.it

²⁸ قانون حماية البيانات الشخصية (المرسوم رقم 196 المؤرخ 30 يونيو 2003) هو التشريع الموحد في إيطاليا الناجم عن اعتماد التوجيهات 95/46 (حماية البيانات الشخصية)، و 58/2002 (الخصوصية والاتصالات الشخصية) و 24/2006 (الاحتفاظ بالبيانات المتعلقة بحركة الاتصالات) الصادرة عن المفوضية الأوروبية. وهو يحكم تطبيق مبادئ حماية البيانات في مختلف القطاعات، وإنشاء الهيئة الإيطالية لحماية البيانات، ويجدد صلاحياتها وآليات التنفيذ.

²⁹ القرار رقم 113/2009 القاضي بإصدار لوائح حماية الخصوصية والطابع الشخصي لبيانات المستفيدين.

³⁰ www.tra.gov.om/newsite1/NewsDetails.aspx?newsid=273

³¹ انظر، على سبيل المثال، مقال صحيفة الغارديان "Google's privacy policy: EU data protection chiefs to act within days" (8 octobre 2012).

وعلى الرغم من أن مقدمي الخدمات مسؤولون عن الأحداث التي تطرأ على خدماتهم، فمن المحتمل أن تقع بعض أنشطتهم خارج الإطار التنظيمي الوطني. فاللوائح المعمول بها هي لوائح المكان الذي يزاول فيه نشاط الحوسبة السحابية، أي إما المكان الذي يقع فيه مقر شركة الحوسبة السحابية، أو الذي يكون فيه مركز تخزين ومعالجة البيانات، أو المكان الذي تستهل فيه الخدمات السحابية أو يمكن فيه نفاذ المستعملين.

وقد وضع الاتحاد الأوروبي استراتيجية حوسبة سحابية³² تقع في صميم الهدف الرامي إلى "خلق الثقة الرقمية". ونظراً للطابع العالمي لخدمات الحوسبة السحابية، فإنه يتعين إيجاد أسلوب لتنظيم عمليات نقل البيانات دولياً، مع التركيز في المقام الأول على الاحتيال والجرائم الحاسوبية.

وعلاوة على ذلك، جاء التركيز في تقرير للبرلمان الأوروبي على الجوانب المتعلقة بالخصوصية، وجرى التأكيد على أن "مشكلة الخصوصية في سياق الحوسبة السحابية لا تعطى حق قدرها، بل هي موضع تجاهل"³³. ويتحدث التقرير عن شواغل الوكالة الأوروبية المعنية بأمن الشبكات والمعلومات (ENISA) بشأن "المخاطر التي تتهدد المستهلكين لدى سوء الاستخدام و/أو الإدارة من قبل مزود خدمات الحوسبة السحابية بالنسبة إلى البيانات" الواردة في مراكز البيانات. ويعزى هذا المخدور جزئياً إلى أن البنية التحتية بأكملها تقريباً تملكها شركات خاصة، وهي تمثل جزءاً كبيراً ما فتئ يتزايد في الإنترنت، مما يتسبب في "تناقض المصالح الاقتصادية والتجارية لمقدمي الخدمات مع احتياجات المستهلكين"³⁴.

ج) خدمات الترفيه وآليات الدفع بواسطة الهاتف المتنقل

يترتب على الزيادة السريعة في استخدام الهواتف الذكية للنفاذ إلى خدمات الترفيه و/أو القيام بعمليات الدفع على الخط آثار واضحة بالنسبة إلى الأطر التنظيمية. ويشهد اعتماد هذه الخدمات في الشرق الأقصى، ولا سيما في اليابان³⁵ وجمهورية كوريا. وتليه أوروبا، وفي مقدمتها البلدان الاسكندنافية والمملكة المتحدة وإيطاليا.

واليوم يستخدم العديد من المستهلكين هواتفهم المتنقلة لسداد دفعات صغيرة وللمشاركة في خدمات تلفزيونية تفاعلية (التصويت خلال مسابقة مثلاً) وتقديم الهدايا الافتراضية وشراء التطبيقات. وقد تم تجهيز معظم الهواتف الذكية الجديدة بجهاز اتصالات في المجال القريب (NFC) والذي يسمح بنقل البيانات عبر مسافات قصيرة جداً، عادة ما بين 3 mm و 18 mm، وما قد يصل إلى 10 mm. وتستخدم اتصالات المجال القريب لنقل الملفات بسرعة ومعاملات الدفع وغيرها من الخدمات. وتستخدم الهواتف المتنقلة أيضاً بمثابة بطاقات دفع دون اتصال مندمج (نظام "الوَّح وادفع") لمشتريات التجزئة، وهي توفر بذلك طريقة مرنة للدفع كبديل للنقد أو بواسطة بطاقات الائتمان.

وعلى أي حال، من الواضح أن توفر وسائل دفع عملية ومرنة له فوائد لكل من المنشآت التجارية والمستهلكين، شريطة توفير الحماية الكافية للمستهلكين وأن تكون لديهم الثقة في الأنظمة الأمنية المستخدمة.

ويلاحظ أن البيئة التنظيمية التي تحكم المدفوعات على الخط والمدفوعات بواسطة الهاتف المتنقل في تطور مستمر. ولدى بعض البلدان تشريعات محددة تنطبق على المدفوعات على الخط و/أو الهاتف المتنقل بينما تنطبق في بلدان أخرى اللوائح العامة السارية على حماية المستهلك والاتصالات أو على الأنشطة المالية.

³² رسالة من المفوضية الأوروبية إلى البرلمان الأوروبي وإلى المجلس واللجنة الاقتصادية والاجتماعية ولجنة الأقاليم،

.Unleashing the Potential of Cloud Computing in Europe, COM (2012) 529 final, Brussels, 27.9.2012.

³³ المديرية العامة للسياسات الداخلية في الاتحاد الأوروبي، إدارة السياسات C، دراسة عن مكافحة الجريمة السيبرانية وحماية الخصوصية في الحوسبة السحابية (PE 462.509).

³⁴ الوكالة الأوروبية لأمن الشبكات والمعلومات (ENISA)، الحوسبة السحابية: المنافع والمخاطر والتوصيات بخصوص أمن المعلومات، هيراكليون، نوفمبر 2009.

³⁵ في اليابان، بلغت مبيعات الهواتف المتنقلة المزودة بوظيفة الاتصال في المدى القريب (NFC) أكثر من 64 مليون وحدة بحلول نهاية عام 2009 (FeliCa, 2010).

والهيكل التنظيمية قائمة إلى حد ما. ففي المملكة المتحدة تشمل صلاحيات الهيئة الوطنية لتنظيم المحتوى وفوترة خدمات الأكشاك (خدمات التعريفية الأولية، PRS) خدمات الدفع من الهاتف المتنقل المرتبطة بفاتورة هاتفية أو في حساب مسبق الدفع، بما في ذلك بعض أنظمة الاتصالات في مجال قريب "الوَح وادفع". أما إذا أُجريت المدفوعات بواسطة 'محفظة إلكترونية' مرتبطة ببطاقة سحب مصرفي فإن تنظيمها يندرج ضمن اختصاص الهيئة التنظيمية للخدمات المالية. وهذا الوضع مصدر ارتباك للمستهلكين في حال حدوث مشكل. وتفترض كل هذه الأنظمة أن المعاملات نفسها قانونية وأنها تخضع للسيطرة على الصعيد الوطني، وليست هذه بالضرورة حالة المعاملات الدولية.

ولدى جمهورية كوريا لوائح محددة بشأن حماية المستهلك في إطار التجارة الإلكترونية³⁶، يُطلب بموجبها من مقدمي خدمات الدفع مراعاة عدد من الالتزامات تشمل ما يلي:

- استخدام استمارات الدفع التي تسمح للمستهلكين بتعديل أو تأكيد الدفع قبل تفعيل العملية؛
- تزويد المستهلكين بمعلومات عن البائع (يجب أن تكون متاحة على موقع البائع في شبكة الويب) وعن الآليات المعمول بها لتسوية المنازعات؛
- حماية البيانات الشخصية التي يفصح عنها المستهلك في إطار عملية الدفع³⁷.

(د) الحق في الشكوى

لضمان فعالية إطار حماية المستهلك، من الضروري أن تتوفر له إمكانية الانتصاف في عملية شفافة ونزيهة. ويشترط معظم الأطر التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المشغلين وضع ونشر إجراءات التعامل مع الشكاوى. وقامت غالبية المشاركين في الاستطلاع بدور في معالجة المطالبات و/أو تسوية المنازعات، أو أتيحت لهم الفرصة لإحالة المنازعات إلى هيئة أخرى لحماية المستهلك.

مثال ذلك أن هيئة الاتصالات وخدمات الوسائط المتعددة (MCMC) في ماليزيا، مع أنها لا تتدخل مباشرة في هذه العملية، مسؤولة عن ضمان معاملة شكاوى المستهلكين بتراهة وكفاءة. وتتعلق المطالبات بجميع جوانب الاتصالات والوسائط المتعددة: الاتصالات والبريد الراديوي وخدمات الإنترنت وخدمات البريد والتراسل والإشهاد الرقمي. والهيئة مسؤولة أيضاً عن رصد مستوى الشكاوى الواردة من المستهلكين.

وفي بادئ الأمر، يشجع المستهلك على التعامل مباشرة مع مقدم الخدمة لتسوية الشكوى، ولكن بإمكانه تقديمها إلى منتدى المستهلكين، وهو كيان مستقل ذاتي التنظيم تحت إشراف الهيئة، إذا لم يتوصل مقدم الخدمة إلى حل في غضون سبعة أسابيع. ولهذا المنتدى بوابة إلكترونية مخصصة للشكاوى، تهدف إلى مساعدة المستهلكين على حل الشكاوى مع الموردين دون الحاجة إلى التماس تدخل خارجي. وقد تم تطوير هذه البوابة وفقاً لمدونة الممارسات العامة للمستهلكين لدى منتدى المستهلك، التي تقوم على أساس الإجراءات المعتادة لمعالجة الشكاوى والمنازعات التي تهم المستهلكين.

وفي المملكة العربية السعودية، تفرض هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (CITC) على مقدمي الخدمات إنشاء وحدة تجارية منفصلة مسؤولة عن التعامل مع شكاوى المستهلكين. وهي تؤدي أيضاً دوراً مباشراً في عملية معالجة الشكاوى بتفحص إجراءات الموردين في هذا المجال، وتنص على عملية لتسوية المنازعات عندما لا يتوصل العميل ومقدم الخدمة إلى تسوية الخلاف بأنفسهما.

³⁶ قانون المعاملات المالية الإلكترونية لعام 2007 (EFTA) وقانون حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية (ECPA).

