



لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات

الاتصالات التجارية غير المرغوب فيها - نظرة عامة على التحديات والاستراتيجيات

فترة الدراسة
2021-2018

المسألة 6/1

توعية المستهلك وحمايته
وحقوقه: القوانين واللوائح
والأسس الاقتصادية وشبكات
المستهلكين

ملخص تنفيذي

تقدم هذه الورقة لمحة عامة عن التحديات المرتبطة بالمكالمات والرسائل النصية المزعجة والاحتياالية والاستراتيجيات التي تعتمدها مختلف البلدان لمعالجة هذه المشكلة.

نتج سنوي 2020-2019

وتعرض الورقة، بعد وضع المشكلة في سياقها، النهج المتبعة في مختلف البلدان. وبشكل عام، يُنظر في حالة تشمل أربعة من أصحاب المصلحة هم: مشغلو الاتصالات، والأطراف الفاعلة في السوق التي تبيع خدماتها أو منتجاتها، ومنظمو الاتصالات، والمستهلكون. وتناقش النهج المحددة لكل صاحب مصلحة مع تقديم أمثلة.



لجان دراسات قطاع تنمية الاتصالات

جدول المحتويات

1	ملخص تنفيذي	
3	المهاتفة	1
3	التحدي	2
3	الاتصال الهاتفي	3
4	أنماط التوصيلات	4
4	الأرقام	5
4	القضايا المحلية	6
5	الجهات الفاعلة المعنية	7
5	الاستراتيجيات المتبعة للحل	8
5	الجهات الفاعلة في الأسواق	1.8
6	شبكات الاتصالات	2.8
6	المستعملون	3.8
6	التجارب الجارية على الصعيد الدولي	9
6	الاستيقان من المكالمات	1.9
7	الترقيم الخاص بالتسويق الهاتفي	2.9
8	التغييرات القانونية	3.9
8	قوائم عدم الإزعاج	4.9
8	دور هيئات التنظيم الوطنية في آليات إنصاف المستهلكين ضد المكالمات غير المرغوبة	10
10	الحلقات الدراسية والحلقات الدراسية الإلكترونية وورش العمل ذات الصلة	11
11	المقترح	12

1 المهاتفة

تعد الاتصالات حاجة بشرية. وتوفر التكنولوجيا الطرق التي يمكننا من خلالها الاتصال بكفاءة وعلى مسافات طويلة. وفي هذا السياق، يمكن اعتبار المهاتفة إحدى الوسائل الرئيسية لنقل المعلومات بين الناس، سواء تعلق الأمر بإرسال الرسائل أو تلقيها.

وعلى مدى عقود، كانت المهاتفة عبر الخطوط الثابتة الخيار الوحيد المتاح للاتصال الهاتفي. وليس من قبيل الصدفة أن عدد المشتركين ارتفع في السبعينات والثمانينات والتسعينات من القرن العشرين والعقد الأول من القرن الحادي والعشرين من حوالي 230 000 (1975) إلى 1 260 000 000 (2006)¹.

بيد أن تطوير التكنولوجيات المتنقلة أفرز تغييرات لا حصر لها، بما في ذلك إضفاء الطابع الفردي على الاتصالات وإضافة ميزات إلى أجهزة الهاتف، وإمكانية الاستعمال أثناء التنقل. والاشتراكات التي بلغ عددها 7 750 000 000 اشترك في الاتصالات الخلوية المتنقلة عام 2017² علامة واضحة على أهمية التكنولوجيات المتنقلة في مجتمع اليوم.

2 التحدي

المهاتفة الصوتية هي افتراضياً قناة مفتوحة تتيح لأي شخص (المتصل) الاتصال بشخص آخر (المتلقي)، الذي قد يقبل أو لا يقبل محاولة الاتصال. وفي عالم يعمل من خلال تدفق السلع والخدمات، ضمن أمور أخرى، يشكل الهاتف وسيلة لتسهيل عمليات التبادل الاقتصادي بين أولئك الذين يقدمون منتجاً أو خدمة والمشتريين المحتملين.

وعلى الرغم من أن بعض الجهات الفاعلة الاقتصادية تعمل ضمن حدود أخلاقية وعادلة في هذه البيئة، تقوم جهات أخرى بإحداث الخلل في العلاقة بين المتصل والمتلقي بإغراق مستعملي الخدمات الهاتفية الثابتة أو المتنقلة بالمكالمات غير المرغوب فيها.

وبالإضافة إلى المكالمات المدفوعة بمنظور تجاري، يحاول بعض المتصلين الإضرار بالمتلقي من خلال ممارسات خادعة واحتيالية.

3 الاتصال الهاتفي

بالمقارنة مع الوسائط الأخرى، يتميز الهاتف ببعض الخصائص التي تجعله أداة مثيرة للاهتمام عندما يتعلق الأمر بالممارسات المسيئة، ومعظمها تتعلق بجعل الأشخاص يشتركون منتجاً أو خدمة معينة أو الانضمام إليها أو استخدامها أو بما هو أسوأ من ذلك، تنفيذ عملية احتيال وغش.

المهاتفة هي:

- الاتصال الفوري بمجرد الرد على المكالمات؛ على عكس وسائل الاتصال الإلكترونية الأخرى التي يتم فيها تلقي الرسالة المرسلة والرد عليها في الوقت الذي يحدده المتلقي (الاتصال غير المتزامن)؛
- الاتصال المباشر، أي بدون وسطاء؛
- الاتصال الفردي أي من شخص لآخر وبالتالي لا يندرج في بيئة جماعية؛

وبالإضافة إلى ذلك، يجري الاتصال في بيئة فائقة التوصيل علماً أن الجهاز المحمول الشخصي يكون دائماً مع المستخدم أو بالقرب منه.

