الاتحـــــــاد الدولـــــــي للاتصـــــــالات

ITU-T E.156

قطـــاع تقييس الاتصـــالات
في الاتحاد الدولي للاتصالات

الإضافـــة 1
(2007/11)

السلسلة E: التشغيل العام للشبكة والخدمة الهاتفية وتشغيل الخدمات والعوامل البشرية

التشغيل الدولي – تشغيل الخدمات الهاتفية الدولية

الخطوط التوجيهية لإجراءات قطاع تقييس الاتصالات بشأن الحالات المخبر عنها من سوء استعمال موارد الترقيم التي تتضمنها التوصية E.164

الإضافة 1: دليل أفضل الممارسات لمكافحة سوء استعمال موارد الترقيم التي تتضمنها التوصية E.164

التوصيـــة ITU-T E.156 – الإضافـــة 1

الاتحاد الدولي للاتصالات

التشغيل العام للشبكة والخدمة الهاتفية وتشغيل الخدمات والعوامل البشرية

التشغيل الدولي	
تعاريف	E.103-E.100
أحكام عامة تتعلق بالإدارات	E.119-E.104
أحكام عامة تتعلق بالمستعملين	E.139-E.120
تشغيل الخدمات الهاتفية الدولية	**E.159-E.140**
خطة ترقيم الخدمة الهاتفية الدولية	E.169-E.160
خطة التسيير الدولي	E.179-E.170
النغمات المستعملة في الأنظمة الوطنية للتشوير	E.189-E.180
خطة ترقيم الخدمة الهاتفية الدولية	E.199-E.190
الخدمة المتنقلة البحرية والخدمة المتنقلة البرية العمومية	E.229-E.200
أحكام التشغيل المتعلقة بالترسيم والمحاسبة في الخدمة الهاتفية الدولية	
الترسيم في الاتصالات الهاتفية الدولية	E.249-E.230
قياس مدد المحادثة وتسجيلها من أجل المحاسبة	E.269-E.260
استعمال الشبكة الهاتفية الدولية للتطبيقات غير الهاتفية	
اعتبارات عامة	E.319-E.300
إبراق الصور	E.329-E.320
أحكام الشبكة الرقمية المتكاملة الخدمات (ISDN) بخصوص المستعملين	E.349-E.330
خطة التسيير الدولي	
إدارة الشبكة	
إحصاءات بشأن الخدمة الدولية	E.404-E.400
إدارة الشبكة الدولية	E.419-E.405
مراقبة نوعية الخدمة الهاتفية الدولية	E.489-E.420
هندسة الحركة	
قياس الحركة وتسجيلها	E.505-E.490
تنبؤات بأحوال الحركة	E.509-E.506
تحديد عدد الدارات بالتشغيل اليدوي	E.519-E.510
تحديد عدد الدارات بالتشغيل الأوتوماتي وشبه الأوتوماتي	E.539-E.520
رتبة الخدمة	E.599-E.540
تعاريف	E.649-E.600
هندسة حركة الشبكات المستعملة لبروتوكول الإنترنت	E.699-E.650
هندسة حركة الشبكات ISDN	E.749-E.700
هندسة حركة الشبكات المتنقلة	E.799-E.750
نوعية خدمات الاتصالات: المفاهيم والنماذج والأهداف والتخطيط لضمان سلامة التشغيل	
المصطلحات والتعاريف المتعلقة بنوعية خدمات الاتصالات	E.809-E.800
نماذج لخدمات الاتصالات	E.844-E.810
أهداف ومفاهيم نوعية خدمات الاتصالات	E.859-E.845
استخدام أهداف نوعية الخدمة في تخطيط شبكات الاتصالات	E.879-E.860
جمع وتقييم معطيات التشغيل المتعلقة بنوعية المعدات والشبكات والخدمات	E.899-E.880
أخـــرى	E.999-E.900

لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى قائمة التوصيات الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات.

التوصيـــة ITU-T E.156

الخطوط التوجيهية لإجراءات قطاع تقييس الاتصالات بشأن الحالات المخبر عنها من سوء استعمال موارد الترقيم التي تتضمنها التوصية E.164

الإضافـــة 1

دليل أفضل الممارسات لمكافحة سوء استعمال موارد الترقيم التي تتضمنها التوصية E.164

الملخص

أريد بدليل أفضل الممارسات هذا أن يكون تكملة للتوصية ITU-T E. 156 – "الخطوط التوجيهية لإجراءات قطاع تقييس الاتصالات بشأن الحالات المخبر عنها من سوء استعمال موارد الترقيم التي تتضمنها التوصية E.164"، تكملة تحدد التدابير التي يتخذها مكتب تقييس الاتصالات (TSB) التابع للاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) بشأن الحالات المدعى بها المخبر عنها من سوء استعمال موارد الترقيم التي له بعض التحكم فيها.

ويُقصَد في هذا الدليل بحث التدابير التي قد يرغب معنيّون آخرون في اتخاذها لصالح زبائنهم، بخصوص تقليل وإدارة أثر إساءة استعمال موارد الترقيم.

المصدر

اعتُمدت الإضافة 1 للتوصية ITU-T E. 156 على يد لجنة الدراسات 2 (2005-2008)، بتاريخ 8 نوفمبر2007.

تمهيـــد

الاتحاد الدولي للاتصالات وكالة متخصصة للأمم المتحدة في ميدان الاتصالات. وقطاع تقييس الاتصالات (ITU-T) هو هيئة دائمة في الاتحاد الدولي للاتصالات. وهو مسؤول عن دراسة المسائل التقنية والمسائل المتعلقة بالتشغيل والتعريفة، وإصدار التوصيات بشأنها بغرض تقييس الاتصالات على الصعيد العالمي.

وتحدد الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA)، التي تجتمع مرة كل أربع سنوات، المواضيع التي يجب أن تدرسها لجان الدراسات التابعة لقطاع تقييس الاتصالات وأن تُصدر توصيات بشأنها.

وتتم الموافقة على هذه التوصيات وفقاً للإجراء الموضح في القرار رقم 1 الصادر عن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات.

وفي بعض مجالات تكنولوجيا المعلومات التي تقع ضمن اختصاص قطاع تقييس الاتصالات، تعد المعايير اللازمة على أساس التعاون مع المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) واللجنة الكهرتقنية الدولية (IEC).

ملاحظة

تستخدم كلمة "الإدارة" في هذه التوصية لتدل بصورة موجزة سواء على إدارة اتصالات أو على وكالة تشغيل معترف بها.

والتقيد بهذه التوصية اختياري. غير أنها قد تضم بعض الأحكام الإلزامية (بهدف تأمين قابلية التشغيل البيني والتطبيق مثلاً). ويعتبر التقيّد بهذه التوصية حاصلاً عندما يتم التقيّد بجميع هذه الأحكام الإلزامية. ويستخدم فعل "يجب" وصيغ ملزمة أخرى مثل فعل "ينبغي" وصيغها النافية للتعبير عن متطلبات معينة، ولا يعني استعمال هذه الصيغ أن التقيّد بهذه التوصية إلزامي.

حقوق الملكية الفكرية

يسترعي الاتحاد الانتباه إلى أن تطبيق هذه التوصية أو تنفيذها قد يستلزم استعمال حق من حقوق الملكية الفكرية. ولا يتخذ الاتحاد أي موقف من القرائن المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية أو صلاحيتها أو نطاق تطبيقها سواء طالب بها عضو من أعضاء الاتحاد أو طرف آخر لا تشمله عملية إعداد التوصيات.

وعند الموافقة على هذه التوصية، لم يكن الاتحاد قد تلقى إخطاراً بملكية فكرية تحميها براءات الاختراع يمكن المطالبة بها لتنفيذ هذه التوصية. ومع ذلك، ونظراً إلى أن هذه المعلومات قد لا تكون هي الأحدث، يوصى المسؤولون عن تنفيذ هذه التوصية بالاطلاع على قاعدة المعطيات الخاصة ببراءات الاختراع في مكتب تقييس الاتصالات (TSB) على العنوان التالي http://www.itu.int/ITU-T/ipr/.

© ITU 2008

جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذه المنشورة بأي وسيلة كانت إلا بإذن خطي مسبق من الاتحاد الدولي للاتصالات.

جدول المحتويات

الصفحة

1 نطاق التطبيق 1
2 المراجع 1
3 مختصرات 1
4 التمييز بين سوء الاستعمال والاحتيال 2
5 المشكلات 3
1.5 الخدمات المؤدّاة بتعريفة أولية 3
2.5 إساءة استعمال رقم هاتفي 6
3.5 الهاتف المتنقل 8
6 أفضل الممارسات لمكافحة إساءة الاستعمال 9
1.6 مقدمة 9
2.6 الخلفية 10
3.6 التنظيم 11
4.6 وكالة التشغيل المعترف بها 12

مقدمة

أريد بدليل أفضل الممارسات هذا أن يكون تكملة للتوصية ITU-T E.156 – "الخطوط التوجيهية لإجراءات قطاع تقييس الاتصالات بشأن الحالات المخبر عنها من سوء استعمال موارد الترقيم التي تتضمنها التوصية E.164"، تكملة تحدد التدابير التي يتخذها مكتب تقييس الاتصالات (TSB) التابع للاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) بشأن الحالات المدعى بها المخبر عنها من سوء استعمال موارد الترقيم التي له بعض التحكم فيها.

ويُقصَد في هذا الدليل بحث التدابير التي قد يرغب معنيّون آخرون في اتخاذها لصالح زبائنهم، بخصوص تقليل وإدارة أثر سوء استعمال موارد الترقيم. فتوخياً لتحديد ما هي أفضل الممارسات، سيكون من المفيد عرض بعض الخلفيات للمسائل المصاحبة لسوء الاستعمال.

يتّخذ سوء استعمال موارد الترقيم التي تتضمنها التوصية E.164 عدة أشكال، وهو مسيء للصناعة من أوجه مختلفة. ولكن لسوء الحظ لا يوجد تدبير واحد لمواجهة هذه الممارسة ككل، فينبغي النظر في جميع التدابير الممكنة. وأغلبية حالات سوء استعمال الأرقام تتم بصورة مستقلة عن أجهزة المراقمة الخاصة بالإنترنت (مراقِمات الإنترنت).

الخطوط التوجيهية لإجراءات القطاع ITU-T بشأن الحالات المخبر عنها من سوء استعمال موارد الترقيم التي تتضمنها التوصية E.164

إضافة 1

دليل أفضل الممارسات لمكافحة سوء استعمال موارد الترقيم التي تتضمنها التوصية E.164

1 نطاق التطبيق

يصف هذا الدليل أمثلة على سوء استعمال موارد الترقيم التي تتضمنها التوصية E.164، ويصف معها أفضل الممارسات لمكافحة سوء الاستعمال. وقد اعتُبِر مفيداً وقت كتابته، وهو مصمم من أجل استعماله على يد مزوّدي الخدمات والمنظّمين.