³⁷ تقرير منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بشأن حماية المستهلك في المدفوعات على الخط وبواسطة الهاتف المتنقل، 17 أغسطس 2012، الوثيقة DSTI/CP (2010) 22/FINAL.

هـ) تحسين الحالة عبر الحدود

على الرغم من شيوع استخدام آليات لتسوية المنازعات الخاصة بقطاع الاتصالات خارج القضاء في الاتحاد الأوروبي، فإن عدداً من أوجه القصور تنال من فعاليتها، ومنها ثغرات في نطاق التطبيق ونقص الوعي لدى المستهلك والمنشآت واختلاف الإجراءات. ومن المهم تدارك هذا النوع من أوجه القصور عندما يقوم المستهلك بالمعاملات عبر الحدود في بيئة رقمية.

وفي إطار التشريع الجديد المقترح، فإن كل الدول الأعضاء ملزمة بتزويد المستهلكين والبائعين بآليات صالحة لتسوية المنازعات خارج القضاء فيما يتعلق ببيع السلع وتقديم الخدمات، ولا سيما بواسطة الاتصال المباشر على الخط. ومن الممكن تحقيق ذلك باستخدام الآليات القائمة لتسوية هذه المنازعات، حتى لو تطلب الأمر تعديل نطاق التطبيق أو إنشاء كيانات جديدة لهذا الغرض. ويتعين على كل دولة عضو أن تضمن وجود هيئة مختصة تهتم بمتابعة هذه الآليات وتطبيق ضمانات صارمة فيما يتعلق بالخصوصية وحماية البيانات.

وتشجع الكيانات المسؤولة عن هذه الآليات على الانضمام إلى شبكات كيانات تسوية المنازعات خارج القضاء في مجالات خاصة بهذا القطاع وعلى التعاون مع السلطات الوطنية المكلفة بإنفاذ التشريعات الخاصة بحماية المستهلك.³⁸

و) التعريفات والفوترة والشفافية

كانت عمليات التعريفات والفوترة من دوافع الشكوى الشائعة التي ذكرها المشاركون في الاستطلاع. وجاءت هذه الشكاوى على الرغم من أن المستهلك يتمتع بإمكانية النفاذ الشامل تقريباً إلى معلومات التعريفات في جميع الخدمات، بما في ذلك خدمات الهاتف المتنقل والنفاذ إلى الإنترنت وخدمات الهواتف الذكية. وذكرت البرازيل والسلفادور وجمهورية جنوب إفريقيا وأوروغواي في إجاباتها على وجه التحديد إمكانية نفاذ المستهلك إلى المعلومات بشأن خدمات الاشتراك الهاتفية والتلفزيونية. وهذا يشير إلى أن توفير المعلومات ربما ليس في حد ذاته مقياساً كافياً لحماية المستهلك في بيئة ناجمة عن تقارب الخدمات.

ففي تركيا، على سبيل المثال، أدخلت في عامي 2010 و2011 تعديلات على تشريعات الاتصالات اشتملت على تدابير تأخذ في الاعتبار مختلف جوانب الخدمات المتقاربة، بما في ذلك تلفزيون بروتوكول الإنترنت ونقل الصوت بواسطة بروتوكول الإنترنت وخدمات الدفع بواسطة الهاتف المتنقل. وتضمنت مجموعة التدابير الفوترة المفصلة، والحق في عدم المشاركة في حملات معينة، وعدم قبول تطبيق تعريفات معينة أو عدم الاشتراك في خدمات معينة، وحق المشتركين في تعيين حد أعلى لفاتورة الاتصالات الخاصة بهم. وأشارت مجموعة تليكوم تركيا إلى صعوبات عملية فيما يتعلق بتنفيذ هذا التدبير الأخير:³⁹

- كيف يتم تعيين الحد الأقصى: هل يجب التركيز على الفاتورة بأكملها أم على خدمة بعينها، مختارة من بين مجموعة واسعة من الخدمات المرزومة التي تقدمها إدارة الاتصالات، من خدمات الأمن في المنزل إلى البرمجيات الحاسوبية؟
- كيف تؤخذ في الحسبان حملات الدعاية أو العروض الخاصة (التي تخضع لحد أدنى من مدة الاشتراك و/أو دفعات شهرية) في حساب هذه الحدود؟
- كيف تجري متابعة الخدمات ذات القيمة المضافة المدرجة في الفاتورة، والتي يمكن أن تتسبب في الارتباك لدى المستهلك والمشغل؟
- كيف يمكن، في الحالات التي يستخدم فيها المستهلك طريقة لاختيار المشغل، التمييز بين المبالغ المرتبطة بمختلف المشغلين، علماً بأن أي مشغل ليس في وسعه تتبع الحركة لدى المشغلين الآخرين؟
- كيف يمكن، في إطار نظام شبكات PSTN، العمل في الوقت الفعلي على ضمان عدم تجاوز الحد الأقصى؟ وما لم يكن مقدم الخدمة قادراً على قطع الخدمة في نفس الوقت الذي يتم فيه بلوغ الحد الأقصى، فإنه يترتب عليه أن يتحمل بنفسه التكاليف المرتبطة باستخدام الفائض.

³⁸ توجيه مقترح من البرلمان الأوروبي والمجلس الأوروبي بشأن تسوية المنازعات الاستهلاكية خارج القضاء، COM(2011)793 final، بروكسل، 29 نوفمبر 2011، ولائحة مقترحة من البرلمان الأوروبي والمجلس الأوروبي بشأن تسوية المنازعات الاستهلاكية على الخط، COM(2011)794 final، بروكسل، 29 نوفمبر 2011.

³⁹ الوثيقة 1/162، 18 يوليو 2012، مجموعة تليكوم/تركيا، نص مقترح لمشروع التقرير عن المسألة 18-2/1.

وذكرت مجموعة تليكوم تركيا مثال خدمة نقل الصوت بواسطة بروتوكول الإنترنت التي تقدمها Wirofon، والتي تتم فيها فوارة النداءات الصوتية للمشاركين وتسجل كما لو صدرت من خط PSTN العادي لدى المشترك. وذكرت الشركة أيضاً مثال بطاقات النداء التي تعمل على غرار البطاقات المسبقة الدفع، ولكن رسوم استخدامها مرتبطة بالاشتراك في الهاتف الثابت. ولذلك، حالما يستنفد المستهلك المبلغ المبيّث في البطاقة لا يمكنه استخدامه بعد ذلك، الأمر الذي يمكن أن يحدث في وقت يكون فيه المستهلك في أمس الحاجة إليه.

ووفقاً لبعض التقارير، أبلغت تليكوم تركيا الهيئة التنظيمية الوطنية، هيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICTA)، أنها بحاجة إلى حوالي عام إلى عام ونصف من أجل تكيف وتعديل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وشبكة PSTN بغية توفير محاسبة في الوقت شبه الفعلي" قبل الانتقال إلى شبكات الجيل التالي. وأضافت أنه من المستحسن في بادئ الأمر قصر هذا الحق المعين للمستهلكين على خدمات النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSM). واعترض مشغلو GSM على هذا النهج بحجة أنهم يعرضون أصلاً اشتراكات مسبقة الدفع، وأن هذه الاشتراكات تقوم بنفس وظيفة الحد الأقصى.

وفي جمهورية كوريا، قيل إن عملية التزيم تتسبب في مشاكل للمستهلك في المرحلة الأولى من الاشتراك وفي أثناء الاستخدام وعند إلغاء التزيم.⁴⁰ وتفاوت أشكال التخفيضات في الخدمات المرزومة تبعاً لتوليفة المنتجات. وغالباً ما تمنح الخصومات في إطار التزامات طويلة الأجل، مما يجعل الكيفيات والشروط معقدة للغاية.

ورغبة في معالجة موضوعات الشواغل آنفة الذكر وغيرها، المرتبطة أيضاً بالمستهلك وبالتقارب، نشرت السلطات العامة الكورية مؤخراً سلسلة من المبادئ التوجيهية لمقدمي خدمات الاتصالات (انظر الإطار 2).

الإطار 2: المبادئ التوجيهية لجمهورية كوريا لمقدمي خدمات الاتصالات في تقديم الخدمات المرزومة

بالنسبة إلى الخدمات المرزومة يشترط على مقدمي الخدمات ما يلي:

- تحديد الشروط الأساسية بوضوح في الاتفاقات المبرمة مع المستعمل (تخفيضات في إطار التزامات طويلة الأجل، وتخفيضات في إطار العروض المرزومة، ورسوم الإلغاء، وغير ذلك)؛
 - تحديد تفاصيل الخصومات على الفاتورة، بحيث يمكن للمستهلك معرفة ما تنطبق عليه التخفيضات؛
 - تقديم معلومات عن الخدمات المرزومة تغطي التعريفات والخصومات ومهل الانسحاب وصيغ حساب رسوم الإنهاء، وغيرها؛
 - عدم فوارة رسوم الإنهاء لجميع الخدمات المرزومة عندما يرغب المستهلك في إنهاء بعضها فقط؛
 - تضمين الاتفاق المبرم مع المستعمل معلومات تحدد من هو المسؤول في حالة حدوث أي مشكل.
- وبالنسبة إلى العقود التي تتناول خدمات الإنترنت عريضة النطاق لا يحق لمقدمي الخدمات ما يلي:
- فوارة رسوم الإلغاء للمستهلك الذي حصل على فوائده إضافية غير منصوص عليها في العقد، والذي ينهي الخدمة قبل انتهاء مدة العقد.
- وبالنسبة إلى العروض الترويجية:
- لا يجوز تطبيق العقوبات، ما لم يتم إبلاغها بوضوح إلى المستهلك، الذي يجب أن يكون قد تلقى هذه المعلومات بخصوص المبلغ ومدة العقد.

بالإضافة إلى ذلك، تتطلب السلطات العامة الكورية من مقدمي الخدمات ممارسة إشراف دقيق على مكاتب مبيعاتها لضمان امتثالها للمبادئ التوجيهية ومساعدة العملاء على فهم كامل للعقد الذي يوقعونه. فإنها توصي مثلاً بتزويد العملاء بكتيبات أو

⁴⁰ يسمح للمشغلين الرئيسيين للاتصالات بتقديم الخدمات المرزومة، بما في ذلك الخدمات الخاضعة لتنظيم التعريفات، إلا إذا كان من المحتمل أن تضر هذه العروض بالمنافسة و/أو بالمستهلكين.

إرشادات مصورة سهلة الفهم إلى جانب نشر العقد المعني إما على الصفحة الرئيسية في موقع مقدم الخدمة أو في مكان سهل فيه العثور على المعلومات.