¹ البنك الدولي. الاشتراكات الهاتفية الثابتة <https://data.worldbank.org/indicator/IT.MLT.MAIN>

² البنك الدولي. الاشتراكات الخلوية المتنقلة <https://data.worldbank.org/indicator/IT.CEL.SETS>

وفي هذا السياق، قد لا يكون المتلقي في علاقة متناظرة مع المتصل. فالمتصل يبدأ الاتصال بنية معينة، ربما باستخدام نص يتم إعداده مسبقاً، في لحظة يختارها المتصل وتكون مناسبة له؛ وقد يتبع خطة معينة وأهدافاً محددة، وقد تكون لديه معلومات مسبقة عن المتلقي أو الرقم المطلوب أو المشترك فيه.

وبالإضافة إلى ذلك، قد يُؤخذ المتلقي على حين غرة، دون معرفة الغرض من المكالمات مقدماً، وقد يُحث على الاستجابة الفورية دون وقت للاستعداد. وقد يتم أيضاً الاتصال به في أوقات غير مناسبة ودون أن تكون لديه معلومات بشأن المتصل.

4 أنماط التوصيلات

يمكن أن تتراوح العملية التي تحدث بين المتصل الذي يتصل برقم الهاتف والرنين على هاتف متلقي المكالمات بين تكنولوجيا "منخفضة" وتكنولوجيا "عالية". وتجري المكالمات، في أبسط أشكالها، بطريقة يدوية من قبل شخص يتحدث إلى شخص يرد عليه. وتستخدم الوسائل الأكثر تطوراً البدالات الهاتفية لإجراء المكالمات تلقائياً وبمجرد الرد عليها، يمكن أن يجري التفاعل باستخدام الذكاء الاصطناعي.

ويختلف تصنيف المكالمات غير المرغوب فيها حسب البلد، اعتماداً على خصائص المكالمات والطبيعة الآلية أو غير الآلية للمتصل.

يتميز الهاتف ببعض الخصائص التي تجعله أداة مثيرة للاهتمام عندما يتعلق الأمر بالممارسات المسمية. والاتصال فوري ويحدث في الوقت الفعلي بمجرد الرد على المكالمات. والاتصال مباشر بدون وسطاء. والاتصال فردي، أي من شخص إلى آخر، وبالتالي لا يندرج في بيئة جماعية. ويجري الاتصال المتنقل في بيئة فائقة التوصيل، لأن الجهاز المحمول الشخصي يكون مع المستخدم أو بالقرب منه في معظم أوقات اليوم.

5 الأرقام

لا توجد أرقام عالمية معروفة من مصادر مؤسسية بشأن المكالمات غير المرغوب فيها. ومع ذلك، وعلى سبيل المثال، يُقدّر مصدر غير حكومي³ أنه في الولايات المتحدة الأمريكية وحدها، تم إجراء 29 مليار مكالمات آلية في 2016، و30,5 مليار في 2017، وبلغ الرقم ذروته في عام 2018 مع تسجيل 47,8 مليار مكالمات آلية. وأفادت التقارير⁴ بأن إحدى الشركات التي تقدم تطبيقات حجب المكالمات منعت وحددت ما يقرب من 18 مليار مكالمات غير مرغوب فيها في 2018.

6 القضايا المحلية

في حين أن المكالمات غير المرغوب فيها مشكلة شائعة في العديد من البلدان، فإن قطاعات الاقتصاد، والمواضيع التي تزج المستهلكين أكثر من غيرها ووسائل الاتصال بالمتلقي تختلف عموماً وفقاً للسياق الوطني. وقد تتعلق القضية، حسب البلد، بتخفيض عبء الديون، والصحة (الرعاية الطبية والوصفات الطبية)، والسفر، واستهلاك الطاقة، والأمن المنزلي، وتجديد المنازل، والتعويضات، وخدمات الاتصالات، والتمويل، والجوائز واليانصيب على سبيل المثال لا الحصر. وفيما يتعلق بحالات الاحتيال، هناك أيضاً مجموعة متنوعة من النهج للقيام بذلك، كمحاولة النفاذ إلى أجهزة الحاسوب أو حث الشخص على معاودة الاتصال بالطرف

³ لجنة الاتصالات الفيدرالية (FCC). التقرير رقم 17-59 بشأن المكالمات الآلية: <https://docs.fcc.gov/public/attachments/DOC-356196A1.pdf>

⁴ بيانات التطبيق Truecaller: البلدان العشر الأكثر تأثراً بالمكالمات المزعجة في 2018: <https://truecaller.blog/2018/12/18/truecaller-insights-the-top-20-countries-affected-by-spam-calls-in-2018/>

الطالب (الذي يكون عادةً في الخارج) من خلال مهاتفات مقتضبة الرنين، وهكذا ستدخل الضحية في اتصال مع المحتالين من خلال مكالمات مميزة مرتفعة التكلفة.

7 الجهات الفاعلة المعنية

هناك أربع جهات فاعلة رئيسية معنية بقضايا المكالمات غير المرغوبة:

- 1 شركات الاتصالات: تشغل هذه الشركات البنية التحتية للشبكة المطلوبة لحركة الاتصالات وتقدم خدمات اتصالات هاتفية غير تمييزية دون التدخل في محتوى المكالمات؛
- 2 الجهات الفاعلة في السوق: تستعمل خدمات الاتصالات لأغراض تجارية؛
- 3 الهيئات التنظيمية الوطنية: تقوم الهيئات التنظيمية عموماً بمنح تراخيص الطيف الراديوي، وتضع إجراءات لتشجيع توسيع البنى التحتية، وتعميم الخدمات وتعزيز المنافسة في بيئة الاتصالات وتوسعى إلى ضمان حقوق المستهلك.
- 4 مستعملو الخدمات الهاتفية: المستفيدون النهائيون من خدمات الاتصالات الذين تربطهم علاقة استهلاكية مع شركات الاتصالات.

8 الاستراتيجيات المتبعة

تشمل نهج حل مشكلة المكالمات غير المرغوب فيها في العالم الجهات الفاعلة في السوق وشبكات الاتصالات والمستعملين.