2 المراجع

[ITU-T E.156] التوصية ITU-T E.156 (2006)، *دليل أفضل الممارسات لمكافحة سوء استعمال موارد الترقيم التي تتضمنها التوصية E.164*.

3 مختصرات

CRM العلاقات بين الزبائن والإدارة (*Customer Relationship/Management*)

IDD المراقمة المباشرة الدولية (*International Direct Dial*)

IRSF المنتدى الدولي لاقتسام الإيرادات (*International Revenue Share Forum*)

PRSP مزوّد خدمة بتعريفة أولية (*Premium Rate Service Provider*)

ROA وكالة تشغيل معترف بها (*Recognized Operating Agency*)

SIM وحدة هوية المشترك (*Subscriber Identity Module*)

SMS خدمة الرسائل القصيرة (*Short Message Service*)

SP مزوّد (مزودو) خدمات (*Service Provider(s)*)

TSP مزوّد خدمات هاتفية (*Telephony Service Provider*)

4 التمييز بين سوء الاستعمال والاحتيال

في هذا المقطع يقام التمييز بين ما كان معروفاً وقت كتابة الدليل من سوء استعمال الترقيم والاحتيال في استعماله. ويُعترَف بأن ذلك ليس كل شيء، وأن أنشطة أخرى سوف تظهر، يمكن تصنيفها إما في سوء الاستعمال وإما في الاحتيال وإما في كليهما. فالمعلومات الواردة في هذا الدليل على قدر كاف من التنوعية لتكون ذات صلة بالموضوع.

وليس الغرض من هذا الدليل أن يصف بالتفصيل ما المقصود بالاحتيال. بل يراد به بالأحرى بيان أن سوء استعمال الأرقام وخطط الترقيم ربما كان الأساس الذي يُبنى عليه فعل الاحتيال، لكن سوء الاستعمال بحد ذاته ليس بالضرورة احتيالاً. ولغرض هذا الدليل، يُعرَّف سوء الاستعمال المصاحب للأرقام بأنه استعمال الأرقام غير الاستعمال الذي وُضعت من أجله. أما الاحتيال فهو استعمال الأرقام على الوجه الذي وضعت له، ولكن بطريقة مدرّة للربح.

الجدول 1 – العلاقات بين صفوف الأرقام الهاتفية وآليات سوء الاستعمال و/أو الاحتيال

	سوء الاستعمال: استعمال رقم أو صف من الأرقام لغير الغرض الذي وُزِّع من أجله	**سوء استعمال الرقم على وجه الاحتيال**	**الاحتيال**: هو استعمال الأرقام على الوجه الذي وضعت له، ولكن بطريقة مدرّة للربح على حساب الزبائن و/أو المشغّلين
موارد الترقيم العالمية	نعم	نعم	نعم
موارد الترقيم الدولية	نعم • المثال 1 استيقاف قصير (بحاجة إلى تعريف) • المثال 2 رقم الهاتف المتنقل يمكن أن يساء استعماله كخدمة بتعريفة أولية على المستوى الدولي	نعم • حمل المستهلك على بدء نداءات مع استيقاف قصير	نعم • المثال 1 حمل المستهلك على بدء نداءات مع استيقاف قصير (بحاجة إلى تعريف)
موارد الترقيم الوطنية	نعم الأرقام الشخصية التي عليها رسوم بتعريفة أولية مصاحبة	نعم حمل المستهلكين على بدء نداءات إلى نمر شخصية عليها رسوم بتعريفة أولية مصاحبة	نعم • المثال 1 بدء نداءات إلى مستهلكين من أجل جباية رسوم مكلفة على النداءات. • المثال 2 نداءات إلى نمر تستجلب رسوماً عالية، واستغلال مواعيد التسديد لجباية مدفوعات من المشغِّلين قبل أن يحصِّلوا تكاليف النداءات المغادرة. (الملاحظة 1).
موارد الترقيم المحلية	؟	؟	؟
الإعلان	نعم	نعم	نعم
خدمة الرسائل القصيرة	نعم	نعم	نعم
المراقَمة الخبيثة (الملاحظة 2)	نعم	نعم	نعم

الملاحظة 1 – أُورِدَ هذا المثال هنا للبرهان على أن الاحتيال يمكن أن يقع في أماكن أخرى، في سلسلة التوصيلية من طرف إلى طرف. وإنما أورِدَ هنا توخياً للتمام، على الرغم من أن المسائل الشبيهة بالمسائل المعالجة في هذا الدليل تعالج في موضع آخر.

الملاحظة 2 – هذا الجدول مقصود به بيان أن الاحتيال ينبغي أن يعالَج كاحتيال، أينما وقع، طبقاً للقوانين ذات الصلة. ومع ذلك، يقع الاحتيال في بعض الظروف مع سوء استعمال الترقيم، وهناك وسائل أخرى متاحة لمشغّلي الشبكات/مزوّدي الخدمات لمعالجة المشكلة الراهنة بالعمل على تقييد استعمال الرقم.

من الممكن، على سبيل المثال، أن يحصل مع صنف ما من الأرقام (كالرقم 882، مثلاً) توزيع يساء استعماله من وجهين: من حيث أن التوزيع الأصلي لم يسمح بالضرورة بالنفاذ إلى الإنترنت، النفاذ الجاري استعمال الرقم من أجله؛ والوجه الآخر هو الاستعمال بالتصاحب مع مراقم إنترنت أو مراقم خبيث، دون أن يكون للمستهلك تحكم في النداءات الجارية.

مثال آخر على سوء استعمال الترقيم ما يحصل حين تُستعمَل نمر ذات إطار تجاري، كتقاسم الإيرادات مثلاً، وتكون عالية تعريفة إتمام المكالمات، وتُجرى أنشطة تستدرج نداءات إلى تلك الأرقام بقصد توليد إيرادات. في هذا المثال، يقرر طالب النداء مراقمة نمر، ولكن استناداً إلى معلومات احتيالية.

ومن الراجح أن معالجة "سوء الاستعمال" أبسط من معالجة الاحتيال، نظراً لوجود قواعد وإجراءات بخصوص استعمال الأرقام وخطط الترقيم. فهذا القول يفترض أن أي شيء لا يمتثل للقواعد والإجراءات هو بحكم التعريف "سوء استعمال". ولكن القواعد والإجراءات يمكن تغييرها، بحيث أن استعمالاً ما يصير في وقت لاحق، ضمن نطاق القواعد والإجراءات الجديدة "استعمالاً" مسموحاً به للنمر وخطط الترقيم، بعد أن كان في الأصل "سوء استعمال".

5 المشكلات

يعالج هذا المقطع بالتفصيل المشكلات التي تنشأ عن أمثل معيّنة من سوء الاستعمال، معروفة وقت اعتماد الدليل، ويقدّم بعض الإرشادات يمكن أن يأخذ بها أصحاب مصالح مختلفون في حل المشكلات.

يمكن أن تنشأ مشكلات سوء الاستعمال عما يلي:

أ) الخدمات المؤدّاة بتعريفة أولية (انظر المقطع 1.5)؛

ب) سوء استعمال الرقم الهاتفي (انظر المقطع 2.5)؛

ج) الهاتف المتنقل (انظر المقطع 3.5).

1.5 الخدمات المؤدّاة بتعريفة أولية

تُستعمَل الخدمات المؤدّاة بتعريفة أولية في النداءات العادية وفي خدمة الرسائل القصيرة (SMS)، ويمكن النفاذ إلى هذه الخدمات باستعمال موارد الترقيم الوطنية والدولية.

والتطبيقات الشائعة بخصوص النداءات هي:

- المعلومات المسجَّلة؛
- الإعلان المهني المباشر (كالإعلانات القانونية، والإعلانات الصحية، مثلاً)؛
- التصويت عن بعد؛
- خطوط الشكاوى[1] وخطوط الخدمة/الإعلان لصالح الزبائن (توفير برمجيات، مثلاً)؛
- الألعاب والمسابقات؛
- الخدمات المحتمل أن يحتاج إليها أناس أقل اطّلاعاً أو ضعفاء، كالقروض التي تقدّم إلى أناس سجلهم الائتماني ضعيف، في حين أن القصد هو استدرار إيرادات من النداءات وليس أداء الخدمة المعلن عنها؛
- أماكن الدردشة بالاتصال المباشر؛
- دردشات الراشدين من شخص إلى شخص؛
- النفاذ إلى خدمات هاتفية تُجرى بالارتباط مع برامج تلفزيونية؛

[1] شركة مشهورة للإلكترونيات الاستهلاكية استعملت خطوطاً للشكاوى بتعريفة أولية.

- الهبات لأعمال البر، ولا سيما التي تجري مع مشاهير يستقبلون النداءات بالاتصال المباشر؛
- المرحلة الأولى من مراقمة ذات مرحلتين من أجل نداءات دولية منخفضة التسعيرة؛
- النفاذ إلى الإنترنت بالمراقمة.

والاستعمالات الشائعة لخدمة الرسائل القصيرة هي:

- الخدمات الإعلامية، كالإعلام عن نتائج المباريات الرياضية وعن الطقس؛
- التصويت، وكثيراً ما يكون على صلة ببرامج تلفزيونية؛
- الألعاب والمسابقات؛
- الهبات لأعمال البر؛
- نغمات النداءات؛
- المدفوعات على استعمال النفاذ إلى خدمة الـــ WiFi المحلية.

تكون خدمات المعلومات ونغمات النداءات إما خدمة استعمال إفرادي أو خدمة اشتراك مستمر.

على أثر إدخال المقدرات الفيديوية المباشرة على بعض الهواتف المتنقلة من الجيل الثالث، أصبح النفاذ إلى المواد الفيديوية المباشرة تطبيقاً جديداً ويشهد نموّاً سريعاً جداً.

1.1.5 مشكلات المحتوى

في بعض البلدان يخضع المحتوى لتنظيم أو لتقييدات. وفيما يلي أمثلة على محتويات أو أنشطة غير مشروعة استعملت خدمات مؤدّاة بتعريفة أولية:

- المقامرة؛
- البغاء؛
- الصور أو الأفلام الإباحية؛
- إساءة استعمال مواقع الدردشة لإيهام القاصرين من جانب الراشدين الذين كثيراً ما يعطون عن أنفسهم أوصافاً كاذبة ويحاولون ترتيب لقاءات مع القاصرين.

إساءات الاستعمال هذه استتبعت إجراءات مراقبة وضبط متنوعة مثل المتطلبات التنظيمية كتسجيل المحادثات التي تُجرى في مواقع الدردشة، وتتبّع المحادثات على الخط، ما يمكّن من فك توصيل المخالفين.

ويمكن أن تُطال مدة النداء باستبقاء طالب النداء على الخط أو بجعل المحادثة غير مجدية بحيث تزداد الرسوم المترتبة على النداء أكبر زيادة ممكنة. وفي بعض خدمات التعارف، طُلِب من طالبي النداءات مراقمة أرقام إضافية ذات تعريفة أولية، وتُركت خطوط هذه الأرقام مفتوحة طيلة الفترة الباقية من النداء الذي استعمل مرفق تحادث مؤتمري عن بعد، ما ضاعف قيمة رسم النداء عدة مرات.