ز) انقطاعات الخدمة/التغطية الرديئة

تبين في الدول الأعضاء المشاركة في الاستقصاء أن حقوق المستهلكين فيما يتعلق بانقطاعات الخدمة أقل تطوراً. ذكر 5 فقط من أصل 29 مشاركاً في الاستقصاء حق المستهلك في التعويض في حالة فقدان الخدمة، وذكر 3 فقط من أصل 29 الحق في النفاذ إلى خدمات الطوارئ.

وفي سلطنة عُمان، يحق لجميع المستهلكين الاستفادة من نفس فئة الخدمة ونفس شروط الخدمة. ويتعين على المشغلين تقديم أفضل خدمة ممكنة وتلبية معايير جودة الخدمة المحددة في شروط الترخيص. وإذا انقطعت الخدمة المقدمة للمستهلك لأكثر من 24 ساعة لأسباب تقنية أو لأغراض الصيانة، عندئذ يحظر على مقدم الخدمة فوترة الشهر الجاري من الاشتراك. وإذا تعطل الجهاز الذي يوفره المشغل خلال فترة الضمان، فيجب على المشغل استبداله أو إصلاحه.⁴¹

وأنشأت الهيئة الوطنية لتنظيم الاتصالات في جنوب إفريقيا (ICASA) إطاراً لتقييم مؤشر رضا المستهلك (CSI) بشأن خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الغرض منه تحديد وتعريف معلمات جودة الخدمة على غرار المعلمات المستخدمة من قبل الهيئات التنظيمية الأخرى، وهي تمكن الهيئة من رصد مستوى رضا المستهلك، وكذلك من تقييم جودة الخدمات التي يقدمها المشغلون.

ونظراً لتزايد الاعتماد على الخدمات السلكية واللاسلكية، فمن الممكن ألا تتوفر، في بعض المناطق، معلومات كافية فيما يتعلق بمدى تكرار انقطاع الخدمة أو تعذر النفاذ إلى الخدمات، أو أن من الصعب مقارنة المعلومات بالنسبة إلى المستهلكين. مثال ذلك، عندما حدثت فيضانات وانقطع التيار الكهربائي على نطاق واسع في مانهاتن السفلى (نيويورك) وعبر الولايات المتحدة في أواخر عام 2012، عانت الشبكة من اضطرابات خطيرة ووجد العملاء أنفسهم محرومين من شبكة التلفزيون بالألياف البصرية ومن شبكة الإنترنت ومن الاتصال الهاتفي.

وقررت الهيئة الفيدرالية للاتصالات في الولايات المتحدة أن تعقد، اعتباراً من أوائل عام 2013، سلسلة من اللقاءات الميدانية لمناقشة المشاكل التي تتعرض لها شبكات الاتصالات في البلاد أثناء الكوارث الطبيعية وغيرها من أحوال الطوارئ⁴². والهدف من ذلك هو تعزيز متطلبات الخدمة في حالة طوارئ واسعة النطاق، سواء بالنسبة إلى الشبكات السلكية أم الشبكات اللاسلكية، ولا سيما فيما يتعلق بموثوقية شبكات الطوارئ 1-1-9. ويستهدف الاستطلاع أيضاً تقييم استطاعة المستهلكين الحصول على معلومات كافية بشأن خدمات الاتصالات في حالات الطوارئ و/أو إذا كان من المفيد أن تقدم لهم معلومات إضافية. وقد يتساءل المرء، مثلاً، هل من المفيد بالنسبة إلى المستهلكين مقارنة المشغل الذي يقدم لهم الخدمة ومنافسيه من حيث جودة الخدمة أو المرافق وموثوقيتها في حالات الطوارئ السابقة.

3.1.4 وضع جمعيات المستهلكين

يتبين من الردود على الاستبيان ومن المساهمات الواردة من غالبية البلدان النامية أن حالة أداء جمعيات حماية المستهلك بشكل عام، وعلى وجه التحديد في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما من حيث الخبرة والاحترافية، تتمثل في صعوبة إدارة حماية المستهلك مع كيانات الدولة أو الهيئات التنظيمية.

وأشار العديد من المشاركين إلى أن هيئات حماية المستهلك تواجه مشاكل هيكلية، وهي تفتقر بصفة خاصة إلى الصلاحيات والموارد البشرية الكافية. وأوضح آخرون أن التشريعات الوطنية بشأن حماية المستهلك غير كافية أو غير موجودة. وأشار البعض أيضاً إلى مشاكل فيما يتعلق بتثقيف المستهلكين وتوعيتهم.

⁴¹ الوثيقة 1/162، 18 يوليو 2012، المرجع السابق.

⁴² <http://www.fcc.gov/document/chairman-genachowski-announces-post-superstorm-sandy-field-hearings>

2.4 الأساليب التنظيمية والممارسات الفعالة لحماية المستهلك التي تستخدمها الهيئات التنظيمية الوطنية وغيرها من الكيانات (أمثلة من البلدان)

يؤدي التطبيق الفعال للسياسات واللوائح الوطنية بشأن حماية المستهلك دوراً حيوياً في الحفاظ على المصلحة العامة وحماية المستهلك. وكما يتبين من نتائج الاستقصاء الذي أجرته لجنة الدراسات في الاتحاد الدولي للاتصالات، فإن العديد من الجهات التنظيمية الوطنية تواجه صعوبات في التنفيذ في سياق التقارب. وترتبط العقبة الرئيسية، على ما يبدو، بالحاجة إلى تعزيز التشريعات أو تحسينها. وبالإضافة إلى ذلك، يعاني العديد من المشاركين من مشاكل هيكلية داخل كيانات حماية المستهلك، فضلاً عن نقص الخبرة أو الموظفين لضمان تنفيذ اللوائح. وأشار ربع المشاركين إلى النقص في تثقيف المستهلكين وإلى نقص توعية المستهلكين بحقوقهم.

أ) القضايا الهيكلية وتقاسم المسؤولية

في تركيا، تقاسم المسؤولية عن حماية المستهلك هيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICTA) (www.btk.gov.tr)، وفيها قسم مخصص لحماية المستهلك، والمديرية العامة لحماية المستهلك والمنافسة (www.tuketici.gov.tr)، التي هي جزء من وزارة الجمارك والتجارة. وتقاسم المسؤوليات واضح بين الهيئتين اللتين صدقتا رسمياً المبادئ التي تحكم توزيع المهام. مثال ذلك، إذا أرسل مستهلك شكوى بشأن خدمات الاتصالات إلى المديرية العامة لحماية المستهلك والمنافسة، فإن هذه الشكوى تحال إلى هيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذا لزم الأمر.

ورغم أن كلتا الهيئتين تفيد بحسن سير هذا النظام، فإن مجموعة تليكوم تركيا أفادت لجنة الدراسات عن عدد من الصعوبات المتعلقة بتنظيم الخدمات المتقاربة: "تضارب وارتباك بين الهيئتين المختلفتين، وتأثير التقارب على المنافسة، وصعوبات تحليل الخدمات المتقاربة في إطار اللوائح والقواعد، والجهود المبذولة لمنع الآثار السلبية للتنظيم على تطوير وتحسين الخدمات المتقاربة".

وفي الصين، حيث وضع مجلس شؤون الدولة هدفاً لعام 2013 لإكمال تقارب خدمات الوسائط والاتصالات، تعتمد الهيئتان المعنيتان بالتنظيم، وهما وزارة الصناعة وتكنولوجيا المعلومات (MIIT) وإدارة الدولة للإذاعة والسينما والتلفزيون (SARFT)، أساليب مختلفة في مجال التنظيم. ولا تزال الرقابة على المحتوى تحت سيطرة هيئات الإذاعة وإدارة الدولة للإذاعة والسينما والتلفزيون، التي يبدو أنها تسببت في صعوبات لمقدمي خدمات الاتصالات التي ترغب في توسيع خدمات تلفزيون بروتوكول الإنترنت (IPTV) وخدمات الهاتف المتنقل. وما زال اعتماد خدمات IPTV والتلفزيون المتنقل حتى الآن ضعيفاً نسبياً في البلاد، إزاء الإمكانيات الهائلة التي توفرها قاعدة المشتركين في الخدمة الثابتة عريضة النطاق وفي خدمات الهاتف المتنقل من الجيل الثالث 3G.

ويختلف الوضع في جمهورية كوريا، حيث وافقت هيئة تنظيم البث الراديوي ووزارة الاتصالات في عام 2006 (بعد الكثير من النقاش) على ممارسة سلطة إشراف مشتركة على خدمات تلفزيون بروتوكول الإنترنت. ومنذ ذلك الاتفاق، ازداد عدد المشتركين في تلفزيون بروتوكول الإنترنت بسرعة، صعوداً من 1.7 مليون في يناير 2009 إلى 7,7 مليون في يوليو 2013، وفقاً لمشغلي IPTV، ويرجع ذلك أساساً إلى الزيادة السريعة في عدد المستهلكين الذين يستعملون هذه الخدمات في الوقت الفعلي.

وحسب الوضع في عام 2013، تنقسم حل المسؤولية عن حماية مستهلكي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جمهورية كوريا بين وزارة العلوم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتخطيط المستقبلي، التي أنشئت مؤخراً في مارس 2013، ولجنة الاتصالات الكورية (KCC)، التي كان لها في السابق الولاية على الاتصالات والإذاعة ثم أصبحت الآن محدودة في نطاق الأمور التنظيمية للخدمات الإذاعية إثر إنشاء الوزارة المذكورة. وتتمتع لجنة التجارة العادلة (FTC) كذلك بسلطات تنظيمية ولها أن تنخرط في قضايا حماية المستهلك والمنافسة العادلة في السوق.

ب) الحاجة إلى ضمان الموارد الكافية لإنفاذ التنظيم وتنقيف المستهلكين وتوعيتهم

في كولومبيا، تقع اللوائح المتعلقة بحماية المستهلك ضمن اختصاص هيئة تنظيم الاتصالات. وقد تمت عملية محدّدة لتحديث التشريعات بشأن حماية المستهلك بحيث تؤخذ الخدمات المتقاربة في الاعتبار.⁴³ وقد حددت في القرار 3066 القواعد المحددة لبيع الخدمات المرزومة، فضلاً عن أفضل الممارسات للتواصل مع المستهلكين من خلال الخدمات المتخصصة وخطوط المساعدة عن بُعد والشبكات الاجتماعية والرسائل النصية القصيرة. ومع ذلك، وحرصاً على نجاح تنفيذ هذه التغييرات، فإن هيئة تنظيم الاتصالات بحاجة إلى موارد كافية، سواء لضمان تطبيق اللوائح أم لضمان تنقيف المستهلك وإجراء حملات إعلامية.⁴⁴

وفي المملكة المتحدة، اقترحت الحكومة تدابير تشريعات ترمي إلى وضع إعلان جديد لحقوق المستهلك.⁴⁵ والهدف هو وضع إطار جديد من شأنه أن يقلل من الأعباء التنظيمية على المنشآت (باستبدال نصوص القانون الحالية وعددها 12 بإطار واحد فيما يتعلق بحقوق المستهلك)، على أن تكون "حصينة للمستقبل"، أي بتوفير إمكانية دمج الابتكارات المرتقبة في المستقبل، وتعزيز ثقة المستهلك من خلال وضع ضمانات مناسبة.