1.8 الجهات الفاعلة في السوق

يسعى هذا النهج إلى العمل بشأن سلوك المتصلين. وتتضمن إحدى الآليات الشائعة الاستخدام قائمة أو قاعدة بيانات تسجيل عدم الإزعاج/عدم الاتصال، حيث يقوم مستعمل الخدمات الهاتفية بتسجيل رقم هاتفه لغرض منع المكالمات الهاتفية إلى ذلك الرقم. وتُلاحظ اختلافات في:

- الإدارة: يمكن أن يحتفظ بالقائمة كيان حكومي أو كيان غير حكومي ولكن بناءً على طلب حكومي، أو كيان قطاعي محدد.
- قاعدة البيانات: في بعض الحالات، تتمتع الأطراف المهمة بالنفوذ الكامل إلى الأرقام المدرجة في قواعد بيانات تسجيل عدم الإزعاج وتستخدم هذا النفوذ لمطابقة الأرقام التي تظهر في قاعدة البيانات الخاصة بها من أجل استبعاد الأرقام المسجلة. وفي حالات أخرى، قد لا يتسنى النفاذ إلى الأرقام المسجلة ويُطلب من الأطراف المهمة تقديم قوائم الأرقام لديها إلى صاحب قاعدة بيانات الأرقام المسجلة لمقارنة أي أرقام مسجلة وإلغائها.
- القطاعات الاقتصادية: في بعض الحالات، يمكن لقائمة تسجيل عدم الإزعاج/عدم الاتصال منع متصلين تجاريين معيّنين من قطاع ما من قطاعات الاقتصاد أو منع المكالمات الواردة من قطاع معين أو قطاعات متعددة من قطاعات الاقتصاد، اعتماداً على الخيارات المتاحة عند التسجيل.
- الصلاحية: يمكن لبعض القوائم أن تمنع متصلين تجاريين معيّنين إلى أجل غير مسمى أو لفترة محددة.
- الاستثناءات: بشكل عام، لا تشمل قوائم تسجيل عدم الإزعاج/عدم الاتصال الشركات التي لديها علاقة تعاقدية مع المستهلك أو روابط بحثية أو أنشطة خيرية و/أو جهات الاتصال الحكومية.

2.8 شبكات الاتصالات

يسعى هذا النهج إلى العمل بشأن الشروط التقنية وظروف البنى التحتية التي ينطوي عليها إجراء المكالمات وتلقيها، وقد يشمل ما يلي:

- حركة المكالمات على الشبكة: من الشائع أن تصدر المكالمات غير المرغوب فيها في كثير من الأحيان من برمجيات مهاتفة آلية محوسبة تولد مجموعة ضخمة ومتزامنة من طلبات التوصيل مع توقعات بالرد على جزء منها فقط. ويمكن اكتشاف هذا السلوك لأنه يؤثر على مؤشرات جودة الخدمة بالشبكة التي يقوم مقدمو الخدمات بمراقبتها مثل إمكانية النفاذ إلى التوصيل الصوتي وإنهاء المكالمات.
- خصائص الترقيم: يمكن أن تتضمن الاستراتيجيات القائمة على الترقيم تخصيص سابقة فريدة للمكالمات التي تتم عن طريق مراكز الاتصال أو في إطار أنشطة التسويق الهاتفي، والالتزام بالإبلاغ عن سلسلة الأرقام المخصصة لمشغلين آخرين للسماح بزيادة التحكم في استخدام هذه الموارد.
- الاستيقان من المكالمات: يركز الاستيقان بشكل رئيسي على انتحال هوية المتصل، وهي تقنية تتمثل في إخفاء عنوان القائم بالمراقبة/المرسل لتضليل متلقي الاتصال. ويسعى هذا النهج إلى إيجاد آليات لتحديد مصدر المكالمات وكيفية التعامل مع المكالمات المزعجة. واليوم، يستغل المحتالون نقاط الضعف القائمة، على سبيل المثال، لانتحال شخصية أقارب في محنة، أو هيئات حكومية أو شركات خاصة (مثل المصارف أو المؤسسات الخيرية أو شركات الاتصالات) للحصول على المال أو ممارسة الاحتيال من خلال الحصول على معلومات شخصية ومالية من الناس.

3.8 المستعملون

يستخدم هذا النهج كاستراتيجية تكميلية للإجراءات الأخرى، ويستهدف مستعملي الخدمات الهاتفية. ويشمل عمليات التثقيف والتوعية التي تنطوي على أنشطة مباشرة مثل المحاضرات أو النهج الرقمي، كالحملات على شبكات التواصل الاجتماعي ونشر النصائح على المواقع الإلكترونية. ويهدف هذا النهج إلى توفير التوجيه للمستعملين بشأن كيفية التصرف للوقاية من المكالمات غير المرغوب فيها أو مساعدتهم على الدفاع عن أنفسهم ضد عمليات الاحتيال.

9 التجارب الجارية على الصعيد الدولي

اعتمدت نهج مختلفة في جميع أنحاء العالم وفقاً للمشاكل المواجهة على الصعيد الوطني. وفيما يلي أمثلة للإجراءات المتخذة في بعض البلدان بما في ذلك فرنسا، وألمانيا، والهند، وإيطاليا، والولايات المتحدة الأمريكية.

1.9 الاستيقان من المكالمات

في الولايات المتحدة، طلبت لجنة الاتصالات الفيدرالية (FCC)⁵ أن تعتمد صناعة الاتصالات الهاتفية نظاماً قوياً للاستيقان من المكالمات يسمى SHAKEN/STIR (المعالجة القائمة على التوقيع للمعلومات المؤكدة باستخدام الرموز (SHAKEN) وإعادة النظر في الهوية الهاتفية الآمنة (STIR)).