ولن يكون في هذه الوثيقة الإضافية عودة إلى النظر في مشكلات المحتوى.

2.1.5 إساءة الاستعمال التي يقوم بها مزوّدو الخدمات المؤدّاة بتعريفة أولية

فيما يلي قائمة بأهم إساءات الاستعمال التي تم كشفها حتى الآن:

- تنبيه غير وافٍ بشأن التعريفة. وهذا قد ينجم عن تقصير في توفير التنبيه الذي يقتضيه التنظيم، أو الخطوط التوجيهية، أو شروط الرخصة. مثلاً: بدأ مشغلو شبكات الهواتف المتنقلة يستعملون خدمة رسائل قصيرة (SMS) بتعريفة أولية من أجل التعويض عن الاستعمال المؤقت للنفاذ إلى الإنترنت بالـــ WiFi، ومن المحتمل أن يصرّحوا بأن

"رسوم التجول بالـــ WiFi تنطبق". لكن معلومة هذا التصريح غير وافية، لأن هذه الرسوم قد تكون عالية جداً بالقياس إلى الرسوم المترتبة على مستعملٍ اشتراكُه محلي.

- رسائل التذكير بمهاتفة الطالب. من الوارد أن تُترَك رسائل تنطوي على طلب مهاتفة المرسِل، وقد يحتوي الرقم الهاتفي لمودع الرسالة، مع إغفال التنبيه بشأن التعريفة، أو قد تكون الرسالة واصلة من هاتف متنقل، فيطلبه المستعمل دون الانتباه إلى الرقم الذي يتصل عليه. هذه الطريقة كثيراً ما تُستعمَل لإخبار شخص ما عن ربحه جائزة أو رحلة، فيتوجب عليه الاتصال برقم ما سريعاً لطلب الجائزة. ويكون رقم الاتصال السريع هذا ذي تعريفة أولية.
- خدمات بدون أي خط للشكاوى بتعريفة عادية. إذ إنه من المحتمل أن يُستعمَل الخط ذو التعريفة الأولية لبيع خدمات أو منتجات معطوبة، ولا يجد الشاري وسيلة للشكوى والمطالبة بتعويض غير الوسيلة الوحيدة وهي توجيه ندائه بواسطة الخط ذي التعريفة الأولية أو بواسطة رقم آخر ذي تعريفة أولية. وقد اكتُشِفت مشكلات بيع بواسطة نغمة النداء، حيث انعدم التلاؤم بين نغمة النداء والمِهتَفة، فلزم مزيد من عمليات التنزيل التي ترتّبت عليها رسوم، دون أن يجد المستعمل أي وسيلة للمطالبة بتسديد التعويض عن الضرر الذي لحق به.
- تطويل مدة المكالمات تطويلاً غير معقول. من المحتمل لمزوّد خدمة بتعريفة أولية (PRSP) أن ينظّم الإجابة عن النداء بحيث تطوَّل مدة النداء بأكبر قدر ممكن، عن طريق الإبطاء في الإجابة، باستبقاء المنادي على الخط وإجراء محادثة معه طويلة بدون ضرورة.
- عدم الوضوح فيما يتعلق بخدمات الاشتراك، حيث يرجّح للمشتركين الاعتقاد أنهم يشترون خدمة منفردة، ومع ذلك يبدأون اشتراكاً مستمراً في خدمة، برسوم متكررة تستمر حتى إلغاء الاشتراك، وربما صعُب عليهم أن يجدوا كيف يلغى الاشتراك.
- تغيير تعريفة النداء بدون تنبيه كافٍ أثناء النداء. هذه المشكلة يُحتمل حصولها حيثما يكون لنظام الفوترة مقدرة تأدية التغييرات في التعريفة أثناء المكالمة، عملية يمكن أن يطلقها طالب النداء بانتقاء خيار ما ولكن بدون أن يتلقّى تنبيهاً كافياً بشأن التعريفة الجديدة.
- بدء نداء عن طريق خدمات الدليل التي تتحاشى عناصر الوقاية المعتادة مثل منع النداء. يمكن أن تحدث هذه المشكلة حيث توجد خدمات دليل تشتمل على معلومات عن الأرقام التي بتعريفة أولية وتسمح بتوصيل النداءات، دون أن يعيد طالب النداء المراقمة.
- النفاذ عن طريق نمر أخرى عالية التعريفة؛ مثل نمر الهواتف المتنقلة، بدلاً من الأرقام المخصصة للخدمات المؤدّاة بتعريفة أولية. هذه الحالة توصف عادة بأنها حالة اقتسام الإيرادات.

3.1.5 إساءة استعمال دورة الفوترة

اجتذبت خدمات التعريفة الأولية عدداً من أفعال الاحتيال التي تستغل توصيل هذه الخدمات. والخطة الأساسية هي أن المحتال يتعاقد مع مشغِّل مقصديّ لكي يوفّر له خدمة بتعريفة أولية، ثم يسجل اشتراكاً مستقلاً في عدة خطوط مع مشغِّل مصدريّ، يكون في المعتاد غير المشغِّل المقصدي. وكثيراً ما تكون الخطوط التي لها اشتراك في أماكن مستأجَرة.

وبعدئذ يشغِّل المحتال مراقِمات أوتوماتية على الخطوط التي لها اشتراك ويطلب الأرقام ذات التعريفة الأولية باستمرار، محققاً بذلك فواتير كبيرة جداً. وتُسدد مدفوعات التوصيل شهرياً، فتكون المبالغ الاحتيالية صغيرة في مجمل فواتير التوصيل بين المشغِّلين. ويسدد المشغّل المقصدي مدفوعات الفواتير شهرياً لمزوِّد الخدمة بتعريفة أولية (المزوِّد PRSP). أما فواتير المشترك فمن المحتمل أن تكون فصلية ويستمر المحتال على ممارسته إلى أن تصل فاتورة أو أن يبدأ تحقيق بشأن عدم تسديده للفاتورة. وعندئذ يُغلِق المحتال الخدمة ويختفي تاركاً الفواتير غير مسددة، على حساب المشغِّل المصدري، وهذا لا يكون لديه على الأرجح وسيلة للانتصاف من المشغِّل المقصدي.

4.1.5 فيروسات المراقمة الأوتوماتية (أو البرمجيات الضارة)

هذه طريقة أخرى لإساءة استعمال دورة الفوترة، تستعمل حواسيب مشتركين موجودين بمثابة طالبي نداءات. يتعاقد المحتال على خدمة بتعريفة أولية ثم يوزّع فيروسات أو أنماطاً أخرى من البرامج عبر البريد الإلكتروني أو مواقع الويب تصير في وقت لاحق مقيمة في حواسيب المشتركين الشرعيين. فإذا كان المشتركون عندهم مودم موصَّل بالحاسوب من أجل النفاذ إلى الإنترنت، تتحكم البرامج المقيمة بالمودمات بحيث تراقم الأرقام ذات التعريفة الأولية. وبعض البرامج تعمل أثناء دورة نفاذ بمراقمة الإنترنت أو فوراً بعد دورة النفاذ. هذه الطريقة تحقق فواتير عالية تترتب على المشتركين الشرعيين، وقد لا تُكتَشف قبل مضي ثلاثة أشهر. وبعد فترة ما، يختفي المزوِّد PRSP ويكرر فعلة الاحتيال من موقع آخر برقم وهوية مختلفَيْن.

5.1.5 أهمية التوصيل البيني

إن التوصيل البيني، العنصر الأساسي للتحرير والمنافسة في هذا الميدان، على الأقل بخصوص النداءات العادية، هو السبب لكثير من المصاعب التي تعترض ضبط إساءة الاستعمال. وذلك أن شروط التوصيل البيني السخية تجعل تأدية خدمات بتعريفة أولية جذابةً جداً لداخلي السوق الجدد، إذ لا يحتاجون إلى شبكة مادية للتزويد بهذه الخدمات. والمشغّلون المؤسَّسون يقومون على الأرجح بخدمة أغلبية طالبي النداءات، ويواجهون مشكلات معالجة الشكاوى المتعلقة بالفواتير غير المتوقَّعة وإساءات الاستعمال، بينما يقبض المشغِّل المقصديّ الإيرادات ويتجنّب المشكلات. وعلاوة على ذلك، ليس للمشغّل المصدريّ أي فرصة لضبط مزوِّدي الخدمات المؤدّاة بتعريفة أولية (المزوّدين PRSP) مثل احتجاز المدفوعات فترة أطول من دورة الفوترة التجزيئية أو فك توصيل المزوّد PRSP حالما يتم اكتشاف إساءة استعمال. والحصيلة الصافية هي موقف ليس فيه طرف يتحمل المسؤولية الإجمالية، والمشغِّل المصدريّ لم يحتجز من المال ما يكفي لرد شيء إلى طالبي النداءات المتضررين.

نظريا، تقوم الفائدة من التوصيل البيني، وفي بعض الحالات محمولية الرقم، على أنه يعزز التنافس على إيواء المزوّدين PRSP. إذ لولا التوصيل البيني لتعيّن على مزوّدي خدمات بتعريفة أولية (المزوّدين PRSP) أن ينشئوا توصيلات مستقلة مع كل مشغّل مصدريّ عنده عدد هام من المشتركين، ولزاد عدد التوصيلات تكاليف هؤلاء المزوّدين، لكنّ هذه الزيادة لا يمكن أن تكون باهظة في البلدان ذات الأعداد القليلة من المشغّلين. إلا أن هذه الطريقة تعمل ضد داخلي الميدان الجدد، على اعتبار أن المزوّدين PRSP لن يكلّفوا أنفسهم عناء إقامة توصيل مع المشغِّلين المصدريين الجدد، غير القادرين ربما على تقديم نفاذ إلى خدماتهم.

وتُزاد الحالة تعقيداً حيث يكون الرقم ذو التعريفة الأولية هو بالواقع رمز دليلي للبلد دولي، لا يمكن على الفور تعرّفه رقم ذو تعريفة أولية.

2.5 إساءة استعمال رقم هاتفي

1.2.5 إساءة استعمال الأرقام الدولية

أريد بالرموز الدليلية الدولية للبلدان، كما هي معرَّفة في التوصية ITU-T E.164 أن تكون عناوين تدل على المقصد المطلوب لنداء هاتفي. فحين تستعمَل هذه الرموز في إجراءات المحاسبة والتسديد، ينبغي أن تكون التعريفة في المحاسبة هي التعريفة المطلوبة لإتمام النداء في البلد المعيّن بالرمز الدليلي إتماماً مُجدي التكلفة. فهذه الرموز ليست موضوعة من أجل استعمالها مُبينات لنطاق الترسيم بخصوص النداءات التي تُنهى قبل بلوغها البلد المعيّن بالرمز. وعلاوة على ذلك، تتضمن توصيات قطاع تقييس الاتصالات أحكاما مستقلة بخصوص التعريفة الأولية الدولية وبخصوص الخدمة المتقاسَمة التكاليف.