وإذا أقر الإعلان فسوف يفرضي إلى تحديث القوانين الخاصة بالمستهلك القائمة منذ 30 سنة، وذلك بغية إرساء حقوق واضحة لمستهلكي المحتوى الرقمي، بما في ذلك التحميل والمحتوى على قرص ومحتويات البث المستمر والمحتويات المتاحة في الحيز السحابي. وبمقتضى الإعلان، يجب أن تمثل هذه المحتويات لأي وصف وضع لها وأي نسخة تجريبية أو توضيحية، وأن تكون "على درجة مرضية من الجودة [...] [تلي] توقعات شخص معقول، مع أخذ جميع الظروف ذات الصلة بعين الاعتبار". ويجب على البائع الذي يزود المحتوى الرقمي أن يكون مرخصاً له بذلك وينبغي ألا يضع المستهلك في وضع يجعله ينتهك حقوق المؤلف.

ج) تنظيم جودة الخدمة

ذكرت البرازيل في ردها على الاستقصاء صعوبات التعامل مع الخدمات المتقاربة، وذلك بسبب قلة الخبرة في مجال التنسيق/التعاون بين الهيئات المختصة وغياب الإجراءات القانونية للتعامل مع التقارب.

ومع أن وزارة الاتصالات لديها صلاحيات واسعة جداً فيما يتعلق بوضع السياسات الوطنية في مجال الشمول الرقمي والبث الإذاعي والتلفزيوني وخدمات البريد والاتصالات، فإن الوكالة الوطنية للاتصالات (Anatel)⁴⁶ مكلفة على وجه التحديد بتشجيع تطوير قطاع الاتصالات في البرازيل. وتشمل اختصاصاتها الترخيص والتنظيم والإشراف. ولا يمكن الطعن بالقرارات التي تتخذها الهيئة التنظيمية إلا أمام القضاء.

ويخضع تنظيم حماية المستهلك لقانون الدفاع عن المستهلك،⁴⁷ والذي تقوم بتطبيقه هيئات مختلفة.

والنفاذ إلى نظام التلفزيون الرقمي البرازيلي (SBTVD)، الذي أُطلق في عام 2007، مفتوح ومجاني، ويسمح بنقل محتوى عالي الجودة من حيث الصورة والصوت، سواء في الأجهزة الثابتة أم المتنقلة. ويستطيع المستهلك النفاذ إلى التلفزيون الرقمي من خلال جهاز التلفزيون أو الهاتف المتنقل كما يمكنه النفاذ إلى الخدمات عالية الوضوح والتفاعلية من الهاتف المتنقل والتلفزيون الأصغر والحاسوب المحمول. وتمثل الخدمات التفاعلية سمة أساسية من سمات النظام، إذ يمكن للمستهلك استخدام جهاز التحكم

⁴³ يتضمن القانون الوطني 1480، الذي تم تحديثه في عام 2011، التعديلات الخاصة بحماية صحة وسلامة المستهلك وحماية القصر والنفاذ إلى المعلومات، وكذلك المسائل من قبيل ضمانات السلع والخدمات. كما تم في عام 2011 تحديث اللائحة 3066 الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات، بشأن حماية حقوق المستهلكين. وتناولت التغييرات استخدام التكنولوجيا للتواصل مع الشركات، والحدود القصوى لزمّن الاستجابة، والنفاذ إلى المعلومات والقواعد المتعلقة بخدمات الإرسال بالبرزم.

⁴⁴ المرجع السابق.

⁴⁵ www.gov.uk/government/news/new-proposals-for-consumer-rights

⁴⁶ Anatel هيئة خاصة أنشئت بموجب القانون العام للاتصالات. وهي مستقلة إدارياً وقائمة بذاتها مالياً لا تقع تحت إشراف أي سلطة حكومية أخرى.

⁴⁷ القانون 8078 المؤرخ 11 سبتمبر 1990.

عن بعد للرد على الاختبارات والبحث عن معلومات عن البرامج وشراء المنتجات الموصى بها والمشاركة في الدراسات الاستقصائية وإجراء العمليات المصرفية.

ومن اختصاصات Anatel تنظيم وحماية حقوق المشتركين في الخدمة التلفزيونية، ولا سيما في إطار "الخدمات المرزومة" التي تضم التلفزيون بأجر والمهاتف وشبكة الإنترنت عريضة النطاق. وبموجب التشريع الجديد،⁴⁸ يسمح للمرخص له بتقديم خدمات التلفزيون بأجر استخدام كل التكنولوجيات المتاحة، مما يفضي إلى توحيد قواعد التلفزيون بأجر في البلاد. وتبعاً لهيئة Anatel، من المنتظر أن يصل قطاع التلفزيون البرازيلي بأجر إلى 35 مليون مشترك بحلول عام 2018.⁴⁹

وإذ يفتح الإطار الجديد السوق أمام مقدمي خدمات الاتصالات فإنه يفضي إلى توسيع صلاحيات الهيئة التنظيمية في تطبيق نظام الحخص للمحتوى المحلي في البرامج التلفزيونية بأجر، وهي سياسة مخصصة عادة لتنظيم البث الإذاعي.⁵⁰

وتعتبر Anatel هيئة صارمة من حيث معايير جودة الخدمة. فقد حظرت في عام 2012 بيع الاشتراكات في الهواتف المتنقلة لمدة 11 يوماً بسبب رداءة الخدمات وتزايد عدد الشكاوى المقدمة من العملاء⁵¹. ووفقاً للتقارير، فإنها تعتمد حالياً نهجاً صارماً فيما يتعلق بتنظيم التلفزيون بأجر، بعد تضاعف عدد الشكاوى من المشتركين بين عامي 2010 و2011، وخاصة بالنسبة إلى المشاكل المتعلقة بمعايير جودة الخدمة. وقد طلبت Anatel من المشغلين وضع خطط استثمارية مستقبلية وتحديد الأهداف في مجال خدمة العملاء.

د) التوصل إلى التوازن الصحيح بين خصوصية البيانات الشخصية والابتكار في منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يتعين على الهيئات التنظيمية، في سياق تقارب الخدمات، إيجاد توازن دقيق بين تطبيق التدابير اللازمة لحماية خصوصية البيانات الشخصية ووضع إطار تنظيمي يشجع المنشآت على تطوير منتجات وخدمات مبتكرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ففي بوروندي مثلاً كان من شأن الزيادة في الجرائم المتصلة باستخدام الهواتف المتنقلة وتزايد تهديد الأفراد من مجهولين والاحتيال والسرقة المصرفية واستخدام بطاقة SIM التابعة للغير أن زعزعت ثقة العملاء في شبكة الاتصالات. وقد أرسل العديد من الشكاوى إلى المشغلين والهيئات التنظيمية. وإدراكاً لأهمية ثقة المستهلك لضمان نمو السوق، اتخذت الحكومة عدداً من التدابير للتغلب على المشكلة. حيث يشترط على المشغلين مثلاً تركيب معدات للمراقبة وتقديم قوائم الاتصالات إذا طلبت الشرطة و/أو الهيئة التنظيمية منهم ذلك.⁵²

لقد اعتمد العديد من بلدان أمريكا اللاتينية، ومنها الأرجنتين⁵³ والبرازيل وكوستاريكا والمكسيك، تشريعات تقوم على أساس حقوق الإنسان، وذلك لحماية خصوصية بيانات المستهلكين عن طريق الحد من جمعها واستخدامها من قبل أطراف ثالثة. وتمثل هيمنة النهج القائم على الحقوق ضمانة دستورية فيما يتعلق باستخدام الصور والخصوصية والشرف وتقرير المصير وحرية الإعلام".

⁴⁸ لائحة حماية حقوق المشتركين في التلفزيون المأجور والدفاع عنها. القرار رقم 488/2007 الصادر عن Anatel؛ القانون الجديد 12.485/2011.

⁴⁹ تشير بيانات Anatel إلى أن عدد المشتركين في التلفزيون المأجور في البرازيل بلغ 15,1 مليون في أغسطس 2012. ويبين مؤشر قياس معدل التغلغل بحسب الأسر نسبة 25,5 في المائة، ما يمثل زيادة قدرها 19,4 في المائة مقارنة بالعام السابق. وتبلغ حصة América Móvil في السوق نسبة 37,2 في المائة، تليها DirecTV، التي تبلغ حصتها مع علامتها التجارية Sky Brasil في السوق نسبة 31,2 في المائة.

⁵⁰ تخضع الأنصبة لرقابة الوكالة الوطنية البرازيلية للسينما.

⁵¹ وفقاً لتقرير كريس فورستر منشور على موقع advanced-television.com

(<http://advanced-television.com/2012/09/19/brazil-wants-better-customer-service-from-pay-tv/>)

⁵² الوثيقة RGQ18-2/1/16-E، 4 يناير 2012، بوروندي، مكافحة الجريمة المرتبطة بالهاتف المتنقل في بوروندي: توجيهات للمشغلين والتزامات الهيئة التنظيمية.

⁵³ قانون حماية البيانات الشخصية (2000).

وفي إطار هذا النهج، يحق للأفراد النفاذ إلى بياناتهم الشخصية والاعتراض على استخدامها لأغراض الإعلان والتسويق ودراسة السوق. وفي البرازيل، تشمل التشريعات التي يجري تطويرها الحق في الحصول على تعويض في حالة إساءة استخدام البيانات الشخصية. وفي كوستاريكا، أنشئت هيئة مستقلة لحماية البيانات تتولى إنفاذ القوانين والعقوبات بحق المخالفين. وفي المكسيك، تشمل الأنظمة التي تحكم استخدام البيانات الشخصية قواعد محددة لجمع واستخدام البيانات في سياق الحوسبة السحابية، بما في ذلك الالتزام بإعلام المستعملين كيف تستخدم بياناتهم و/أو كيف يكشف عنها لأطراف ثالثة⁵⁴

أما في الولايات المتحدة فقد فضلت الحكومة نهجاً لحماية البيانات يقوم على أساس التنظيم الذاتي، إلى جانب تدابير هادفة خاصة بالقطاع. فقد أصدرت الهيئة الفيدرالية للتجارة، في مارس 2012، تقريراً عن خصوصية المستهلك⁵⁵ يتضمن سلسلة من المبادئ غير الملزمة للممارسات الجيدة (انظر الإطار 3).