ويكون للمكالمات التي يتم تسييرها بواسطة شبكات هاتفية موصولة بينياً هوية متصل "موقّعة" باعتبارها هوية مشروعة من قبل المشغل الأصلي، ويتم التحقق من صحتها من قبل المشغلين الآخرين قبل الوصول إلى المستهلكين.

ويقوم النظام SHAKEN/STIR بالتحقق رقمياً من نقل المكالمات الهاتفية التي تمر عبر شبكات الاتصالات المعقدة، مما يسمح لشركة الهاتف الخاصة بالمتلقي بالتحقق من أن هوية المتصل مشروعة.

⁵ لجنة الاتصالات الفيدرالية (FCC). مكافحة المكالمات الآلية الاحتيالية باستيقان هوية المتصل - <https://www.fcc.gov/call-authentication>

وفي الهند، أعلنت هيئة تنظيم الاتصالات في الهند (TRAI) عن توجيه بموجب اللائحة بشأن تفضيلات عملاء خدمات الاتصالات التجارية (TCCCP)، يهدف إلى إنشاء منصة مدعومة بتكنولوجيا سلسلة الكتل (منصة بدأ تشغيلها جزئياً في 1 يونيو 2020) لا تسمح إلا لعملاء الشركات المرخص لهم بإرسال رسائل إلى مستهلكي خدمات الاتصالات.

وتتطلب العمليات التي يتفق بشأنها مشغلو الاتصالات أن يخضع كل مرسل بما في ذلك شركات التسويق الهاتفي المسجلة، للتحقق من قبل مشغلي الاتصالات قبل قبوله في المنصة. ويقتصر إرسال الرسائل أو المكالمات على الكيانات المسجلة في المنصة.

2.9 الترخيم الخاص بالتسويق الهاتفي

في إيطاليا، حددت الهيئة التنظيمية الإيطالية (AGCOM) سابقاً فريدة (0844 + 6 أو 7 أرقام و0843 + 6 أو 7 أرقام) لمراكز الاتصال تتيح تمييز مكالمات الإعلانات والمبيعات والاتصالات التجارية عن المكالمات الأخرى⁶.

وتبعاً لمبادرة من هيئة تنظيم الاتصالات في الهند (TRAI)، يمكن للأشخاص تحديد مكالمات التسويق الهاتفي لأنها تبدأ كلها بالرقم "140" يليه 7 أرقام (النسق 140XXXXXXX). وتشير الأرقام الستة الأولى إلى مقدم الخدمة ومنطقة الخدمة. فعلى سبيل المثال، تنتمي السلسلة 140003 لمقدم الخدمة Aircel Ltd في منطقة الخدمة في دلهي. وتنتمي السلسلة 140108 لشركة Loop Telecom Ltd في منطقة الخدمة في دلهي أيضاً.

قامت الهيئة الفرنسية لتنظيم الاتصالات والبريد (ARCEP)، بموجب القرار رقم 2019-0954 المؤرخ 11 يوليو 2019⁷ بتعديل خطة الترخيم الوطنية الفرنسية، وإدخال متطلبات فيما يتعلق بمعلومات رقم هاتف المتصل في جهاز متلقي الاتصال. ويجب أن يتوافق الرقم مع خطة الترخيم الفرنسية (أن يكون جزءاً منها)، ويجب أن يُخصص من قبل الهيئة وأن يُخصص إلى مستعمل، وأن يسمح للمتلقي بمعاودة مكالمات المتصل الأصلي.

قررت وكالة إكوادور لتنظيم ومراقبة الاتصالات (Arcotel) بموجب القرار رقم ARCOTEL-2020-074 المؤرخ 20 فبراير 2020⁸ بالآتم المكالمات التي يقوم بها مشغلو الخدمات المتنقلة والأشخاص الطبيعيون أو الاعتباريون من جميع القطاعات لأغراض تجارية أو إعلانية أو تبشيرية، إلا لمن صرحوا بذلك مسبقاً وصراحة. وإجراء هذه المكالمات، يجب على الشركات استخدام أرقام يتم تحديدها سلفاً، أي أنها ستولد رقماً فريداً حسب القطاع، وفقاً لقائمة تحدها هيئة التنظيم مسبقاً، فعلى سبيل المثال، يكون معرف هوية المصارف والتعاونيات وشركات بطاقات الائتمان والتأمين "FINANCES".

⁶ القرار رقم 156/18/CIR لهيئة التنظيم الإيطالية AGCOM. التغييرات والإضافات على خطة الترخيم وفقاً للقرار رقم 8/15/CIR، تنفيذاً للقانون رقم 5/2018 -

https://www.agcom.it/documentazione/documento?p_p_auth=fLw7zRht&p_p_id=101_INSTANCE_FnOw5IV_OIXoE&p_p_lifecycle=0&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_101_INSTANCE_FnOw5IV_OIXoE_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_FnOw5IV_OIXoE_assetEntryId=12619488&_101_INSTANCE_FnOw5IV_OIXoE_type=document

⁷ الهيئة الفرنسية لتنظيم الاتصالات والبريد (ARCEP). القرار رقم 2019-0954 - https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/19-0954.pdf

⁸ القرار في مرحلة التنفيذ: - <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Resolucion-telefonicos-de-los-call-center-desde-los-cuales-se-realizan-llamadas-comerciales/>؛ ARCOTEL-2020-0074.pdf <https://www.arcotel.gob.ec/se-amplio-plazo-para-remitir-el-listado-de-numeros-telefonicos-de-los-call-center-desde-los-cuales-se-realizan-llamadas-comerciales/>

3.9 التغييرات القانونية

في ألمانيا، يحظر "قانون مكافحة المنافسة غير النزيهة" (*Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb* or UWG)⁹ على الشركات إجراء مكالمات التسويق الهاتفية مع المستهلكين الذين لم يوافقوا على تلقي تلك المكالمات. ويشمل ذلك المكالمات التي يقوم بها أحد الأشخاص والمكالمات التي تتم بواسطة جهاز اتصال آلي. وبالإضافة إلى ذلك، يُحظر إخفاء رقم المتصل في المكالمات الإعلانية بموجب القانون.