وإن استعمال الرموز الدليلية الدولية للبلدان يضع النداءات عادة خارج نطاق الأحكام التنظيمية الوطنية المتعلقة بالتعريفة الأولية وخارج الترتيبات المتعلقة بالنداءات المتقاسَمة الإيرادات.

2.2.5 إساءة الاستعمال داخل البلد المعني

لا يزال عند بعض البلدان، عموماً من البلدان الصغيرة جداً أو النامية، تعريفات محاسبية مرتفعة على النداءات الواصلة، مكوِّنة هكذا حافزاً لاجتذاب النداءات الواصلة. وهذا الكلام ينطبق أيضاً على البلدان التي فيها صفوف من الأرقام المختلفة تعريفات إتمام نداءاتها (كرقم الهواتف المتنقلة والهواتف الثابتة، مثلاً). وهذه البلدان قد تخلو عادة من المنافسة بخصوص الشبكة الثابتة. فيتدبّر مزوّدو الخدمات التي تعريفتها أولية (المزوّدون PRSP) بحيث يقومون بتزويد هذه الخدمات انطلاقاً من هذه البلدان، وتكون الخدمات موجّهة إلى طالبي نداءات موجودين في بلدان بعيدة صناعية، يجري فيها الإعلان عن الخدمات. ويفاوضون المعتمَد المحلي على تقاسم الإيرادات. وقد يتضمّن الاتفاق أن النداءات الموجّهة إلى صفوف معيّنة من الأرقام يكون إتمامها في موقع غير الموقع المعيّن بالرمز الدليلي للبلد. هذه الطريقة تُنشئ خدمة تعريفة أولية كاذبة، خدمة تتجنب عمليات المراقبة التنظيمية وتدابير حماية المستهلكين التي تنطبق في البلدان الصناعية حيث يجرى إعلان الأرقام.

والخدمات التي يقدمها المزوّدون PRSP هي عادة الخدمات الأرجح أن تنفذ إليها النداءات غير المخوَّلة، أي على الخصوص:

- نداءات يجريها موظفون جدد بواسطة هواتف رب العمل؛
- نداءات يجريها مراهقون بدون موافقة أبوية؛
- نداءات تُجريها المراقمات الأوتوماتية.

وقلّما يمكن عمل شيء من طرف المستهلك لضبط إساءات الاستعمال هذه. وفي بعض الحالات ارتأى مشغّلون الإجراءات التالية:

- معالجة جميع النداءات الواصلة إلى البلد المعني يدويا، أي تمرير النداءات التي مراقمتها مباشرة إلى مساعد/مشغِّل؛
- غربلة النداءات بصورة انتقائية. هذا يدخل في خيارات عرض الخدمات، خيارات تمكّن من تقييد النداءات الموجّهة إلى مقاصد دولية. ويمكن استعمال هذه الخدمات لدرء إقامة نداءات غير ملتمَسة، موجَّهة إلى مقاصد مثل الأرقام الساتلية أو الرموز الدليلية للبلدان، وتكون عادة باهظة التكلفة. وفي استطاعة المشغّلين أيضاً أن يطبقوا الغربلة على النداءات والسد على الترقيم الدولي (أي مراقبة النداءات بخصوص الشبكات أو المناطق الجغرافية) أو منع الرمز القصير عند حضور عناصر تدل على وجود استعمال احتيالي (وكثيراً ما ثبت أن استباق الاحتيال أقوى فعالية من رد الفعل عليه في حال قيامه)؛
- السد على جميع النداءات الواصلة إلى بلد معيّن حتى تكفّ إساءة الاستعمال على الصعيد المحلي.

التدخل اليدوي والغربلة الانتقائية للنداءات كلاهما إجراء مُجدي التكلفة. والحصول على إثبات الاحتيال بالدرجة المطلوبة قانونا أمر مكلف ومستهلك للوقت معا. أما إزالة المقصد المخالف من قائمة المراقمة المباشرة الدولية (IDD) فيقلل سوية الخسارة ويلقي العبء على الآخرين لتحرّي المشكلة واستجلاء الموقف. إلا أن هذا التدبير هو أقصى ما يمكن والملاذ الأخير، لكن الخشية من هذا التدبير يُعتقد أنها دفعت إلى اتخاذ تدابير في البلد المقصد للحد من إساءة الاستعمال.

3.2.5 المتاجرة بالدقائق والمقصد في الاتصالات الدولية

المتاجرة بالدقائق تخلق حالة يصعب فيها معرفة المقصد الفعلي للنداءات "الدولية". مثلاً: تباع الدقائق إلى سمسار توصيل بيني يرتّب إرسال النداء إلى الأمام. وحين يتعرّض رمز بلد ما الدليلي لشبهة، كأن تختلط نداءات صالحة مستحقة الأداء في هذا البلد مع نداءات أخرى خضعت لاستيقاف قصير من أجل الخدمات الدولية المؤدّاة بتعريفة أولية، يصبح من الصعب جداً تعرّف مقصد النداءات التي خضعت لاستيقاف قصير. ومع ذلك يجري الدفع عن جميع النداءات كأنها بلغت مقصدها الصحيح. وليس من المحتمل أن يعترف السمسار للمقصد الفعلي بالنداءات المستوقفة، فهو في المعتاد يلجأ إلى الدفاع عن "السرية التجارية". وفي حال كانت النداءات المستوقفة ذات صلة بنوع من الاحتيال، يصعب في كثير من الأحيان ممارسة أي ضغط قانوني، لأن سمسار التوصيل البيني يكون على العموم في بلد مختلف.

3.5 الهاتف المتنقل

أول حادثة عُرِفت مع بداية المنتدى الدولي لاقتسام الإيرادات (IRSF) هي حيازة وحدات هويات مشتركين (SIM) في النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSM) داخل الشبكة المحلية. وهذه الحيازة تمت بالخديعة، باستعمال طرائق شائعة لاختلاس الهوية أو تزوير الوثيقة. وتعقيد الطرائق مرهون كثيراً بعمليات الحيازة التي يستعملها الزبون في المكان. والاتفاقات الاحتيالية تحصل بصورة شبه دائمة بعد الدفع أو في سياق الدفع الشهري بحكم طبيعتها. وفي بعض الحالات، تجري حيازة الوحدات SIM بأعداد كبيرة على يد منظمات تجارية زائفة، وفي حالات أخرى تتم التوصيلات بأعداد أصغر وتكون اشتراكات مستهلكين نمطية. وطبيعة اتفاقات الزبائن المحلية هذه تملي على الشبكة المحلية تحمل الخسائر المالية الناجمة عن الاحتيال على المنتدى الدولي لاقتسام الإيرادات (IRSF)، نظراً لتعقيد التزامات التجول التجاري واتفاقات التوصيل البيني.

بعد التوصيل بقليل، أو بعد فترة تمليها الإجراءات التي يستعملها كل مشغّل محلي، يحصل مشتركو الوحدات SIM على صفة متجول دولي كاملة. ثم تُعرَض هذه الوحدات للشراء في موقع تجول أجنبي – والمقاصد المعتادة في الغالب (لا حصراً) هي شبكات إيطاليا واليونان والمملكة المتحدة. وتبدأ الوحدات تولّد نداءات دولية مغادرة طويلة المدة. والطبيعة المتميِّزة للمنتدى الدولي لاقتسام الإيرادات (IRSF) تحتّم أن تظهر حركة النداءات هذه منتهية في مواقع غير معتادة في إطار مخططات الاستعمال العادي. وصفوف الأرقام (number ranges) المراقمة هي، بحد ذاتها، غير داخلة في خدمات التعريفة الأولية بالمعنى التقليدي. وبالفعل، الأرقام (digits) التي تمت مراقمتها توائم صفوف الأرقام المدرجة في قوائم الاتحاد للمواقع الجغرافية المعروفة. لكنها غير موصَّلة على نحو روتيني بالخدمات الصوتية المعيارية، وتبدي ميلاً إلى الانتهاء على "نص سمعي" (audiotext) أو منتجات أخرى مماثلة تكون في المعتاد مصاحبة للخدمات التقليدية المتسمة باقتسام الإيرادات. ولكن، على الرغم من طبيعة التجول الدولي، وعلى الرغم من بنى الترسيم الخاصة بالتوصيل البيني، من المفترض أن رسوم إتمام النداءات المستحقة للشبكة المقصدية الدولية تخضع لتقاسم إيرادات من نوع ما مع مزوِّد خدمة النص السمعي.

ومقياس الحركة يولد عادة على الفور تقارير عن استعمال عالي الوتيرة من جانب الشريك المتجوِّل الأجنبي. وسواء تم تسليم هذه التقارير ضمن حدود المقاييس الزمنية المعيارية للتسليم حسب "النفاذ المتعدد في إطار الجدولة العالمية" (GSMA) أو لم يتم، فمن المحتمل التعرّض لرسوم قبل أن تتخذ الشبكة المحلية تدابير لتعليق الخدمة.

وينبغي استرعاء الانتباه إلى أن حالة الاحتيال المتجوّل هذه يمكن أن تحدث بدون إساءة استعمال موارد الترقيم.

1.3.5 تأثير الفيروسات في الهواتف المتنقلة

يبدو أن هذا مجال جديد ومتنامٍ للاحتيال، لكن المعلومات المتيسّرة في الوقت الحاضر قليلة.

قد يكون استقبال الفيروسات مصاحباً للرسائل النصية أو لرسائل بريد صوتي تعلن لصاحب الرقم أنه ربح جائزة أو تعلن عن وجود عرض خاص متيسِّر بشرط الاتصال من جانبه برقم خاص أو أن يكفيه مجرد الضغط على الرقم 9 للإجابة والحصول على تأكيد التفاصيل.

لهذا النشاط عدد من الجوانب الجديرة بالملاحظة وقد أصبحت سافرة أثناء البحوث الأخيرة التي انصبّت على تدفقات النداءات الدولية وعلى مختلف النماذج الظاهرة من الأنشطة الاقتصادية. تجدر الإشارة إلى النقاط التالية:

ما يوجد من اتفاقات تجوّل في إطار النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSM) لا يسمح باحتجاز إيرادات غير المطلوبات في إطار عملية الإخبار عن كثرة الاستعمال، وهذا يعني أن أي خطوة تُتَّخذ للتمكين من احتجاز شيء من الإيرادات تستوجب اتفاق الطرفين.

لا يوجد في الوقت الحاضر إدارة أو إطار يحكم البوابات الدولية أو التوصيل البيني للخطوط الثابتة، ويمكّن من اقتطاع مبالغ على صلة بعملية احتيال معروفة أو مشبوهة.

أي طلب إلى الشركاء المتجوّلين بمنع النداءات المتجوّلة المغادرة القاصدة إلى مناطق عالية المجازفة فهو رهن بالمقدرات التكنولوجية التي يتمتع بها الشريك المتجول، ويستوجب اتفاق الطرفين.