الإطار 3: مبادئ توجيهية من الهيئة الفيدرالية للتجارة في الولايات المتحدة بشأن أفضل الممارسات لخصوصية بيانات المستهلك

جعل الخصوصية هدفاً

ينبغي الحرص على حماية خصوصية بيانات المستهلك في جميع مراحل عملية تطوير المنتجات والخدمات. وهذا يشمل أساساً توفير مستوى معقول من الأمن، وقصر جمع البيانات على المعلومات ذات الصلة، وتحديد مدة تخزين البيانات، ووضع إجراءات ترمي إلى ضمان دقة البيانات المحتفظ بها.

تسهيل اختيار المنشآت والمستهلكين

يجب أن يتمكن المستهلك بسهولة من تحديد أفضليته بالنسبة إلى نوع المعلومات الشخصية التي يود تقاسمها وأن يقرر الجهة التي يقاسمها المعلومات. ولهذا، يمكن مثلاً استخدام وظيفة "عدم التتبع" التي تسمح له بعدم المشاركة في التتبع على الخط.

تحسين الشفافية

يتعين على المنشآت تقديم معلومات عن نوع المعلومات الشخصية التي تجمعها والغرض من استخدامها وأن توفر للمستهلك إمكانية النفاذ إلى البيانات الخاصة به.

المصدر: حماية خصوصية المستهلك في عصر سريع التغير: توصيات لمنشآت الأعمال وصناع القرار، الهيئة الفيدرالية للتجارة، الولايات المتحدة، 2012⁵⁶

ه) أطر التبادل والتعاون لمعالجة شواغل المستهلكين

في نيجيريا، اتخذت خطوات هامة لضمان رضا المستهلك وحمايته، بما في ذلك استحداث ترتيبات لتعويض المستهلكين وإجراء دراسات وطنية بشأن رضا المستهلك في التمتع بتجربة الخيار الأول وتصوره لتوفير خدمات الاتصالات، وإنشاء مركز اتصال في هيئة الاتصالات النيجيرية لتحسين قنوات الاتصال بين المستهلكين وأصحاب المصلحة الآخرين مثل آلية تسوية الشكاوى لتسهيل تسوية الشكاوى بين المستهلكين ومقدمي الخدمات. وآلية الوساطة هذه، وتدعى "برلمان المستهلكين"، هي نظام لحماية المستهلك يتمثل في تنظيم لقاء سنوي بين المشغلين والمستهلكين للحوار بين أصحاب المصلحة في القطاع والمستهلكين.

وفي البرازيل، وضعت الهيئة Anatel آليات لتحسين وتعزيز نظام الرقابة من وجهة نظر المستهلك وآليات لتشجيع المستهلكين على الاقتراب من الهيئة. وبفضل هذا الأسلوب من الاتصال يمكن للمستهلكين تقديم الشكاوى والاقتراحات بل الإعراب عن

⁵⁴ لائحة القانون الفيدرالي بشأن حماية البيانات الشخصية التي تحتفظ بها أطراف من القطاع الخاص (2011).

⁵⁵ حماية خصوصية المستهلك في عصر التغيير السريع: توصيات لدوائر الأعمال وواضعي السياسات FTC، 2012.

⁵⁶ نقلاً عن دراسة أعدت لقمة الاتحاد لتوصيل الأمريكيتين 2012، الأثر التنظيمي للتقارب والنطاق العريض في الأمريكيتين، أعدتها السيدة جانيت هيرنانديز، خبيرة في الاتحاد الدولي للاتصالات.

الشكر أو طلب المعلومات. ويسهم مركز النداءات هذا في مساعدة الناس ضعاف السمع. ويمكن للمستهلكين أيضاً ارتياد "صالة المواطن" التي أنشأها Anatel في كل حاضرة برازيلية كبرى لتوفير علاقة أكثر تفاعلية مع المجتمع. ويمكن فيها للمستهلكين الحصول على المعلومات والوثائق وتقديم الشكاوى ومتابعة مطالباتهم.

وقد أجبرت الهيئة التنظيمية ICTA في تركيا المشغلين على إنشاء آلية شفافة وعملية وسهلة لمعالجة شكاوى المستهلكين. ويتعين على المشغلين إعلام المستهلكين، دون انتظار مطالبتهم بذلك، بالآليات الموضوعية لتسوية شكاوى المستهلكين على نحو ميسور في متناولهم، فضلاً عن تسوية المشاكل المتعلقة بعقود الاشتراك الخاصة بهم. ويتعين على المشغلين الاحتفاظ بتسجيلات لجميع الشكاوى التي يتلقونها كل من خلال النظام الخاص به، مشفوعة بما اتخذ من متابعة أو إجراءات بشأنها، وذلك لمدة سنة على الأقل. ومن حق المستهلكين قانوناً أن يستشيروا من باب الأولوية مشغل الخدمات مصدر المشكلة. وإذا عجز المشغل عن حل موضوع الشكاوى، فإن المستهلك لديه الحق في اللجوء إلى الهيئة ICTA لتسوية المنازعة.

ولدى بنن قانون وطني لحماية المستهلك. وفي الممارسة العملية، يتم تمثيل المستهلكين في مجلس التنظيم.

وقد وضعت الهيئة التنظيمية في كينيا نظاماً ممتازاً لتتيف المستهلك في قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بفضل شراكة مثمرة بين الهيئة ومنظمات المستهلكين في هذا القطاع.

وفي كوت ديفوار، وضعت الهيئة التنظيمية، كجزء من سياستها في التعاون مع جمعيات الدفاع عن المستهلك، إطاراً دائماً للتبادل وهو بمثابة منتدى تستعرض فيه جمعيات المستهلكين وتقرح خطط العمل التي تتضمن برنامج التدريب وموضوعات منتديات النقاش والتوعية لصالح المستهلكين وتحقق من صلاحيتها.

وفي عام 2010، قامت هيئة التنظيم الإيطالية (AGCOM) بدراسة استقصائية تناولت تقنيات إدارة الحركة المرتبطة بنقل الصوت بواسطة بروتوكول الإنترنت (VoIP) والتطبيقات المتنقلة من الند إلى الند (P2P). وانطلاقاً من نتائج الدراسة والاستنتاجات التي أسفر عنها التشاور مع أصحاب المصلحة المعنيين في عام 2011، عكفت الهيئة AGCOM على التحقق مما إذا كانت متطلبات الشفافية القائمة بشأن جودة خدمات النفاذ إلى الإنترنت كافية أم لا. وهي تشمل اختبار سرعة الإنترنت الذي يقوم به المستهلك للتحقق من السرعة الفعلية للتوصيلات الثابتة عريضة النطاق. وإلا فإنها سوف تدرس ما إذا كان من الضروري اتخاذ تدابير تنظيمية جديدة لحماية حياد الشبكة.

5 المبادئ التوجيهية

ما زالت السياسات واللوائح الوطنية بشأن حماية المستهلك في عصر التقارب متفاوتة من حيث المستوى في معظم الدول الأعضاء في الاتحاد. وما زال تطوير البنية التحتية عريضة النطاق والخدمات الجديدة التي تجلبها محدوداً في البلدان النامية. وبالإضافة إلى ذلك، ما زالت القوانين الوطنية والتنظيمية في مجال حماية مستهلك خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزئية ومشتتة بشكل عام.

وترمي هذه المبادئ التوجيهية إلى مساعدة الدول الأعضاء على اعتماد العناصر الأساسية التي لا غنى عنها لوضع السياسات والأطر التنظيمية لحماية المستهلك واقتراح أساليب وممارسات فعالة لمواجهة التحديات المقترنة بالتقارب.

1.5 المبادئ الأساسية لإطار تنظيمي لحماية المستهلك

يجب أن تستند اللوائح التنظيمية لحماية المستهلك في بيئة متقاربة إلى المبادئ التوجيهية الثمانية التي وضعتها الأمم المتحدة⁵⁷ بشأن حماية المستهلك، وهي كالتالي:

- أ) الحق في الحصول على الاحتياجات الأساسية؛
- ب) الحق في الحصول على ضمان على المنتج؛
- ج) الحق في الحصول على المعلومات؛
- د) الحق في الاختيار؛
- هـ) الحق في التمثيل؛
- و) الحق في الإنصاف؛
- ز) الحق في التنقيف؛
- ح) الحق في بيئة صحية.

2.5 الأحكام التنظيمية والتزامات الهيئات التنظيمية

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

3.5 التنسيق بين الكيانات العاملة في مجال حماية المستهلك

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

4.5 استخدام التكنولوجيا

- 7) يتعين على الهيئات التنظيمية أن تحرص، من أجل حماية المستخدمين، على التصدي للتحديات التكنولوجية المرتبطة بتقارب الشبكات والخدمات، بما في ذلك جودة الخدمة وإمكانية التشغيل البيئي والأمن والخصوصية والنفوذ الشامل إلى الخدمات لجميع الطبقات الاجتماعية والحد من التكاليف.

5.5 التعاون الدولي وتبادل الخبرات

- 8) يهدف الاتحاد الدولي للمستهلكين (<http://www.consumersinternational.org>)، الذي يضم 240 منظمة تمثل 120 بلداً، في إطار عمله في مجال الاتصالات والنفوذ إلى المعرفة، إلى النهوض بالحقوق الأساسية للمستهلك ويسعى إلى وضع قوانين وممارسات منصفة. ولذا قد يكون التعاون الدولي ضرورياً لضمان اتساق السياسات على الصعيد الوطني. وثمة عامل

⁵⁷ قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 248/39 المؤرخ 16 أبريل 1985.

مهم يؤثر على المستوى المرغوب فيه من التعاون الدولي يتصل بالقدرة على البحث عن حلول متسقة للمشاكل المشتركة عندما تكون الاتفاقات متناثرة والحلول الوسط غير مرضية. ويوصى كل بلد بأن يطبق مختلف الإرشادات الصادرة عن الأمم المتحدة وعن منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي⁵⁸ وأن تستطيع المنظمات الوطنية الانضمام إلى منظمات عالمية راسخة تمثل جمعيات المستهلكين.

6.5 التثقيف والتنسيق والمعلومات وبناء القدرات لدى جمعيات المستهلكين

9 أشارت معظم البلدان، وخاصة البلدان النامية، إلى الحاجة، على الصعيدين الوطني والدولي، إلى بدء سلسلة من ورش العمل والدورات التدريبية لمنظمات الدفاع عن المستهلكين بشأن حماية المستهلك والتحديات المتمثلة في مختلف الخدمات المتقاربة.