4.9 قوائم عدم الإزعاج

توجد قوائم عدم الإزعاج¹⁰ التي تهدف إلى تقييد المكالمات غير المرغوبة، في بلدان مثل الأرجنتين (*No Llame registro nacional*)، وأستراليا (سجل عدم الاتصال)، والبرازيل (*Não me perturbe*)، وفرنسا (*Bloctel*)، والهند (السجل الوطني لتفضيلات العملاء)، وإيطاليا (*Pubblico delle Opposizioni Register*)، ونيجيديا (عدم الإزعاج - DND)، والمملكة المتحدة (خدمة التفضيلات الهاتفية)، والولايات المتحدة (قائمة عدم الاتصال).

10 دور هيئات التنظيم الوطنية في آليات إنصاف المستهلكين ضد المكالمات غير المرغوبة

تتطلب آليات إنصاف المستهلكين مستويات متعددة من الإجراءات مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة لكي يتسنى للوكلاء التنظيميين، إلى جانب الهيئات الحكومية (المنافسة، والمستهلك، والعدالة وغيرها) وغير ذلك من الجهات الفاعلة أن تحد بشكل كبير من إمكانية إضرار الخدمات الهاتفية بالمجتمع من خلال الممارسات المضللة والاحتيالية.

توصي ورقة مناقشة الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات (GSR) لعام 2019 بأن تعمل هيئات التنظيم الوطنية (NRA) بشكل وثيق مع جميع أصحاب المصلحة المشاركين في الاقتصاد الرقمي، من أجل تحقيق الأهداف الشاملة لحماية المستهلك والتغلب على تحديات العمل على المستوى الدولي.

ولدى هيئات التنظيم الوطنية طرق عديدة رسمية وغير رسمية يمكن أن تتعاون من خلالها مع جميع أصحاب المصلحة منها:

- التشاور: وسيلة أساسية لوضع لوائح واتخاذ قرارات جيدة. ويلزم اتخاذ إجراءات محددة لضمان مشاركة المستهلكين بفعالية في المشاورات ذات الصلة؛
- التنبيهات: يُستخدم البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي بشكل عام للتواصل مع الأشخاص الذين يقومون بالتسجيل في الموقع الإلكتروني الخاص بهيئة التنظيم الوطنية وتُستخدم هذه الوسائل لاستعراض انتباه الأشخاص إلى وثائق وقرارات عمليات التشاور.
- الدراسات الاستقصائية: عندما تسعى هيئات التنظيم الوطنية إلى فهم السوق من أجل الإعداد لإجراء مشاورات أو إعداد تقرير عن السوق، تطلب هذه الهيئات رسمياً في الغالب من أصحاب المصلحة إرسال ردودهم. وتجري أيضاً مقابلات وجهاً لوجه. كما أن الدراسات الاستقصائية القائمة على الويب أداة مفيدة لإجراء دراسات استقصائية عبر الإنترنت؛
- الاجتماعات العامة: تُعقد اجتماعات مع المستهلكين ومجموعات المستهلكين عموماً على أساس كل حالة على حدة لتقديم وتشجيع التعليقات على وثيقة التشاور؛

⁹ قانون مكافحة المنافسة غير النزيهة - https://www.gesetze-im-internet.de/uwg_2004/

¹⁰ قائمة عدم الاتصال - <https://www.donotcall.gov/>، خدمة التفضيلات الهاتفية - <https://www.tpsonline.org.uk/tps/index.html>، السجل العام للاعتراضات - <https://www.registrodelleopposizioni.it/>، سجل عدم الاتصال - <https://www.donotcall.gov.au/>، Bloctel - <http://www.bloctel.gouv.fr/>، عدم الإزعاج - <https://www.naomeperturbe.com.br/>

■ الاجتماعات الموجهة: يمكن عقد هذه الاجتماعات على أساس منتظم مع مجموعات أصحاب المصلحة. يرد فيما يلي بالتفصيل أمثلة لبعض البلدان بما في ذلك أستراليا والبرازيل وأيرلندا وجنوب إفريقيا والمملكة المتحدة. أنشأت الهيئة الأسترالية للاتصالات ووسائط الإعلام (ACMA)، على سبيل المثال، منتدى استشارياً للمستهلكين (CCF)، وهو الفريق الاستشاري الرئيسي للهيئة لمستهلكي الاتصالات. ويجمع المنتدى بين أصحاب المصلحة الرئيسيين، بما في ذلك منظمات المستهلكين، وصناعة شركات تشغيل الاتصالات والحكومة، لإثارة ومناقشة القضايا الهامة التي تؤثر على مستعملي خدمات الاتصالات، والإنترنت، والهواتف المحمولة، والهواتف الثابتة. وتعمل الهيئة أيضاً مع شبكة "Australian Communications Consumer Action Network" (ACCAN)، وهي منظمة مستقلة معنية بمستهلكي خدمات الاتصالات تمثل الأفراد والشركات الصغيرة والمنظمات غير الربحية بصفتهم مستهلكين لمنتجات الاتصالات وخدماتها. وتركز الهيئة على السلع والخدمات التي تشملها المجالات المتقاربة للاتصالات، والبث الإذاعي، والإنترنت، والخدمات الإلكترونية، بما في ذلك التكنولوجيات الحالية والناشئة على السواء.