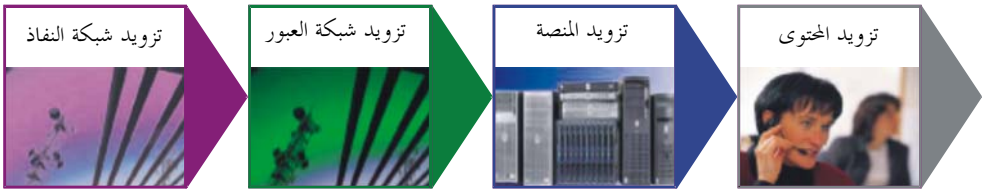
في بعض الحالات، يكون معروفاً أن "المالك" الابتدائي لصفّ معيّن من الأرقام الجغرافية لم يبقَ جائزاً له ممارسة السلطة على توزيع مجموعة الأرقام واستعمالها. وقد انتشرت، على نطاق واسع في منطقة المحيط الهادئ، ممارسة تأجير فِدَر من صفوف الأرقام الدولية. وهذا يُستشَفّ منه أن استيقاف النداءات الموجَّهة إلى صفوف الأرقام التي في تصرف مشغِّل الشبكة الأصلي شيء شائع في سيناريو المنتدى الدولي لاقتسام الإيرادات (IRSF).

واكتُشِفت أيضاً صفوف أرقام مصاحبة لمزوّدي خدمات ساتلية في بعض الحالات.

وقد يوجد، تبعاً للبلدان، التزامات بإتمام النداءات الموجَّهة إلى مقاصد وطنية و/أو أجنبية (جغرافية وغير جغرافية على السواء). وينبغي ألا تكون هذه الالتزامات معيقة عند معالجة حالات الاحتيال المرتبطة بسوء استعمال الأرقام أو بالتعريفة الأولية أو باقتسام الإيرادات. فعند كشف إساءات استعمال واحتيالات، ينبغي أن تكون حماية الزبائن مبدّأة على التزامات إتمام النداءات هذه. ولكن بما أن التنظيمات الوطنية تختلف بعض الأحيان، فمن الجائز أن تختلف الإجراءات بهذا الخصوص من بلد إلى بلد.

وأغلبية مزوّدي الخدمات الهاتفية (TSP) يقعون ضحايا احتيالات المراقمة على الويب ولا يجنون منفعة من إساءة الاستعمال هذه. فهم لا معلومات لديهم عن طبيعة الخدمات ذات القيمة المضافة، الممكن تزويدها عبر هذه الأرقام المنتهية في ظروف اقتسام دولي للإيرادات (IRS).

إن تزويد خدمات مع تجنّب مواقف شبيهة بالتي على صلة بالاستلاب عبر الإنترنت أو قرصنة المودم أو بمراقِمات الويب يستلزم عادة سلسلة طويلة من الأنشطة والموارد، تكون حصيلتها تعقيد التفاعل بين الأطراف المعنية. وهذه العلاقات تجري بمعظمها في بيئة غير منظورة إلى حد ما أو يجهلها المستعمل. وكل مرحلة من سلسلة القيَم لها دور معيّن في تزويد هذه الخدمات.



E.156Supp1(07)_F01

بموجب مبدأ إتمام النداء، يشتري مزوّد شبكة النفاذ خدمة اتصالات بسعر الجملة من مزوِّد شبكة العبور. وهذا المزوِّد ينقل الخدمة إلى مزود المحتوى عبر مزوّد المنصة بالنيابة عن مزوّد شبكة النفاذ. فبموجب مبدأ إتمام النداء إذاً، يؤدي مزوّد شبكة النفاذ دور القيادة في سلسلة القيم، فيما يتعلق بتجميع الخدمات أو بيعها إلى المستعمل الطرفي. في هذا الموقف، يعتبر مزوّد شبكة النفاذ بحق هذا النمط من الخدمة جزءاً من إيراداته الطبيعية، فيشتري خدمات إتمام النداءات بخصوص خدمات المعلومات بنفس الطريقة التي يشتري بها خدمات الإتمام بخصوص النداءات الدولية.

6 أفضل الممارسات لمكافحة إساءة الاستعمال

1.6 مقدمة

يتناول هذا المقطع باختصار التدابير الممكن اتخاذها لتقليل أثر إساءة الاستعمال. ومن المعترف به أن وصف أفضل الممارسات لمكافحة إساءة الاستعمال يمكن أن يجري على طرائق مختلفة، وأنه لا طريقة أفضل من الأخرى. ومع ذلك، فلأغراض هذا الدليل، يُسلَّم بأن أفضل الممارسات يمكن أن تكون منوطة بمختلف الأطراف المؤثرة في ميدان الصناعة، كالمنظمين، مثلاً، أو وكالات التشغيل المعترف بها؛ ويمكن أن تكون مرتبطة بمختلف العلاقات التي توجد، بين وكالات التشغيل المعترف بها، مثلاً، أو بين وكالات التشغيل المعترف بها (ROA) ومزوّدي الخدمات (SP) أو المستهلكين.

وسيتم عرض أفضل الممارسات على النحو التالي:

- التنظيم
- وكالة التشغيل المعترف بها
  - المستهلك؛
  - الجانب التجاري؛
  - الجانب التقني.

2.6 الخلفية

مشكلة المستهلك الرئيسية مع الخدمات المؤدّاة بتعريفة أولية هي أن المشترك يتلقّى فاتورة عالية بصورة غير متوقَّعة. وتوجد خمسة أسباب محتملة:

- المشترك لم يكن على علم بالتعريفة المطبَّقة على النداء؛
- المشترك لم يكن على علم باستطاعته منع نداءات التعريفة الأولية أو كان يعتقد أن المنع نافذ في حين لم يكن نافذاً؛
- النداء جرى على يد شخص آخر لم يخوِّله المشترك (يُحتمَل أن طالب النداء لم يكن على علم بالتعريفة كما يُحتمل أنه تعمّد سرقة النداء)؛
- النداء أجراه الحاسوب أوتوماتياً، بسبب فيروس، مثلاً، دون أن يدري المشترك بما يجري؛
- عدم علم المشترك بطبيعة الخدمة، مثلاً: يعتقد أنه يشتري خدمة منفردة، في حين أنه يبدأ اشتراكاً في خدمة متجدداً، برسوم متكررة تستمر حتى إلغاء الاشتراك.

في جميع هذه الحالات، يمكن أن تستمر المشكلة قائمة طيلة فترة فوترة أو أطول، قبل أن يتم كشفها. ولا يحتمل أن يكشف المشترك المشكلة قبل وصول الفاتورة التالية، ما لم تُتَّخذ تدابير خاصة. ويمكن أن يمضي وقت أطول قبل أن يتم الكشف، إذا كان المستهلك يدفع الفواتير بالاقتطاع المباشر من حسابه، ولا يقرأ الفاتورة بعناية.

وتختلف ممارسة الفوترة اختلافاً كبيراً من مشغّل إلى مشغّل. فالبعض يستعمل الفوترة بدور شهري، والبعض الآخر يستعمل الفوترة بدور أطول حتى ثلاثة أشهر. وفي بعض الحالات، تُترك مهلة عدة أسابيع ريثما يتم إعداد الفاتورة.

طريقة الدفع المسبَق توفّر شيئاً من الحماية، على اعتبار أن إكثار الاستعمال بصورة غير منتظرة يستنفد الرصيد المدفوع بسرعة غير منتظرة، فتبدأ فوراً عملية تحرٍّ، بشرط ألا يسمح مزوّد الخدمة بتراكم رصيد مدين دون علم المشترك. ويسمح بعض مزوّدي الخدمات برصيد مدين حتى 20 يورو على الأقل، فحين يتجاوز استعمال المشترك رصيده بقيمة 10 يورو، مثلاً، يُستعمَل المستنَد فوراً لتسديد الدين.

ويوفّر كثير من المشغّلين فوترة تفصيلية وهذا التفصيل يساعد المستعملين على تقصّي الأسباب.

والفواتير غير المتوقَّعة تستتبع شكاوى يصعب الفصل فيها. فبعض المشتكين يدعون أنه حصل خطأ حقيقي في الفوترة وأن النداءات لم تُجرَ قط؛ ولكنه من الصعب أو المستحيل البت بموضوعية في هوية من أجرى نداء معيّناً أو ما إذا كان النداء قد جرى بالفعل من حساب الاشتراك المدعى به.

وهناك مشكلة أصغر من تلك وهي خطأ المراقمة، يعني أن تراقَم عرَضاً رقماً تعريفته أولية، في حين يقصد طالب النداء مراقمة رقم تعريفته عادية. وتكلفة الخطأ محدودة بتكلفة هذا النداء المنفرد بتعريفة أولية.

وسلطان دين التعريفة الأولية على المستهلكين يزداد كثيراً إذا كان المشغّل المصدري مخوَّلاً تعليق الخدمة بسبب عدم تسديد الفاتورة، وإذا لم يوجد مزوّد نفاذ آخر. وذلك أنه لو تعيّن على مزوّد خدمة بتعريفة أولية (مزوّد PRSP) أن يستعمل

الإجراءات القانونية العادية لتحصيل دينه، لما كان تحصيل ديون صغيرة عملية مجدية التكلفة، ولما كان المزوّد PRSP يقبل المثول أمام المحكمة في الحالات التي لا يكون قد امتثل فيها لجميع أحكام التشريع ذات الصلة.

أما تدابير حماية المستهلك فتختلف كثيراً من بلد إلى بلد وقد تكون توليفة مما يلي:

- قواعد ممارسة؛
- خطوط توجيهية؛
- شروط تعاقد يفرضها المشغّلون على المزوّدين PRSP.

وتتباين كذلك مقدرات إنفاذ النظام بعيد التباين، وربما اشتملت على فك التوصيل، وفرض غرامات، ومحاكمة جزائية. وربما كانت الغرامات في بعض الحالات "طوعية"، يعني غير مدعومة قانونا ولا يمكن في آخر المطاف إنفاذها. وقواعد وتدابير الممارسة الطوعية من جانب المستهلكين يمكن أن تفعل فعلها مع مزوّدين PRSP حسني السمعة، لكنها لا جدوى منها مع المستعدين للعمل خارج القانون. وقد بيّنت التجربة أن المال الذي يمكن جمعه بواسطة خدمات التعريفة الأولية وفير بما فيه الكفاية ليجتذب شتى العناصر الإجرامية.

التدابير القانونية وإنفاذها لا تنطبق عادة إلا على أساس وطني، ويمكن تجنبها إذا كانت الخدمات معروضة من بلد إلى آخر. أما إنفاذ القانون عبر حدود البلدان فلم يتسنَّ حتى الآن تنميته.

وتصف المقاطع التالية مختلف تدابير حماية المستهلك التي تستعملها البلدان المختلفة، والبعض منها أفكار جديدة. وفي معظم البلدان تُستعمَل توليفة من هذه التدابير.