ولذا يشجع نموذج ورشة العمل التي نظمها الاتحاد الدولي للاتصالات في عام 2012⁵⁹ حول موضوع "المكاسب الرقمية: التحديات ومصالح المستهلكين" وتجديد عقدها حول مواضيع جديدة.

10 التثقيف والتوعية بين السكان بشأن التحديات المتصلة بقطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سياق التقارب من خلال محافل المعلومات وتبادل الخبرات بين الجهات الفاعلة (الدولة والسلطات وجمعيات المستهلكين والصحافة والمجتمع المدني...).

11 رفع مستوى المهارات في جمعيات المستهلكين نسبة إلى السياق الجديد، من أجل مواصلة تعزيز قدراتها الاجتماعية المهنية في مجال الدعوة في المحافل على المستويات الوطنية وشبه الإقليمية والدولية، بل ومشاركتها الفعالة في وضع السياسات ومشاريع نصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الإجراءات على الصعيد الوطني

12 يبقى تنظيم المؤتمرات والاجتماعات مع الجهات المختصة وتوقيع العرائض المرسله إلى السلطات ونشر المقالات الصحفية على الشبكة وما إلى ذلك، من وسائل الرصد الدائم؛

13 تشجيع الهيئة التنظيمية على وضع إطار للتشاور والتعاون مع الجمعيات الوطنية للمستهلكين.

⁵⁸ منذ عام 1995، أقرت الأمم المتحدة الحقوق المشروعة للمستهلكين (مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، تحديث عام 1999، القرار A/RES/53/144). وقد نشرت منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي مبادئ توجيهية تنظم حماية الخصوصية وتدفعات البيانات الشخصية عبر الحدود (1980)، والإعلان بشأن تدفقات البيانات عبر الحدود (1985)، والإعلان بشأن حماية الخصوصية على الشبكات العالمية (1988). ولجنة ISO لسياسة الاستهلاك (COPOLCO) هي الهيئة المسؤولة عن النهوض بمصالح المستهلكين في مجال التقييس، وتمثل مهمتها في تشجيع مشاركة المستهلك في وضع المعايير.

ملاحظة: أولى الاتحاد الأوروبي أهمية كبيرة لتطلعات المستهلكين بحيث اتخذ البرلمان الأوروبي والمجلس الأوروبي بتاريخ 18 ديسمبر 2006 القرار رقم 1926/2006 الذي أنشئ بموجبه برنامج عمل على مستوى الاتحاد الأوروبي في مجال السياسة الاستهلاكية (2007-2013). وحددت المخصصات المالية لتنفيذ هذا البرنامج (31 ديسمبر 2006 إلى 31 ديسمبر 2013). بمبلغ 15,68 مليون يورو. وهو يستهدف ما يلي: توفير مستوى عال من حماية المستهلك من خلال تحسين المعلومات والتشاور وتمثيل مصالح المستهلكين، وضمان تطبيق لوائح حماية المستهلك من خلال مراقبة تطبيق التشريعات ونشر المعلومات والتثقيف وأساليب الانتصاف. واعتمدت المفوضية الأوروبية في 22 مايو 2012 الإعلان "برنامج المستهلك الأوروبي - بناء الثقة والنمو" (الوثيقة 10420/12 بالإضافة 1)، وفقاً لاستراتيجية أوروبا 2020. ومن المتوقع وضع وتمويل برنامج جديد بعنوان "المستهلكون للفترة 2014-2020" (الوثيقة 16795/11).

⁵⁹ ورشة عمل بشأن "المكاسب الرقمية: التحديات ومصالح المستهلكين"، شاركت في تنظيمها أكاديمية INA والهيئة الوطنية للبريد والاتصالات في اليونان (EETT)، بدعم من شبكة مراكز التميز للاتحاد الدولي للاتصالات في أوروبا، في الفترة 14-16 مارس 2012 في مقر الهيئة EETT في أثينا (اليونان).

على المستويين الإقليمي والدولي وعلى مستوى الاتحاد الدولي للاتصالات

- (14) تشجيع الدول الأعضاء (التي لم تفعل ذلك بعد) على إيلاء الأولوية لتحديد سياسة واضحة بشأن التنظيم في مجال حماية المستهلك.
- (15) العمل على مستوى الدول الأعضاء والأقاليم على تنظيم حلقات دراسية بشأن المبادئ التوجيهية لحماية مستهلكي خدمات الاتصالات؛
- (16) وضع دليل لجمعية حماية المستهلك العاملة في قطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (17) بالنظر إلى أن تعزيز المنافسة والانتقال إلى التقارب يزيد من أهمية حماية المستهلكين وتوعيتهم بشأن الفرص والتحديات المرتبطة بالتوصيلية بالإنترنت،⁶⁰ يتعين على الهيئات التنظيمية وصانعي القرارات، بالتعاون مع الهيئات الدولية، أن يعملوا على تطوير أدوات أو منصة تشتمل على المؤشرات أو الأدلة أو المعلومات التي تمكن المستهلكين أو جمعيات حماية المستهلك من قياس أو تقييم توفير الخدمات والتطبيقات في بيئة متقاربة.

7.5 تدابير تنظيمية لحماية مستهلكي خدمة الهاتف المتنقلة

- يوصى بتحديث التشريعات المتعلقة بحماية مستهلكي خدمة الهاتف المتنقلة بحيث تعكس ما يلي:
- توقع التكاليف والقيود التي تنطوي عليها عملية رفع الحظر عن الهواتف المتنقلة للمستهلكين في أسر المشغلين المعنيين. وينطبق هذا أيضاً على فترات الالتزام الإلزامية. وعلى ذلك، يجب اتخاذ تدبيرين في هذا الشأن:
 - تبسيط الخطوات التي يتعين على المستهلك اتخاذها لرفع الحظر عن مطرافه (رفع حظر مجاني بعد نحو من ثلاثة أشهر من شراء المطراف).
 - منع إبرام أي عقود بمدة تتجاوز X شهر (حيث تعتمد قيمة X على الموقف الاقتصادي الاجتماعي للبلد المعني). ومن شأن هذين التدبيرين أن يحفزوا المنافسة عن طريق تحرير السوق.
 - تشجيع المشغلين على إتاحة باقية خدمات متنقلة واحدة على الأقل دون التزامات. وتستند هذه التوصية إلى مبدأ بسيط مقتضاه وجوب تمكين كل مستهلك من الحصول على باقية لا التزام فيها من المشغل المعني. وسيتيح هذا للمستهلكين الذين لا يتبعون نمط استهلاك منتظم، مع مرور الوقت، الاستفادة من العروض قصيرة المدة.
 - استحداث ترتيبات للتنبيه والحظر تجنباً للفواتير الصادمة، وتكثيف تزويد المستهلكين بتوجيهات مخصصة حسب أسلوبهم في الاستهلاك.
 - ومؤدى هذا إلزام المشغلين باستحداث ترتيبات تنبيه وحظر حسب الاستهلاك، في جميع الأحوال ولجميع الخدمات، حماية للمستهلكين من الفواتير الصادمة.
 - تعهد المشغلين للمستهلكين بإعلامهم، مرة في السنة على الأقل، عن العروض الأنسب لأسلوبهم في الاستهلاك.
- ومن شأن التدابير التالية أن تعزز الشفافية وثقة المستهلكين في قطاع الهاتف المتنقلة:
- إلزام المشغلين بتضمين موادهم الدعائية تفاصيل واضحة لأي قيود ملحقة بالخدمات التي يقدمونها ويستعملون فيها عبارات من نوعية "غير محدود" أو "24/24"، مع إظهار تلك التفاصيل بخط يتيح حجمه للقارئ قراءته بسهولة.

⁶⁰ وُضع المبدأ التوجيهي على أساس المبادئ التوجيهية المستمدة من البند 5/GSR09 "تشجيع نمو الخدمات والتطبيقات والأجهزة المتكاملة لتوصيل غير الموصولين حتى الآن ولصالح المستهلكين".

- اشتراط تضمن العقود قائمة بالحدود الدنيا من الأسس المشروعة للإلغاء، على أن تتطور هذه القائمة بما يتماشى مع تطورات السوق.
- أ) تجنباً لأي سوء فهم من جانب المستهلك لسياسات الولاء وهياكل الرسوم التي يطبقها المشغلون، بما في ذلك الاستهلاك، بما يتجاوز الباقية:
 - ضمان إتاحة مساحة شخصية للمستهلكين على الموقع الإلكتروني للمشغل المعني تحتوي على المعلومات والمستندات اللازمة لإدارة عقودهم بشأن خدمات الاتصالات؛
 - تزويد المستهلك، على الموقع الإلكتروني على الأقل، بأداة لحساب المبالغ المطلوب سدادها في حالة الإلغاء (رسوم وغرامات).
- ب) بشكل عام، يجوز للمستهلكين منخفضي الدخل الانتفاع بتعريف اجتماعية للمهاتفة الثابتة التقليدية (خدمة شاملة). ويلزم أي حكومة ضمان توافر وسيلتي الاتصال الأساسيتين في مجتمع اليوم المعلوماتي، ألا وهما المهاتفة المتنقلة والإنترنت، لأصحاب أدنى مستويات الدخل، تعبيراً عن التزامها القوي بالتصدي لجميع تحديات الثورة الرقمية، سواء كان ذلك في المديان التكنولوجي أو من حيث التماسك الاجتماعي والإقليمي.
- استحداث "تعريف اجتماعية للخدمة المتنقلة" (منخفضة التكاليف): بحد أدنى "X" دقيقة من زمن النداءات و"n" من الرسائل القصيرة شهرياً استناداً إلى اتفاقات بين الدولة والمشغلين.
- تيسير إبرام اتفاقات، استناداً إلى الاتفاق النموذجي المعتمد للمهاتفة المتنقلة، بين الدولة والمشغلين مصممة لتعزيز نفاذ أشد الفئات حرماناً إلى الإنترنت بتكلفة منخفضة وسرعة عالية.
- ج) إلزام المشغلين بطرح عروض خدمات متنقلة مخصصة لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية:
 - يطرح جميع المشغلين العاملين في السوق الداخلية عروضاً تتضمن رسائل قصيرة وخدمات إنترنت متنقلة دون خدمة المهاتفة. فلا يجوز إلزام المستخدمين الصم أو ضعاف السمع أو البكم بسداد رسوم عن خدمة لا شك في استحالة انتفاعهم بها.