ولدى الهيئة التنظيمية في جنوب إفريقيا، وهي هيئة الاتصالات المستقلة في جنوب إفريقيا (ICASA)، فريق استشاري يُعنى بالمستهلكين ((CAP) 104) يضم 11 عضواً، يتم تعيينهم من خلال عملية عامة، بما في ذلك ممثلون عن الأشخاص ذوي الإعاقة، والنساء، والشباب، والمسنون، والأشخاص الذين يعيشون في المناطق شحيحة الخدمات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أنشأت لجنة تنظيم الاتصالات في أيرلندا ComReg، الفريق الاستشاري المعني بقضايا المستهلكين. وتتمثل المهام الرئيسية للفريق فيما يلي: أ) مساعدة ComReg في اتخاذ القرارات من خلال إثارة قضايا محددة تهم المستهلكين؛ وب) تقديم المشورة المفتوحة والمستقلة إلى ComReg بشأن مختلف القضايا التي تنشأ في صناعة الاتصالات؛ وج) تقديم آراء حول كيفية تأثير أنشطة ComReg على المستهلكين؛ ود) إبراز أهمية الحوار مع المستهلكين والأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SME)؛ وه) تقديم توصيات واقتراحات جماعية إلى ComReg بشأن اهتمامات المستهلكين الحالية؛ وو) تقديم المشورة إلى ComReg بشأن مصالح المستهلكين في الأسواق التي تنظمها.

تعمل هيئة تنظيم الاتصالات بالمملكة المتحدة (Ofcom) بشكل وثيق مع الفريق المعني بمستهلكي خدمات الاتصالات (CCP) ومع منتدى المستهلكين غير الرسمي لخدمات الاتصالات (CFC). ويجري حالياً النظر في مستقبل المنتدى ومدى ملاءمة إسناد مسؤولياته إلى الفريق Citizens Advice¹¹ (CA). وتتمثل ميزة المنتدى في الجمع بين ممثلي جميع جمعيات المستهلكين. ويشارك عادةً ما بين 15 و20 ممثلاً في اجتماعاته الفصلية؛ ويعمل الفريق Citizens Advice وخدمات أمين المظالم مع مختلف الهيئات التنظيمية التي تشمل وسائل الإعلام، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمرافق والمنتجات والخدمات، ويعملان بالتعاون مع مختلف الوزارات (بما فيها وزارات الشؤون المالية والأعمال التجارية، والتعليم، والصحة، والزراعة، والسياحة). وبالإضافة إلى ذلك، تجمع شبكة النفاذ إلى الخدمات الأساسية (ESAN) بين المنظمات التطوعية والهيئات التنظيمية لتحسين الخدمات والمنتجات المقدمة للمستهلكين. وتسعى شبكة ESAN إلى ضمان أن تلبى الخدمات الضرورية للحياة والصحة والرفاهية (الطاقة والمياه والخدمات المالية والاتصالات حالياً) احتياجات المستهلكين ولا سيما الذين يعيشون في ظروف هشة. والهدف هو تحقيق خدمة شاملة للجميع، وبعبارة أخرى، ضمان حصول جميع المستهلكين على خدمات تلبى احتياجاتهم بأسعار معقولة.

طلبت الوكالة الوطنية البرازيلية للاتصالات (Anatel) من مشغلي الاتصالات مضاعفة جهودهم والمساعدة في حل مشكلة المكالمات المزعجة من خلال اتباع نهج متجاوب وقائم على أساس التنظيم الذاتي (بما في ذلك من خلال آليات الإنفاذ الذاتي). وقدم مشغلو الاتصالات إلى الوكالة Anatel رسالة تحتوي على ستة مبادئ من شأنها توجيه وضع مدونة قواعد سلوك بشأن تقديم خدمات الاتصالات من خلال التسويق الهاتفي. وبالإضافة إلى ذلك، قام المشغلون أيضاً بإنشاء قائمة "عدم إزعاج" واحدة على الصعيد الوطني يجري تحديثها باستمرار، بالإضافة إلى المشتركين فيها، من خلال قوائم عدم الإزعاج المحلية والإقليمية

11 لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع التالي: <https://www.citizensadvice.org.uk/> Citizens Advice (CA).

القائمة. وحصلت الوكالة Anatel أيضاً على الدعم والمساعدة من الأمانة الوطنية للمستهلكين (Senacon) التي تواصلت مع القطاع المصري والقطاعات الأخرى لتشجيعها على المشاركة.

التشاور أمر أساسي لكي تطور هيئات التنظيم الوطنية لوائح وقرارات جيدة. وتشمل الآليات: التنبيهات - الدراسات الاستقصائية - المقابلات المباشرة - عبر شبكة الإنترنت - الاجتماعات العامة المخصصة مع المستهلكين ومجموعات المستهلكين - الاجتماعات الموجهة على أساس منتظم مع مجموعات أصحاب المصلحة.

11 الحلقات الدراسية والحلقات الدراسية الإلكترونية وورش العمل ذات الصلة

في 2 يوليو 2020، أجرت لجنة دراسات قطاع تنمية الاتصالات حواراً إلكترونياً بشأن موضوع "الاتصالات التجارية غير المرغوبة/المكالمات المزعجة: هل يكون المستهلكون أكثر تأثراً في عصر وباء فيروس كورونا المستجد (COVID-19)؟"¹². وتناولت هذه الحلقة الدراسية الإلكترونية العامة مسألة المكالمات/النصوص غير المرغوبة، وهي ظاهرة شائعة في العديد من البلدان، على الرغم من أن شكلها وأسبابها والجهات الفاعلة المعنية قد تختلف. وتضمنت الحلقة الدراسية الإلكترونية ملاحظات افتتاحية من نائب مديرة مكتب تنمية الاتصالات وملاحظات ختامية لرئيسة لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات. وأدار الحلقة الدراسية الإلكترونية نائب المقرر المعني بالمسألة 6/1 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات، بمساعدة ممثلين عن الوكالة الوطنية البرازيلية للاتصالات (Anatel)، ولجنة الاتصالات الفيدرالية في الولايات المتحدة، والاتحاد الإفريقي للاتصالات (ATU)، و Idea-Vodafone (الهند)، و Beltug/Intug/euro.digital (بلجيكا/أوروبا).