تدابير حماية المستهلك من إساءة استعمال الأرقام الدولية محدودة أكثر، لأنه ليس من السهل تمييز هذه الأرقام عن الأرقام العادية في بلدان أخرى، ومن ثَمّ فإن المشغِّل المصدري ليس عادة في موقع يمكّنه من تطبيق أي من التدابير التي يطبقها على الصعيد الوطني بخصوص أرقام التعريفة الأولية.

وعلى وجه العموم فإن أي تدبير يزيد وعي المشترك بالسوية الحالية لفاتورته يسهم في منع تكرار المشكلات عند نفس المشترك. ومن هنا يُستنتج أن ترتيبات مثل التبليغ عن الزيادات غير المعتادة في الفاتورة، ووضع حدود للإنفاق أو لمدة النداء الإفرادي، سيكون منها فائدة في هذا الصدد.

ملاحظة – هذا المقطع لا ينطبق على إمكان إقامة خدمات بتعريفة أولية عابرة لحدود البلدان، موضوع لا يدخل في مجال تطبيق هذه التوصية الإضافية.

3.6 التنظيم

1.3.6 التقييدات على أنماط الخدمات الممكن عرضها

يمكن حظر أنماط مختلفة من الخدمات.

2.3.6 تنظيم صفوف الترقيم المستعملة

تطلب أغلبية المنظمين من خدمات التعريفة الأولية استعمال صفوف ترقيم معيّنة، لكي يستطيع المستهلكون تعلّم تمييز أرقام التعريفة الأولية، ولكي يكون ممكناً منع النداءات باستعمال خوارزميات بسيطة.

ويمكن استعمال صفوف من الأرقام فرعية مختلفة، تبعا لاختلاف الخدمات المؤدّاة بتسعيرة أولية، كأن تُميَّز مثلاً خدمات الأنشطة الاقتصادية والخدمات الترفيهية.

وينبغي تشجيع السلطات الوطنية على التصريح بمواقفهم من المقاصد "المساء استعمالها، السيّئة السمعة" (مثلاً: سياسة ComReg تُسحب لاحقاً[2])، كما ينبغي أيضاً تشجيع الإدارات على المساعدة في ضبط إساءة الاستعمال. مثلاً: تعرّف هوية النداءات ومنعها من الوصول إلى مقاصد معروفة إساءة استعمالها.

3.3.6 تسجيل مزوّدي خدمات بتعريفة أولية (PRSP) والتحقق من هوية العاملين لدى المزوّدين PRSP

من شأن التسجيل أن يسهّل على المنظم استقصاء الشكاوى، وعلى المستهلكين الاتصال بالمزوّدين PRSP أنفسهم.

وعمليات التحقق من هوية كبار الموظفين والمديرين يكون القصد منها تقليل عمليات الاحتيال، وتصعيب تكرارها على المحتالين باستعمال شركات مختلفة.

4.6 وكالة التشغيل المعترف بها

1.4.6 المستهلك

1.1.4.6 التنبيه على الأسعار

كثيرة هي البلدان التي توجب تضمين الإعلان عن الخدمات المؤدّاة بتعريفة أولية ذكر السعر، وأن يكون ذكره بشكل صريح قولاً و/أو كتابة بقدّ حروف معيّن على الأقل. لكن هذه التنبيهات ليست مجدية إلا في عدد محدود من الحالات، إذ ليس كل شيء معلناً عنه (وعلى الخصوص خدمات المعطيات)، وحتى حين تكون الخدمات معلنة، قلما يتسنّى للمستهلك معرفة أو تذكّر محتوى هذه الإعلانات حين يلتمس النفاذ إلى هذه الخدمات.

لكن التنبيه على السعر والإعلام عن الرقم المستعمل يكونان أجدى في هذا الصدد، إذا أعطيا قبل إقامة النفاذ مباشرة. وهناك أطراف متنوعون منخرطون في العملية يمكن أن يكونوا قادرين من الناحية التقنية على إعطاء هذه المعلومات، بمن فيهم المشغّل المصدريّ، والمشغّل المقصديّ، ومزوّد المحتوى أيضاً. ويوجب بعض البلدان إسماع الإعلان المنبِّه على السعر، بدون رسم في الخدمات السمعية، في بدء كل نداء تعريفته أولية. والمشغّل المقصديّ يعطي عادة التنبيه نفسه، لكنه قد لا يكون على علم دقيق بسعر التجزئة المترتب دفعه على طالب النداء، والمحصورة معرفته بالمشغّل المصدريّ.

أما خدمات المعطيات التي يُنفذ إليها بالمراقمات الأوتوماتية على الويب فيمكن بشأنها إعطاء التعريفة والمعلومات عن الرقم، بواسطة برامجيات تركّب في الحاسوب الشخصي (PC) للمستعمل الطرفي، وتكون له مقدرة كشف النداءات المغادرة عبر المودم التماثلي للحاسوب الشخصي (PC).

مسؤولية الشفافية بخصوص الثمن والتعريفة يمكن إلقاؤها بصورة مشتركة على المشغّل المصدريّ (على اعتبار أن هذا الطرف هو الذي يضع فواتير الخدمات) وعلى مزوّد المحتوى. أما التنفيذ الفعلي فيمكن أن يضطلع به فقط أحد هذين الطرفين.

ويفصل بعض البلدان الرسوم التي تُدفع إلى المزوّد PRSP عن الرسوم التي تُدفع على الاتصالات، ويوجب هذا البعض التنبيه على الرسوم التي تُدفع إلى المزوّد PRSP، تنبيه يمكن إعطاؤه في الطرف المقصديّ، بينما تترك الرسوم التي تُدفع على الاتصالات لتكون أكثر تنافسية ولكن أقل شفافية. وهذا التصرف يعطي مرونة في إعمال رسوم اتصالات مختلفة بين مشغّلي الهواتف الثابتة ومشغّلي الهواتف المتنقلة.

---

[2] انظر المذكرة http://www.comreg.ie/_fileupload/publications/ComReg0499.pdf. وتعرض الوثيقة عددا من التدابير لمكافحة إساءة الاستعمال.

2.1.4.6 الفوترة التفصيلية

يمكن فرض مطلب الفوترة التفصيلية بخصوص جميع النداءات الخاضعة لتعريفة أولية، حتى لو كان طالب النداء لم يشترك في الفوترة التفصيلية للنداءات العادية. إلا أن هذا التدبير لا يحمي من ورود فواتير أولى مرتفعة القيمة، بسبب المحاذير المصاحبة للأرقام الخاضعة لتعريفة أولية.

3.1.4.6 الحق في استرجاع رسوم أول فاتورة مرتفعة القيمة

هذا الحق هو حماية من ورود فاتورة أولى مرتفعة القيمة. ويعطى المشتركون الحق في استرجاع الرسوم هذا، إلا إذا أمكن البرهان على أنهم كانوا على علم بأن نداءات بتعريفة أولية كانت تجرى على حساباتهم. والقصد هو توفير الفرصة للمشتركين لكي يدركوا وجود المحاذير ويطلبوا منع النداءات المذكورة أو حماية أخرى.

إلا أن هذه الحماية تثير مسألة على من يتعيّن إعادة الرسوم إلى المستهلك. إحدى الهيئات المنظّمة تُلقي هذا المطلب على عاتق مزوّدي الخدمات بتعريفة أولية (المزوّدين PRSP)، لأنهم هم الذين يجمّعون القسم الرئيسي من الإيرادات، وهم الذين يُحتمل أن يكونوا صمموا الخدمة بحيث تجتذب نداءات غير مخوَّلة. ولكن المشغّل المصدريّ، على عكس الحال بالنسبة للمزوّد PRSP، هو الطرف الأسهل على المشترك أن يتصل به ويشتكي إليه. زد على ذلك المجازفة أن ينسحب المزوّد PRSP من التجارة قبل أن يدفع ما يتعيّن إرجاعه، إذا كثرت طلبات الاسترجاع. ثم هناك أيضاً مسألة ما إذا كان بالإمكان إنفاذ الإرجاع بقوة القانون أو يبقى رهناً بالتعاون الطوعي من جانب المزوّدين PRSP.

فتوخياً لتوفير مزيداً من الأمن لعمليات الاسترجاع، يطلب بعض الهيئات التنظيمية من المزوّدين PRSP إيداع سندات ببضعة آلاف يورو قبل بدئهم عرض الخدمات، لكي يمكن استعمال المبالغ المودَعة لأغراض الإرجاع، إذا اقتضى الأمر.

4.1.4.6 تحديد سقف للنفقات والتنبيه عن تجاوز سوية معيّنة

يمكن أن يُطلب من المشغِّلين وضع سقف للنفقات بخصوص الخدمات المؤدّاة بتعريفة أولية، في كل من فترات الفوترة. وهذا السقف يمكن أن يضعه المنظِّم أو المشغّل أو المشترك. مثلاً: يوجب بلد من البلدان اعتماد نظام يستلزم الاختيار بعدما تزداد الفاتورة بقيمة 10 يوروات.

ومن البدائل إلزام المشغّل بتبليغ المشترك حين يبلغ إنفاقه السقف المحدد أو بأن يطلب تخويلاً صريحاً إذا لزم رفع سوية السقف.

5.1.4.6 منع النداءات على نمر معيّنة

يلزم المشغّلين ذوي التوصيلات الدولية أن تكون لهم المقدرة لمنع نداءات على نمر أجنبية معيّنة حيث توجد بيّنة على ضلوعهم في إساءة الاستعمال أو الاحتيال.

2.4.6 الجانب التجاري

1.2.4.6 مُهَل الدفع للمزوّدين PRSP

تهدف هذه الحماية إلى الحد من الاحتيال. وهي تتمثل في أن يوجَب على المشغّل المصدريّ أو المشغّل المقصديّ إرجاء مدفوعات التوصيل أو المدفوعات المستحقة للمزوّدين PRSP مدة لا تقل عن دور فوترة تفصيلية كاملة. هذه المهلة تعطي الوقت لكشف إساءة الاستعمال قبل تمرير المبالغ إلى المزوّدين PRSP. إن احتجاز المشغّلين للمدفوعات يعطيهم تحكماً أجدى ويمكّنهم من استعمال المبالغ لتسديد المسترجَعات، إذا اقتضى الأمر.

وهناك طريقتان لمعالجة هذه المشكلات:

- تمكين المشغِّل المصدريّ من معالجة الشكاوى وتسديد المسترجَعات، ومن احتجاز المدفوعات المستحقة للمشغِّل المقصديّ من أجل تغطية المبالغ المحتمل إعادتها أو تمكينه من إقامة ترتيبات لتحصيل المبالغ المستعادة التي يكون سددها من المشغِّل المقصديّ؛
- وضع ترتيبات لمعالجة الشكاوى واسترجاع المبالغ من المزوّدين PRSP بصورة مستقلة.

الطريقة الأولى أبسط وأقل استلزاما لتدخل المنظِّم، في حين أن الطريقة الثانية أكثر تعقيداً وأصعب إنفاذاً بصورة مجدية.