8.5 تدابير وقواعد ذهبية لحماية المستهلكين في بيئة متقاربة⁶¹

- أ) تحديث التشريعات و/أو اللوائح القائمة لضمان الكفاءة في إطار تنظيمي ناجم عن التقارب
 - معالجة أي من العقبات التقنية أو المرتبطة بالبنية التحتية التي قد تثبط المستهلكين عن الاشتراك في المنتجات والخدمات الجديدة (من قبيل قصور أو انقطاع النفاذ إلى النطاق العريض)⁶². ويمكن على وجه الخصوص اتخاذ التدابير الرامية إلى تنظيم استخدام تقنيات إدارة الحركة لمنع التمييز غير المنصف بين الجهات الفاعلة في السوق، وتدعيم هذه التدابير بمعايير الحد الأدنى من جودة الخدمة، بحيث تتوفر للعملاء إمكانية النفاذ إلى الخدمات الجديدة، مثل الحوسبة السحابية؛
 - السعي في تحقيق الاستفادة الكاملة من الإحصاءات ذات الصلة بشأن الشكاوى لدى وضع السياسات، وذلك لسد أي ثغرة في الإطار التشريعي أو التنظيمي؛
 - مراجعة إطار تنظيم المحتوى، وخاصة فيما يتعلق باستخدام المحتوى المنقول عن طريق خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولا بد من إطار قانوني مستقر لاتخاذ القرارات التنفيذية التي من شأنها أن تشجع على تطور ونمو الخدمات. المداومة على استعمال تقييمات الأثر لدعم وضع السياسات القائمة على البيانات المثبتة. وجمع المعلومات من المستهلكين عن تجاربهم والوقوف على أنماط سلوكهم. ومراقبة الاتجاهات المتغيرة في جميع المجالات ولكل

⁶¹ مقتطف من تقرير الدراسة التي أجراها الخبير المكلف من قبل مكتب تنمية الاتصالات في إطار المسألة 18-2/1.

⁶² واحد من أهداف لجنة الأمم المتحدة بشأن التنمية الرقمية عريضة النطاق لعام 2015 هو ضمان أن تكون خدمات النطاق العريض الأساسية ميسورة التكلفة في البلدان النامية، بحيث تمثل أقل من 5 في المائة من الدخل القومي الإجمالي للفرد، وبحيث يتمكن الناس من المشاركة الكاملة في مجتمع المعرفة.

نوع من الخدمات (أي منفصلة أو مجتمعة). وتحديد الاحتياجات والتوقعات الفعلية للمستهلكين، بدلاً من الاعتماد على فكرة سائدة عنها، وذلك استناداً إلى دراسات الاستهلاك واستقصاءات الاستعمال، فضلاً عن البيانات فيما يتعلق بشكاوى المستهلكين بشأن الخدمات المقاربة؛⁶³

- تحديد مجالات التداخل بين استخدام واستغلال البيانات (على سبيل المثال بين تنظيم الإعلان وتنظيم الخصوصية)، والتي قد تفلت من تغطية الشبكات التنظيمية التقليدية للاتصالات، والعمل بشكل وثيق وعلى نحو فعال مع هيئات أخرى لضمان حماية المستهلك وازدهار سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- اعتماد تدابير تنظيمية 'حصينة للمستقبل'، بحيث تتمكن من مواكبة التكنولوجيات المتطورة بسرعة.

ب) تثقيف وإعلام المستهلك

- التأكد من أن الإطار التنظيمي يعزز مستوى مرضياً من المنافسة ويوفر خياراً واسعاً بما فيه الكفاية بالنسبة إلى المستهلكين، وأن بإمكان المستهلك أن يتحول بسهولة من مقدم خدمة لآخر إذا أراد ذلك. ومع أن شراء المنتجات المرزومة له مزايا واضحة للمستهلكين من حيث السعر واليسر، فإنه يجعل من الصعب مقارنة العروض المختلفة والانتقال من واحد إلى آخر؛
- التأكد من أن المستهلك يستطيع النفاذ بسرعة إلى المعلومات الدقيقة، بما في ذلك عن معدل التدفق وإدارة حركة البيانات. وفي حالة التمييز بين الخدمات و/أو الممارسات مثل حجب شبكة الويب، يتم إعلام المستهلك وتتم فورة الخدمات وفقاً لذلك؛
- ضمان حصول المستهلك على معلومات عن مشكلات الأمن والخصوصية التي من المحتمل أن يواجهها في سياق خدمات التجارة الإلكترونية والتجارة عبر الهاتف المتنقل، وأن يكون على بينة من التدابير التي يمكن استخدامها للحد من المخاطر.

ج) بناء ثقة المستهلك في الخدمات المقاربة

- تشجيع التجارة الإلكترونية والتجارة عبر الهاتف المتنقل والحفاظ عليها باتخاذ تدابير لبناء الثقة بين المستهلكين؛⁶⁴
- تشجيع المشغلين على اتخاذ التدابير الأمنية، وعلى وجه الخصوص توفير وظيفيات الأمن المدججة لمنع المعاملات غير المصرح بها وانتهاك خصوصية البيانات؛⁶⁵
- التأكد من أن المستهلك يشعر بالأمان عند استخدام الخدمات على الخط. وينبغي أن يتوقع الاعتماد على مستوى معقول من الأمن بشأن البيانات الخاصة به. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن تقتصر البيانات على المعلومات ذات الصلة وأن يُحتفظ بها لفترة محددة وأن تخضع لإجراءات رشيدة لضمان دقتها. وينبغي أن يكون المستهلك قادراً على معرفة ما هي المعلومات المتقاسمة وكيف ومع أي جهة وأن تتاح له إمكانية عدم المشاركة في التتبع على الخط؛
- الاعتراف بضرورة حماية وتثقيف المستهلكين الذين ليس لديهم كلهم نفس الاحتياجات في مجال النفاذ، ويمكن أن يكونوا بصفة خاصة عرضة للممارسات التجارية الخادعة أو لديهم صعوبة في فهم آليات الدفع.

⁶³ من شأن تطبيق التوجيه بشأن خدمات الوسائط السمعية البصرية في الاتحاد الأوروبي، 2010/13/EU، تيسير الانتقال من سوق خدمات الوسائط لدى عدد قليل من مقدمي الخدمات إلى أكثر من 7 500 من مراكز البث، فضلاً عن نمو خدمات الفيديو بناءً على الطلب.

⁶⁴ انظر في هذا الصدد اقتراح الاتحاد الأوروبي بإلغاء التوجيه الحالي بشأن التوقعات الإلكترونية واستبداله بإطار عام يستهدف تمكين الاعتراف والقبول المتبادل لتعرف الهوية الإلكتروني. وثيقة مجلس الاتحاد الأوروبي 10977/12 بشأن الاستيقان والتوقعات وخدمات الثقة المساعدة المرتبطة بها.

⁶⁵ تقرير منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بشأن حماية المستهلك في مجال المدفوعات على الخط وبواسطة الهاتف المتنقل، 17 أغسطس 2012، DSTI/CP (2010) 22/FINAL.

د) التطبيق

- توفير خدمة أو هيئة مستقلة تتناول القضايا التنظيمية المتعلقة بحماية المستهلك، وتتمتع بالصلاحيات والموارد اللازمة، ولها خبرة خاصة في مجال الاتصالات؛
- اعتماد توزيع واضح للمسؤوليات بين مختلف الهيئات التنظيمية المعنية، ربما من خلال التوقيع على مذكرة تفاهم (MoU) تتناول ترتيبات تقاسم المعلومات والموارد، إذا لزم الأمر؛
- التمييز بين أحوال الفشل/القصور/العقبات فيما يتعلق بالتنفيذ والمشاكل المرتبطة بالتشريع/التنظيم الحالي؛
- تطوير مجموعة من أساليب تحري المخالفات المحتملة والفعالية لوائح. ومن بين الأساليب المستخدمة يمكن ذكر أنشطة الرصد والبلاغات الطوعية (من مقدمي الخدمات مثلاً الذين يكتشفون مخالفات أمنية) وإنشاء آليات لتسوية الشكاوى والمنازعات تغطي جميع جوانب الخدمات المتقاربة ووضع ترتيبات من قبيل التعاون عبر الحدود وتنسيق المبادئ التنظيمية، كلما أمكن.

6 الخلاصة

من شأن وضع المستهلك في صميم عمليات صنع قرارات الهيئة التنظيمية الحفاظ على مستوى عالٍ من المنافسة لمصلحة المستهلك وإدخال تحسينات في المجالات التي لا تنهض فيها السوق بدورها على الوجه الأكمل. ولدى غالبية البلدان التي شاركت في الاستقصاء سياسات لحماية المستهلك، وإما تقوم بدور مباشر في التعامل مع شكاوى المستهلكين أو لديها هيئة منفصلة لحماية المستهلك في قطاع الاتصالات. ومع ذلك، فإن العديد من هذه البلدان تواجه صعوبات في تطبيق و/أو تشجيع تدابير حماية المستهلك، وغالباً ما يكون ذلك بسبب نقص الموارد والمهارات. وكان عدد قليل جداً من البلدان المشاركة قد عمد إلى تحديث اللوائح/التشريعات لمعالجة القضايا المتعلقة بالتقارب، على الرغم من أن الخدمات المتقاربة متاحة على نطاق واسع. والغالبية من هذه البلدان لا يزال لديها هيئات منفصلة واحدة لخدمات الاتصالات وأخرى لخدمات الإذاعة.

فماذا يمكن عمله لإنشاء و/أو الحفاظ على إطار فعال لحماية المستهلك في عصر التقارب؟ إن "قواعد التقارب الذهبية" وإن لم تكن حلاً سحرياً فإنها نقطة انطلاق جيدة.

ونظراً لسرعة التغيرات والوقت اللازم لوضع وتنفيذ تشريعات أو لوائح جديدة، فإن من الصعب (ولكن من المهم) محاولة جعل اللوائح في "حصينة للمستقبل". ولا يكمن النهج المثالي في مراجعة الإطار القائم مراجعة شاملة كاملة، وإنما في النظر في إدخال تعديلات متعاقبة من شأنها التغلب على التهديدات الرئيسية (مثل إساءة استخدام البيانات الشخصية) مع الحفاظ في الوقت ذاته على المكاسب (من قبيل المحتوى المكيف شخصياً مثلاً).

ومن الأخرى أن نسعى إلى وضع إطار تنظيمي يقوم على التوازن بين مصالح مقدمي الخدمات ومصالح المستعملين، في مجالات مثل حماية الملكية الفكرية وإدارة الحقوق الرقمية، دون المساس بنماذج التجارة الإلكترونية المبتكرة. مثال ذلك أن التجارة الإلكترونية والتجارة بواسطة الهاتف المتنقل تفتحان آفاقاً واسعة في مجال التجارة عبر الحدود، مما يسمح لمجتمعات محرومة حتى الآن من الوصول إلى بعض السلع والخدمات.