وقدم ممثل لجنة الاتصالات الفيدرالية بعض الأفكار حول العمل الذي تضطلع به اللجنة في الولايات المتحدة لمكافحة المكالمات غير المرغوبة، ولا سيما المكالمات الآلية، والاحتيال في البيئة الرقمية وتأثير جائحة Covid-19 على المكالمات المزعجة، وأشار بهذا الصدد إلى أن عدد الشكاوى التي تلقتها اللجنة في 2020 انخفض بالمقارنة مع عام 2019. وأشار أيضاً إلى أن هذا الانخفاض يمكن أن يعزى إلى زيادة تدابير الإنفاذ من جانب لجنة الاتصالات الفيدرالية وغيرها من الجهات الفاعلة الحكومية وأهمية توعية المستهلك.

وقدم ممثل الوكالة Anatel معلومات بشأن حماية المستهلك في البرازيل وكيفية أن الوكالة اختارت تشجيع التنظيم الذاتي والسلوك المتجاوب من خلال دعوة مشغلي الاتصالات إلى مضاعفة جهودهم وإيجاد حل لمشكلة المكالمات المزعجة، قبل أي محاولة حكومية للقيام بذلك.

وعرض ممثل شركة Idea-Vodafone (الهند) معلومات عن كيفية تنفيذ شركته للتوجيه بموجب اللوائح TCCCP (تفضيلات عملاء خدمات الاتصالات التجارية) من أجل إنشاء منصة مدعومة بتكنولوجيا سلسلة الكتل.

واسترعت ممثلة Beltug/Intug/euro.digital (بلجيكا/أوروبا) الانتباه إلى واقع أن المستعملين هم الأكثر عرضة للتأثر في أوقات الأزمات مثل جائحة Covid-19. وأشارت إلى أن هناك زيادة في الاحتيال الإلكتروني عن طريق الهاتف وأيضاً عن طريق البريد الإلكتروني. وفي هذا السياق، يزداد الطلب على الأمن.

وسلط ممثل الاتحاد الإفريقي للاتصالات الضوء على أهمية وجود رؤية عابرة للحدود تتجاوز الولايات القضائية الوطنية للتعامل مع هذه المشكلة علماً أن هذه المكالمات غير المرغوبة تصدر في معظم الأحوال من خارج إفريقيا. وشدد أيضاً على أهمية تثقيف المستهلكين لمنع الناس من الوقوع في فخ الاحتيال وأكد على أهمية التعاون بين هيئات التنظيم وشركات الاتصالات والصناعة. وعلاوة على ذلك، من المهم التفكير في خطة دولية ووضع معايير لمعالجة هذه المسألة.

¹² لمزيد من المعلومات بشأن الحلقة الدراسية الإلكترونية، يرجى زيارة الموقع: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2018-2021/Pages/meetings/Webinars/2020/Q6-1-july02.aspx>

12 المقترح

تتناول المسألة 6/1 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات حماية المستهلك في سياق التطور السريع للتكنولوجيات وظهور معدات أكثر تطوراً في السوق بحيث يمكن للمستهلكين - الذين ليسوا متخصصين في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - فضلاً عن هيئات التنظيم أو المشغلين أو مقدمي الخدمات، وشركات تصنيع المعدات، تحديد أدوات حماية المستهلك التي يلزم تنفيذها لضمان حصول الجميع على خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات الجودة العالية بتكلفة منخفضة.

وتحدد المسألة أحد التحديات الرئيسية التي تواجهها هيئات التنظيم والحاجة إلى إرساء ثقافة الأمن التي تعزز الثقة في تطبيقات وخدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تتحقق بها فعلاً حماية الخصوصية والمستهلكين لذا، فمن اللازم تنفيذ قوانين وسياسات وممارسات تنظيمية، واستحداث آليات شفافة وفعالة لحماية المستهلك من أجل بناء هذه الثقة وثقافة الأمن هذه.

وتسعى المسألة إلى تحديد الآليات/الوسائل التي وضعتها هيئات التنظيم لتنشر جهات التشغيل/توفير الخدمات معلومات شفافة وواقعية ومحدثة، يمكن مضاهاتها، عن جملة أمور منها، الأسعار والتعريفات والنفقات المتصلة بإنهاء العقود، والحصول على خدمات الاتصالات وتحديثها، ضماناً لمواصلة إطلاع المستهلكين عليها واستحداث عروض واضحة وبسيطة، فضلاً عن أفضل الممارسات لتثقيفهم.

وتدعو المسألة أيضاً إلى تحديد أفضل الممارسات بشأن التحديات المتعلقة بحماية المستهلك المرتبطة بتوفير الخدمات المتقاربة الجديدة (شفافية عروض تقديم الخدمات وانسيابية حركة الأسواق، وجودة الخدمات وتيسرها، وخدمات القيمة المضافة، وخدمات ما بعد البيع، وإجراءات البت في شكاوى المستهلكين أو الاهتمام بشواغلهم، وما إلى ذلك)، وكذلك السياسات واللوائح والقواعد التي تضعها هيئات التنظيم الوطنية لحماية المستهلك من التجاوزات التي قد ترتكبها جهات التشغيل/جهات توفير هذه الخدمات المتقاربة.

ويتناول هذا التقرير مشكلة الاتصالات التجارية غير المرغوبة (التي تُجرى خلال خدمة الاتصالات، عن طريق أي رسالة، صوتية أو نصية قصيرة)، وهي ظاهرة شائعة في العديد من البلدان، على الرغم من أن الأسباب والجهات الفاعلة المعنية قد تختلف من بلد إلى آخر بل وفي نفس البلد أحياناً. ويبين الاعتماد الواسع لقوائم "عدم الإزعاج" أن هذه استراتيجية شائعة، تقترب عادةً بآليات تكميلية أخرى، مثل حجب الأرقام تلقائياً في قلب الشبكة، وتخصيص أرقام محددة للتسويق الهاتفي، وتدابير تثقيف المستهلكين، والتنظيم المشترك، وبيئات التجارب التنظيمية، ووضع مدونات السلوك لهذه الصناعة، وفرض مكوس/رسوم بل وحتى حظر المكالمات التي لم يصرح بها المستهلكون صراحةً.