2.2.4.6 إتمام النداءات التي بتعريفة أولية داخل البلد المعيّن

يقوم هذا المطلب على أنه يجب إتمام جميع النداءات الموجّهة إلى نمر تعريفتها أولية داخل نفس البلد الذي فيه الشبكة المصدرية. والقصد من هذا المطلب هو ضمان أن يكون المزوّد PRS خاضعاً لنفس التنظيم والتشريع اللذين يحكمان طالبي النداءات. إلا أن هذه الطريقة قد تتعارض مع الإلزامات داخل الاتحاد الأوربي بإتاحة خدمات عبر الحدود.

3.2.4.6 وضع سقف للتوصيل البيني

يُفسح التوصيل البيني المجال، كما تقدم بيانه، لإساءات الاستعمال ولزيادة الموارد اللازمة للتنظيم. والتدبير الذي لا يسمح للنداءات المتّجهة إلى أرقام تنطوي على مجازفة عالية أن تمر عبر نقاط توصيل بيني، هذا التدبير يعني أن المشغّل المصدريّ والمشغّل المقصديّ هما واحد بخصوص هذه النداءات، فيقومان بإنفاذ تدابير الحماية بخصوص المستهلكين التابعين لهما. أما المشغّلون الذين يجري بشأنهم انتقاء شركة التشغيل فلا يُسمَح لهم بنقل هذه النداءات. من شأن هذا التدبير أن يخفف عبء العمل عن كاهل الجهة المنظّمة من حيث معالجة الشكاوى، لكنه يعني أن مزوّدي خدمات بتعريفة أولية (المزوّدين PRSP) يتعيّن عليهم إقامة توصيلات متعددة من أجل إتمام النداءات. ومن ثَمّ فإن هذا التدبير من شأنه الإجحاف بفرص المشغّلين المصدريين الداخلين جديداً على السوق، على اعتبار أنهم لن يستطيعوا في البداية خدمة عدد كاف من النداءات لتبرير إقامة توصيل، فلن يتمكنوا هكذا من توفير نفاذ إلى خدمات جديدة. هذا التدبير سيكون بحد ذاته مقيِّداً للمنافسة من حيث زيادة الحواجز التي تمنع المشغّلين الجدد من دخول السوق.

4.2.4.6 منظمات تظلّم يديرها المزوّدون PRSP أو تدار باسمهم

يستطيع المزوّدون PRSP أن يُنشئوا هم أنفسهم ويموّلوا منظمات مشتركة لمعالجة الشكاوى، كنظام "انضباط". ويستلزم هذا التدبير نشاط دعاية وإعلان لكي يعرف المشتركون بمن يتصلون عند اللزوم.

بالنظر إلى أن الضرر المالي الذي يلحق المستهلكين يكون في كثير من الحالات أقل من أن يستدعي إقامة دعوى قضائية، فمن شأن منظمات التظلم هذه أن تقوّي موقفهم كثيراً. إلا أن هذه الترتيبات تكون مقصورة على معالجة المشكلات المتصلة بالأرقام الوطنية.

ومعروف أنه يوجد في بلد أوربي واحد على الأقل دعم قوي من جانب مزوّدي المحتويات لفرض مطلب قانوني على المزوّدين PRSP بالانضمام إلى مثل هذه المنظمات.

من الأمثلة على مثل هذه المنظمات منتدى مكافحة الاحتيال التابع لـــ"النفاذ المتعدد في إطار الجدولة العالمية" (GSMA, *Global Scheduling Multiple Access*) (المنتدى GSMA-FF) الذي أقام علاقات مع رابطة اتصالات جزر المحيط الهادئ (PITA, *Pacific Islands Telecommunications Association*)، وسلّط الضوء على استعمال صفوف أرقام اتصالات جزر المحيط الهادئ في وقائع احتيال. فأعربت الرابطة PITA عن كبير قلقها لما يتركه هذا الاحتيال من أثر على سمعة جزر المحيط الهادئ، ووضعت خطة عمل لتدبّر الأمر. وسيساعد المنتدى GSMA-FF الرابطة PITA في إعداد قواعد ممارسة يتّبعها الأعضاء بخصوص النصوص السمعية وغيرها من الخدمات العالية فيها نسبة الخطر.

3.4.6 الجانب التقني

1.3.4.6 منع النداءات أو خيار الامتناع

تطلب هيئات تنظيمية كثيرة من المشغّلين أن يعرضوا على المشتركين منع النداءات المتجهة إلى أرقام ذات تعريفة أولية. ويلزم لكي يكون هذا التدبير مجدياً أن يعرف المشتركون إذا كانوا بحاجة إلى تطبيق منع النداءات أم لا. فيلزم بذل جهود إعلانية في سبيل إشاعة الوعي بين المستهلكين، وعلى الخصوص في حالة فتح أنماط خدمية جديدة في سوق التعريفة الأولية.

لكن تدبير منع النداءات يمكن جعله غير مجدٍ إذا كان مطلوباً فقط من المشغّل الذي يوفّر الخط المادي للنفاذ، في حين يبقى سارياً الانتقاء المسبق لشركة التشغيل أو انتقاء شركة التشغيل بواسطة علبة ذكية تمكّن من إضافة رمز الانتقاء أوتوماتياً. وإذا لم ينطبق المنع على جميع النداءات، يُحتمل أن استعمال الانتقاء المسبق لشركة التشغيل يتحايد آلية المنع. وفي المعتاد لا يكون المشترك على علم بناحية الضعف هذه. فيجب في منع النداءات أن يوفّره جميع المشغّلين المحتمل أن ينتقيهم المشترك.

من شأن منع النداءات الانتقائي على يد مشغّل الشبكة أن يُثبت جدواه في مكافحة الاحتيالات المستندة إلى الترقيم، على اعتبار أن الزبائن لا يستطيعون بلوغ مزوّد الخدمة عن طريق المخصص له مورد/رمز الترقيم، أو أن يُثبت جدواه في حماية زبائن المشغّل حالما يتم كشف إساءة الاستعمال.

ومن وجهة النظر التقنية، يجدر بالملاحظة أنه من المحتمل أن يوجد في الممارسة تقييدات على منع النداءات. فيقال بوجه عام إن منع مراقمة وحيدة يكاد لا يكون ممكناً أبداً تطبيقه تقنياً واقتصادياً، فهو ليس مجدياً، لأن المراقمين يستعملون أكثر من رقم وكذلك المراقمات البرمجية. وفي بعض الحالات يحتمل أن يكون تطبيق منع النداءات على فِدَر دولية هو الحل الوحيد الممكن.

وهذه الطريقة ينبغي إعادة النظر فيها بصورة دورية للتأكد من أن إساءة الاستعمال تجري معالجتها كما يلزم وبصورة متناسبة.

2.3.4.6 تعجيل الفوترة

ينشأ بعض مشكلات الاحتيال من اعتماد المشغّلين فترة لفوترة الخدمات المفرّقة أطول من فترة فوترة التوصيل البيني. فلو اعتمدوا لفوترة الخدمات المفرّقة فترة مدتها ليست أطول مما لفوترة التوصيل البيني لانخفضت نسبة احتمال وقوع الاحتيال.

3.3.4.6 رصد الحركة

عمليات الاحتيال التي تتم بواسطة المراقِمات الأوتوماتية وإساءة استعمال دور الفوترة تولّد فجأة زيادات في الحركة. ورصد المشغّلين الروتيني لسويات الحركة ينبغي أن يمكّن من كشف إساءات الاستعمال هذه؛ ورصد المشترك الروتيني لسجلات النداءات يمكّن من كشف ما قد يحصل من نداءات بدون تخويل. ومتى كان باستطاعة المشغّلين الاتصال مع المشتركين بالبريد الإلكتروني أو بنداءات مؤتمتة أو بإيداع رسائل في أنظمة المراسلة المبنية على الشبكة، يكون باستطاعتهم إخطار المشتركين بالمشكلات المحتملة. لكن هذه الطريقة من شأنها أن تسبب مشكلات من حيث حماية المعطيات، على الأقل ما يخص منها الأفراد.

4.3.4.6 متطلبات بشأن برمجيات المراقمة الأوتوماتية

تُطلق تسمية *مراقم ويب* على برنامج يمكّن الحاسوب من إقامة نداء على الشبكة الهاتفية العمومية التبديلية (PSTN). وبعض مراقمات الويب هذه يُستعمل احتيالاً لإقامة نداءات متجهة إلى أرقام رسومُ إتمامها عالية، مثل المقاصد الوطنية أو الدولية أو الساتلية. هذا الاحتيال يسمّى عادة الاحتيال بمراقم خبيث بالتعريفة الأولية. والمراقم الخبيث هو قطعة برمجية، تنزل من الإنترنت وتركّب في حاسوب ما، وبوجه عام يجري هذا بدون قبول المستعمل. وهذا البرنامج يغيّر توليفة المراقمة التي عند المستعمِل بحيث تراقم رقم دولي أو رقم تعريفته أولية.

المراقمات الخبيثة تستعمل توصيل إنترنت الخاص بمزوّد خدمة إنترنت (مزوّد ISP)، لتركيب مراقِمات أوتوماتية في الحواسيب، فتقيم نداءات في إطار خدمة تقليدية خاصة بمزوّد خدمات هاتفية (مزوّد TSP). إن كون هذا الاحتيال ينطوي على عاملَيْن مختلفين نوعاً يجعل من الصعب أحياناً معالجته، فهو يستدعي تدابير متناسقة.

يحصل"الاستلاب" عبر الإنترنت أو قرصنة المودم، حين ينقل مراقِمُ إنترنت المستعملَ، بدون علمه، من مزوّد خدمة الإنترنت (ISP) الحالي، الذي يُنفذ إليه عادة باستعمال نداء محلي غير مقيد زمنياً، إلى أرقام هاتفية مختلفة مصاحبة عادة لتعريفات إتمام عالية (مثل صفوف الأرقام التي يصاحبها اقتسام إيرادات (كالخدمات المؤدّاة بتعريفة أولية (PRS)، واقتسام دولي للإيرادات (IRS)، أو إتمام النداءات بالهواتف المتنقلة في بعض المقاصد)).

ولا يدري المستعملون بما حصل حتى يستلموا فاتورتهم الهاتفية اللاحقة. واحتمال وقوع الاستلاب عبر الإنترنت أكثر ما يكون عن طريق مواقع المحتويات للراشدين، ويظهر أحياناً متصاحباً مع إساءة استعمال خطط الترقيم.

وقد تلقّى المشغّلون في مختلف أنحاء العالم كثيراً من الشكاوى بشأن الاستلاب عبر الإنترنت. واكتشف مستعملو الإنترنت أن المراقِمات الأوتوماتية تنزَّلت فجأة، بينما كانوا يتجولون عبر الشبكة أو ذاهبين إلى مواقع لغير الراشدين، أو أن المستعمل نزَّل هذه المراقمات على غفلة منه، إذ كان يظن أنها برمجيات عادية.

وتنبغي الملاحظة أن المراقمات الأوتوماتية ليست جميعها مراقمات خبيثة وضالعة في احتيالات الاستلاب عبر الإنترنت. فبعضها يستعمَل لأغراض تجارية وبعضها الآخر لأغراض أمنية، وعليه فمن الأهمية بمكان تمييز المراقمات الخبيثة عن غيرها.