ومن التحديات الرئيسية التي تواجهها الهيئات التنظيمية هو توفير ثقافة أمنية تعزز الثقة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تتحقق فيها فعلاً حماية الخصوصية والمستهلكين. ومن شأن البعد العالمي للخدمات المتقاربة أن يزيد من إلحاح الحاجة إلى تعزيز التعاون عبر الحدود.

Annexes

Annexe 1: Survey results

Annexe 2: Other sources and useful links

Annexe 1: Résultats du Questionnaire

Liste des pays ayant répondu au questionnaire, Liste des contributions/études de cas soumis pour la Question 18-2/1, Liste des rapports de réunions du Groupe de rapporteur.

Liste des pays ayant répondu au questionnaire (<http://www.itu.int/ITU-D/CDS/gg/generic/questionnaire.asp?ProjectID=211>).

COUNTRY	ADMINISTRATION / ORGANISATION
Bhutan	Ministry of Information and Communications (Bhutan)
Rwanda (Republic of)	Rwanda Utilities Regulatory Agency (RURA)
Turkey	Türk Telekom Group
Mexico	Secretaría de Comunicaciones y Transportes
Venezuela	Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)
Swaziland	Swaziland Posts and Telecommunications Corporation (SPTC)
Italy	Ministry of Economic Development
Senegal	Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (Senegal)
Portugal	Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)
Azerbaijan	Ministry of Communications and Information Technologies (MC&IT)
Brazil	Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL
Thailand	National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC)
Bolivia (Plurinational State of)	Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda
Cyprus	Office of the Commissioner of Electronic Communications & Po (Cyprus)
Lithuania	Ministry of Transport and Communications
South Africa	Department of Communications
Mongolia	Communications Regulatory Commission of Mongolia
Vanuatu	Telecommunication & Radiocommunication Regulator (TRR)
El Salvador	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)
Tunisia	Instance Nationale des Télécommunications (INTT)
Bahrain	Telecommunications Regulatory Authority
Benin	African Ict Consumers Network (AICN)
Syria	SYRIAN TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY
Honduras	Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)
Mali	Comité de Régulation des Télécommunications (CRT)
Qatar	Supreme Council of Information and Communication Technology (Qatar)
Belgium	Institut belge des services postaux et des télécommunications
Côte d'Ivoire	Agence des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ATCI)
Bulgaria	Ministry of Transport, Information Technology and Communications (Bulgaria)
Burundi	U-COM Burundi (Burundi)
Oman	Oman Telecommunications Regulatory Authority (TRA)
Sudan	sudanese consumer protection society
Portugal	Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações (International)

COUNTRY	ADMINISTRATION / ORGANISATION
Uruguay	Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC) (Uruguay)
Switzerland	Office fédéral de la communication (OFCOM) (Switzerland)
Uganda	Uganda Communications Commission (UCC) (Uganda)
Colombia	Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)

Liste des contributions/études de cas soumis pour la Question 18-2/1 ([RGQ Q18-2/1 contributions](#) and [SG1 contributions relating to Q18-2/1](#)).

PAYS/ORGANISATION
Bénin
Brésil
Burkina Faso
Burundi
Côte d'Ivoire
Chine
Madagascar
Mali
Nigéria
Oman
République Démocratique du Congo
Rwanda
Tanzanie
Tchad
Turquie
RECATIC (Bénin)
THALES Communications (France)
BDT Focal point Question 18-2/1

Liste des rapports de réunions du Groupe de rapporteur ([RGQ Q18-2/1 reports](#) and [SG1 reports relating to Q18-2/1](#)).

Number	Received	Source	Title
[1/REP/4]	2010-09-22	Rapporteur for Question 18-2/1	Report of the Meeting of the Rapporteur's Group on Question 18-2/1 (Geneva, Tuesday 21 September 2010, 11:15 – 12:30)
[RGQ/18-2/1/1]	2011-05-06	Vice-Rapporteur for Question 18-2/1	Report of the Rapporteur's Group Meeting on Question 18-2/1, Geneva, 4 May 2011
[1/REP/15] (Rev.1)	2011-08-29	Rapporteur for Question 18-2/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 18-2/1 (Geneva, 7 September 2011)
[RGQ/18-2/1/2]	2012-05-08	Rapporteur and Vice-Rapporteur for Question 18-2/1	Report of the Rapporteur Group Meeting on Question 18-2/1, Geneva, 23 April 2012
[1/REP/25] (Rev.1)	2012-09-12	Rapporteur for Question 18-2/1	Report of the Rapporteur Group meeting on Question 18-2/1 (Geneva, 12 September 2012)
[RGQ/18-2/1/3]	2013-04-26	Rapporteur for Question 18-2/1	Report of the Rapporteur Group meeting for Question 18-2/1, Geneva, 26 April 2013
[1/REP/34]	2013-09-12	Rapporteur for Question 18-2/1	Report of the Rapporteur Group meeting for Question 18-2/1 (Geneva, Thursday, 12 September 2013, 09:30 – 10:45 hours)

Annexe 2: Autres sources et liens utiles

Source	Objet	Liens/Références
I. Statistiques tirées des enquêtes annuelles du BDT sur la réglementation des télécommunications au niveau des pays membres.	Aperçu des législations/Réglementations spécifiques à la protection des consommateurs incluant l'environnement convergent	http://www.itu.int/ITU-D/icteye/ http://www.itu.int/ITU-D/treg/
II. Rapport Question 10-3/1 CE1	–	Document 1/247-F
III. Rapport Question 7-3/1 CE1	–	Document 1/246-F
IV. Rapport Question 20/1 CE1	–	
V. Rapport Question 22/1 CE1	–	Document 1/252-E
VI. Rapport Question 12-3/1 CE1	Chapitre 3.1.3 – Effets économiques des NGN pour les consommateurs	Document 1/248-F
VII. Rapport Question 10-3/2 CE2	Chapitre 3.2.3 – Consumers' perspectives	Document 2/271-E
VIII. Rapport + Annexe Question 19-2/1		Document 1/250
IX. Programme 4 BDT	Atelier sur le thème "Le dividende numérique: enjeux et intérêts des consommateurs", organisé conjointement par l'INA Academy et l'EETT (Commission nationale des postes et des télécommunications de la Grèce), avec l'appui du réseau des Centres d'excellence de l'UIT pour l'Europe, du 14 au 16 mars 2012, dans les locaux de l'EETT à Athènes (Grèce).	
X. BDT Focal Point for Question 7-3/1, BDT Focal Point for Question 18-2/1	The World in 2013: ICT Facts and Figures	http://www.itu.int/ITU-D/ict/facts/index.html

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

Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Email: <mailto:bdtdirector@itu.int>
Tel.: +41 22 730 5035/5435
Fax: +41 22 730 5484

دائرة دعم المشاريع وإدارة المعرفة
(PKM)

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

دائرة الابتكارات والشراكات (IP)

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

دائرة البنية التحتية والبيئة التكنولوجية
والتطبيقات الإلكترونية (IEE)

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

نائب المدير ورئيس دائرة الإدارة
وتنسيق العمليات (DDR)

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

زيمبابوي

مكتب المنطقة للاتحاد

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

E-mail: itu-harare@itu.int
Tel.: +263 4 77 59 41
Tel.: +263 4 77 59 39
Fax: +263 4 77 12 57

السنگال

مكتب المنطقة للاتحاد

19, Rue Parchappe x Amadou
Assane Ndoeye
Immeuble Fayçal, 4e étage
B.P. 50202 Dakar RP
Dakar – Sénégal

E-mail: itu-dakar@itu.int
Tel.: +221 33 849 77 20
Fax: +221 33 822 80 13

الكاميرون

مكتب المنطقة للاتحاد

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

E-mail: itu-yaounde@itu.int
Tel.: +237 22 22 92 92
Tel.: +237 22 22 92 91
Fax: +237 22 22 92 97

إفريقيا
إثيوبيا

المكتب الإقليمي للاتحاد

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

E-mail: itu-addis@itu.int
Tel.: +251 11 551 49 77
Tel.: +251 11 551 48 55
Tel.: +251 11 551 83 28
Fax: +251 11 551 72 99

هندوراس

مكتب المنطقة للاتحاد

Colonia Palmira, Avenida Brasil
Ed. COMTELCA/UIT 4 Piso
P.O. Box 976
Tegucigalpa – Honduras

E-mail: itutegucigalpa@itu.int
Tel.: +504 2 2 201 074
Fax: +504 2 2 201 075

شيلي

مكتب المنطقة للاتحاد

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

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

بربادوس

مكتب المنطقة للاتحاد

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

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

الأمريكتان

البرازيل

المكتب الإقليمي للاتحاد

SAUS Quadra 06 Bloco "E"
11 andar – Ala Sul
Ed. Luis Eduardo Magalhães (AnaTel)
70070-940 – Brasilia, DF – Brasil

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

كومونولث الدول المستقلة

الاتحاد الروسي

مكتب المنطقة للاتحاد

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

Mailing address:
P.O. Box 25 – Moscow 105120
Russian Federation

E-mail: itumoskow@itu.int
Tel.: +7 495 926 60 70
Fax: +7 495 926 60 73

إندونيسيا

مكتب المنطقة للاتحاد

Sapta Pesona Building, 13th floor
Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17
Jakarta 10001 – Indonesia

Mailing address:
c/o UNDP – P.O. Box 2338
Jakarta 10001 – Indonesia

E-mail: itujakarta@itu.int
Tel.: +62 21 381 35 72
Tel.: +62 21 380 23 22
Tel.: +62 21 380 23 24
Fax: +62 21 389 05 521

آسيا – المحيط الهادئ

تايلاند

المكتب الإقليمي للاتحاد

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

Mailing address
P.O. Box 178, Laksi Post Office
Laksi, Bangkok 10210 – Thailand

E-mail: itubangkok@itu.int
Tel.: +66 2 574 8565/9
Tel.: +66 2 574 9326/7
Fax: +66 2 574 9328

الدول العربية

مصر

المكتب الإقليمي للاتحاد

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

E-mail: itucairo@itu.int
Tel.: +20 2 35 37 17 77
Fax: +20 2 35 37 18 88

أوروبا

سويسرا

مكتب تنمية الاتصالات (BDT)

الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)

وحدة أوروبا (EUR)

Place des Nations
CH-1211 Geneva 20 – Switzerland
E-mail: eurregion@itu.int
Tel.: +41 22 730 5111



الاتحاد الدولي للاتصالات
مكتب تنمية الاتصالات

Place des Nations
CH-1211 Geneva 20

Switzerland

www.itu.int