وبهذا المعنى، فإن تبادل الخبرات والمعلومات بين البلدان إلى جانب مناقشتها في المحافل الدولية، يمكن أن يهيئ بيئة مؤاتية للتعاون ووضع حلول مشتركة.

نبذة مختصرة عن المساهمات الواردة للمسألة 6/1 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات

تعرض الوثيقة [SG1RGQ/206](#) (البرازيل) دراسة حالة من البرازيل ولا سيما النهج التنظيمي والمؤسسي للوكالة Anatel فيما يتعلق بالمكالمات غير المرغوبة (المكالمات المزعجة) والتسويق الهاتفي من أجل كفالة حماية المستهلك وحقوقه.

تسلط الوثيقة (Rev.1) [SG1RGQ/311](#) (البرازيل) الضوء على بعض جوانب رعاية العملاء، والقواعد والأدوات الرقمية لهيئات التنظيم، بما في ذلك المبادرات ضد المكالمات غير المرغوبة، التي يمكن أن تسهم في بناء الثقة بين المستهلكين ومقدمي الخدمات.

تعرض الوثيقة [SG1RGQ/174](#) (الهند) دراسة حالة من الهند بشأن الرسائل التجارية غير المرغوبة (UCC)، والإطار الذي اعتمده الهند لكبح هذه الرسائل عن طريق تنظيمها بالتعاون مع مقدمي خدمات الاتصالات.

تسلط الوثيقة (Rev.1) [SG1RGQ/358](#) (الهند) الضوء على تطور اللوائح في الهند لكبح الرسائل التجارية غير المرغوبة واستخدام تكنولوجيا السجلات الموزعة.

تقدم الوثيقة [SG1RGQ/TD/17](#) (نيجيريا) لمحة عامة عن استراتيجية ترمي إلى حماية المستهلكين من الرسائل القصيرة للتسويق الهاتفي والمكالمات الآلية في نيجيريا.

تسلط الوثيقة (Rev.1) [1/374](#) (هيئة تنظيم الاتصالات، عُمان) الضوء على مدى إزعاج الرسائل القصيرة والرسائل النصية الترويجية (الرسائل القصيرة/الرسائل الاقتحامية المرسلّة بالجملة) للمستهلكين.

تسلط الوثيقة [1/104](#) (هيئة تنظيم الاتصالات، عُمان) الضوء على حملة أُطلقت بمبادرة من هيئة تنظيم الاتصالات لتعزيز الوعي بشأن الاحتيال الإلكتروني. وأقرّ المندوبون بأهمية مثل هذه الحملات والمعلومات (لا سيما الفصل 2) مع الإشارة إلى أنه سيكون من المفيد أيضاً إضافة التفاصيل المتعلقة بالتنفيذ العملي للحملة وآثارها فضلاً عن التدابير الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة.

تبرز الوثيقة [1/111](#) (بابوا غينيا الجديدة) الجهود التي بذلتها الهيئة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بابوا غينيا الجديدة، للقيام بعدة أمور من بينها النهوض بحماية المستهلك ورفاهيته من خلال قاعدة حماية المستهلك، 2014.

تقدم الوثيقة [1/134](#) (بنن) معلومات بشأن المنصة المؤتمتة الجديدة على شبكة الإنترنت لإدارة شكاوى المستهلكين المتعلقة بخدمات الاتصالات الإلكترونية والبريد، التابعة لهيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد في بنن (ARCEP-BENIN).

تسلط الوثيقة [1/179](#) (بنن) الضوء على أهمية دور الهيئات التنظيمية في تسوية المنازعات وتبين كيف أن هيئة التنظيم الوطنية في بنن عززت قدراتها في مجال الوساطة المؤسسية لحماية المستهلكين.

شكر وتقدير

هذه الورقة هي ثمرة العمل الذي أنجزه المقررون المعنيون بالمسألة 6/1 ونوابهم الذين شاركوا بنشاط خلال ورشة العمل كمديرين لورشة العمل ومحاورين في جلسات النقاش ومساهمين.

لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على ما يلي:

ورشة العمل المواضيعية بشأن "الاتصالات التجارية غير المرغوبة/المكالمات المزعجة: هل يكون المستهلكون أكثر تأثراً في عصر جائحة فيروس كورونا المستجد (COVID-9)"، التي عُقدت في 2 يوليو 2020:

<https://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2018-2021/Pages/meetings/Webinars/2020/Q6-1-july02.aspx>

تقوم لجننا الدراسات في قطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد بإعداد تقارير ومبادئ توجيهية وتوصيات لدعم تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حول العالم. لجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات:

<https://www.itu.int/net4/ITU-D/CDS/sg/mandate.asp?lg=1&sp=2018&stg=1>

التقرير النهائي للمسألة 6/1 لفترة الدراسة 2014-2017: توعية المستهلك وحمايته وحقوقه والقوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين:

<https://www.itu.int/pub/D-STG-SG01.06.3-2017https>

تابع عمل المسألة 6/1 للجنة الدراسات 1 لقطاع تنمية الاتصالات: توعية المستهلك وحمايته وحقوقه والقوانين واللوائح والأسس الاقتصادية وشبكات المستهلكين

المواقع الإلكترونية: [الموقع الإلكتروني للمسألة 6/1](#)

القائمة البريدية: d18sg1q6@lists.itu.int (اشترك [هنا](#))

مزيد من المعلومات بشأن لجنتي دراسات قطاع تنمية الاتصالات:

البريد الإلكتروني: devSG@itu.int الهاتف: +41 22 730 5999

الموقع الإلكتروني: www.itu.int/en/ITU-D/study-groups