وعولجت مشكلة مراقمات الحواسيب الشخصية معالجات مختلفة. فبعض البلدان، كألمانيا مثلاً، وضع تنظيماً خاصاً يجعل من غير المشروع تنزيل مراقمات للحواسيب الشخصية بدون قبول المستعملين. والنمسا أعملت بالإضافة إلى ذلك مبدأ اختيار المشاركة بخصوص مراقمات الحواسيب الشخصية. وقائمة البلدان التي اعتمدت تنظيماً خاصاً بشأن مراقمات الحواسيب الشخصية تشتمل أيضاً على: بلجيكا، والجمهورية التشيكية، وفنلندا، وإسبانيا، والمملكة المتحدة. ولم ترَ بلدان أخرى من الضروري اتخاذ هذه التدابير القانونية، لكنها بدلاً من ذلك اعتمدت على تدابير وقائية يُعمِلها مشغّلو النفاذ على أساس التشريعات القائمة لمكافحة الاحتيال. حتى إن إيرلندا رفعت في نوفمبر 2004 إلزاماً سبق أن وضعته على مزوّدي خدمة الإنترنت، بعدما تبيّن لها أن هؤلاء المزوّدين يستطيعون توفير الحماية اللازمة للمستهلكين بدون ذلك الإلزام.

فيوصى بأن تتخذ الهيئات التنظيمية الوطنية إجراءً استباقياً وهو تقييس المراقِمات المزمع استعمالها. وبهذه الطريقة سيكون من السهل التمييز بوضوح بين مراقم خبيث ومراقم عادي. وتجب الملاحظة أن استعمال المراقمات يتصاحب في أغلب الوقت مع النداءات المصاحبة لموارد الترقيم التي يصاحبها عنصر اقتسام للموارد، وأن هذا الاستعمال والنفاذ تضطلع بتنظيمه الهيئات التنظيمية الوطنية.

ويوصى، فيما يخص الاحتيال، بالسد فقط على المراقمات الخبيثة، أي التي تؤدي استلاباً عبر الإنترنت و/أو قرصنة المودم.

ويوصى أيضاً بأن يُعِدّ المشغّلون موظفيهم المعنيين بشؤون الاحتيال لمعالجة مواقف جديدة مثل حالات مراقمات الويب. وينبغي أن يشمل الإعداد أيضاً الموظفين المعنيين بالعلاقات بين الزبائن والإدارة (CRM).

وأُعِدّت منهجية لكشف المراقمات الخبيثة وتعرّف الخطط المستعملة لهذا النمط من الاحتيال في إطار الاتصالات، وشملت الدراسة "طرائق التطفُّل" مثل استعمال أجهزة استشفاف (مع إمكان فك شفرة الرزم) وطريقة عكس البرامج الهندسية. واستُنتِج أنه ينبغي أن يُعِدّ المشغّلون موظفيهم المعنيين بشؤون الاحتيال لمعالجة مواقف جديدة مثل حالات مراقمات الويب، لكي يكونوا قادرين على التمييز بين المراقمات السوية (العادية) والمراقمات الخبيثة (المخصصة لقرصنة المودم). وينبغي أن يشمل الإعداد أيضاً الموظفين المعنيين بالعلاقات بين الزبائن والإدارة (CRM).

وذلك يقتضي في جميع برمجيات المراقمة الأوتوماتية المستعملة مع أرقام تعريفتها أولية أن تحتوي تنبيها بشأن معدّل الترسيم، مطبوعاً بحروف كبر حجمها كافٍ، تنبيها يحتاج إلى قبول صريح من المستعملين، ويقتضي ذلك أيضاً تسجيل جميع تلك البرمجيات. ويستتبع ذلك أن يُحظَر على مزوّدي خدمات بتعريفة أولية (PRSP) جني أموال من النداءات التي تقيمها البرمجيات غير المهورة بتوقيع صالح مستمَدّ من عملية التسجيل. فألمانيا، مثلاً، تفرض شروطاً أدنوية بخصوص برمجيات المراقمة الأوتوماتية، وتوجب تسجيل كل نسخة مفردة من البرمجية التي تحمل توقيعاً وحيداً، وأن يشتمل مخطط المراقمة في هذه البرمجيات على خيار المشاركة حتى قبول المستعملين رسوم النداءات صريح القبول.

5.3.4.6 تقييد تقديم هوية الخط الطالب (CLI)

وهناك طريقة حماية من شأنها الحد من استغلال المشتركين في خدمة الهاتف المتنقل عن طريق التكرار الأوتوماتي للنداء، ولا سيما الرسائل القصيرة (SMS)، تتمثل في أن يمنع مشغّلو شبكات الهواتف المتنقلة تقديم أي هوية خط طالب (CLI) يكون رقمه بتعريفة أولية، بحيث يلزم طالب النداء الشرعي أن يترك رقمه داخل الرسالة، وهكذا يُحتمل أكثر أن يرى المشترك المطلوب أن الرقم تعريفته أولية.

6.3.4.6 الطريقة الذكية في منع أرقام معيّنة

طلع أحد مشغلي الشبكات الهاتفية الثابتة بنظام ذكي لترشيح الحركة، وقد أحرز هذا النظام عظيم النجاح في مكافحة الاحتيال المستفيد من المراقمات الأوتوماتية. بموجب هذا النظام، كلما اكتمل نداء إلى رقم بنفاذ مراقمة إنترنت، وعقبه في غضون 15 ثانية إقامة نداء دولي مغادر مضبوط فيه مبين طبيعة النداء على "معطيات"، اعتُبِر رقم النداء الدولي رقم نداءات احتيالية محتملة، وأُعمِل السد على جميع النداءات الطالبة لهذا الرقم طيلة شهر، ما لم يتلقَّ المشغّل معلومات مغايرة تثبت مشروعية الرقم.

7.3.4.6 تحليل الحركة

يُفترَض في تحليل الحركة أن يسهِّل تعرّف هوية النداءات الطالبة لأرقام دولية جارٍ استعمالها كنمر تعريفة أولية كاذبة أو كأرقام خاضعة لاستيقاف قصير. إذ إن حدوث ارتفاعات غير متوقَّعة في سوية الحَركة، وتغييرات مفاجئة في هذه السوية، كلها مُبينات لمشكلات محتملة.

فحيثما حدثت هذه الممارسات، يوجد على الأقل مشغّل واحد متعاون في تحليل الحركة. ويستجيب المشغّلون عادة للشكاوى متى تم تعرّف هوية الممارسة أو، إذا لم يمكن تعرّفها، يهددون بالسد على الحركة بالكامل. لكن السد على الحركة بالكامل يمنع من إجراء بعض النداءات المشروعة.

وينبغي أن يكون للمشغّلين أيضاً حرية في تطبيق الغربلة على النداءات، والسد على الترقيم الدولي (أي مراقبة النداءات بخصوص الشبكات أو المناطق الجغرافية) أو منع الرمز القصير عند حضور عناصر تدل على وجود استعمال احتيالي (وكثيراً ما ثبت أن استباق الاحتيال أقوى فعالية من رد الفعل عليه في حال قيامه). وينبغي أن يتتبع مزوّدو الخدمات الهاتفية (TSP) الرموز المشبوهة ويمنعوا النداءات الموجَّهة إلى المقاصد التي وقع تجريمها، وذلك بصورة متناسبة كلما كان ملائما (مثلاً، حالما يتظلم المستهلكون أو تقام دعاوى قانونية).

ويمكن أيضاً استعمال خدمات معيّنة لمنع مراقمات الويب مثل:

- غربلة النداءات بصورة انتقائية: إذ إن أغلبية مزودي الخدمات الهاتفية (TSP) لديهم خيارات في عرض الخدمات، تمكّن من تقييد النداءات الموجّهة إلى مقاصد دولية. ويمكن استعمال هذه الخدمات لدرء إقامة نداءات غير ملتمَسة، موجَّهة إلى مقاصد مثل الأرقام الساتلية أو رموز البلدان الدليلية التي اشتهر استعمالها لمراقمات الويب؛
- حين يُعرَض على الزبائن نداءات، ينبغي أن يتحققوا التعريفات المناظرة قبل إقامة أو قبول مثل هذه النداءات (ويستطيع الزبائن بسهولة تحقق التعريفات المعمول بها في موقع المشغّل على شبكة الويب أو على خدمة هاتف مجانية مكرّسة لهذا الغرض). ولذا فمن الأهمية بمكان أن يكون المستعمل مدركاً لطبيعة الرقم الجاري نداؤه، وعلى الخصوص، فيما يتعلق بالنداءات الدولية، الرمز الدليلي للبلد المقصدي المقترح؛
- بعض المزوّدين TSP يقدمون خدمات لمراقبة النداءات والفواتير في الوقت الفعلي من أجل كشف سلوك احتيالي محتمل.

سلاسل التوصيات الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات

السلسلة A	تنظيم العمل في قطاع تقييس الاتصالات
السلسلة D	المبادئ العامة للتعريفة
السلسلة E	التشغيل العام للشبكة والخدمة الهاتفية وتشغيل الخدمات والعوامل البشرية
السلسلة F	خدمات الاتصالات غير الهاتفية
السلسلة G	أنظمة الإرسال ووسائطه والأنظمة والشبكات الرقمية
السلسلة H	الأنظمة السمعية المرئية والأنظمة متعددة الوسائط
السلسلة I	الشبكة الرقمية متكاملة الخدمات
السلسلة J	الشبكات الكبلية وإرسال إشارات البرامج الإذاعية الصوتية والتلفزيونية وإشارات أخرى متعددة الوسائط
السلسلة K	الحماية من التداخلات
السلسلة L	**إنشاء الكبلات وغيرها من عناصر المنشآت الخارجية وتركيبها وحمايتها**
السلسلة M	إدارة الاتصالات بما في ذلك شبكة إدارة الاتصالات (TMN) وصيانة الشبكات
السلسلة N	الصيانة: الدارات الدولية لإرسال البرامج الإذاعية الصوتية والتلفزيونية
السلسلة O	مواصفات تجهيزات القياس
السلسلة P	نوعية الإرسال الهاتفي والمنشآت الهاتفية وشبكات الخطوط المحلية
السلسلة Q	التبديل والتشوير
السلسلة R	الإرسال البرقي
السلسلة S	التجهيزات المطرافية للخدمات البرقية
السلسلة T	المطاريف الخاصة بالخدمات التلماتية
السلسلة U	التبديل البرقي
السلسلة V	اتصالات البيانات على الشبكة الهاتفية
السلسلة X	شبكات البيانات والاتصالات بين الأنظمة المفتوحة والأمن
السلسلة Y	البنية التحتية العالمية للمعلومات وملامح بروتوكول الإنترنت وشبكات الجيل التالي
السلسلة Z	لغات البرمجة والخصائص العامة للبرمجيات في أنظمة الاتصالات

طبعت في سويسرا
جنيف، 2008