التجوال الدولي المتنقل – كيفية التعامل مع "صدمة الفاتورة"

عندما تم الاتفاق على لوائح الاتصالات الدولية (ITR) في 1988، كانت الهواتف المحمولة نادرة وكانت أجهزة من قبيل الحواسيب اللوحية المحمولة مجرد حلم. ووضعت اللوائح التي أعدت لمعالجة التوصيلات الدولية عبر خطوط الهاتف الثابتة عندما كانت تستخدم الوقت والمدة والمسافة والموقع لتحديد سعر المكالمة الهاتفية. ومع ذلك، نعيش اليوم في عالم يسوده التوصيل المتنقل الذي يقوم على استخدام الإنترنت وكذلك الشبكات التقليدية وإرسال الصور الفيديوية إلى جانب الصوت. والتساؤل المطروح بهذا الصدد، هل بإمكاننا أيضاً أن نحقق شيئاً أقرب إلى عالم بلا حدود عندما يتعلق الأمر بإدارة هذا التوصيل وتحديد أسعاره؟ وبعبارة أخرى، هل سيكون بإمكاننا "التجوال" عبر هواتفنا المحمولة من بلد إلى آخر ببساطة وسهولة ودون أن نتعرض "لصدمة الفاتورة"؟

وتعزيز التعاون الدولي ضروري للتوصل إلى حلول فعالة لهذه التحديات وجعل صدمة الفاتورة من مخلفات الماضي. ويمثل المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية (WCIT-12) الذي يجتمع في ديسمبر 2012 لمراجعة لوائح الاتصالات الدولية، المحفل الذي يمكن فيه تعزيز مثل هذا التعاون.

مشكلة الأسعار

وصل اليوم عدد الاشتراكات في خدمة الهاتف الخلوي المتنقل إلى أكثر من ستة مليارات اشتراك على مستوى العالم (منهم أكثر من مليار مشترك للهواتف الذكية).[1] عند استخدام الهاتف المحمول أو الحاسوب المحمول في الخارج، يُوصّل العملاء عموماً بمزيج من الشبكات الوطنية التي تجمعها شراكات بين مقدمي خدمات الهاتف المحمول في بلدان مختلفة. ولكن أسعار هذه الاتصالات الدولية (لا سيما فيما يخص إرسال البيانات) غالباً ما تكون أعلى بكثير مما يجب دفعه مقابل نفس الخدمة داخل البلد الواحد، وتشير بعض الدراسات إلى أنها تكون أعلى من التكاليف الفعلية. ويضاف إلى ذلك أنه لا يتاح للمستهلكين عموماً اختيار الشبكة التي يستعملونها عندما يتواجدون في الخارج، ونادراً ما يختارون شبكة محلية على أساس ما قد يكونون مطالبين بدفعه مقابل التجوال.

وثمة عامل آخر يتمثل في مدى تطور الأجهزة الجديدة. وبالإضافة إلى أن الهواتف الذكية تتيح إجراء مكالمات صوتية، فإنها تسمح بالتوصيل بالإنترنت لإرسال رسائل بالبريد الإلكتروني والنفاذ إلى المواقع الإلكترونية وتحميل أو تنزيل الصور وأكثر من ذلك بكثير. غير أن تبادل حركة البيانات (وتحديداً الفيديو) يكون أغلى بكثير مما يتصور الكثير من المستعملين. وإضافة إلى ذلك، قد لا يفهم بعض المستعملين أن أجهزتهم المتطورة يمكن أن توصل بالإنترنت تلقائياً ما لم يتم إيقاف تشغيل هذا الخيار. وقد يتلقون فواتير عالية جداً عند إقامة توصيلات على الخط من خلال مورد خدمة خارج بلدهم دون أن يلاحظوا ذلك. كما أن الناس الذين يقطنون على مقربة من الحدود الوطنية قد يرون أن هواتفهم وُصلت تلقائياً بشبكة لا سلكية خارجية على الرغم من أنهم لم يقوموا بعبور الحدود.

المنظمات تعرض القضايا الخاصة بها

وهذا الأمر لا يقتصر على إزعاج المستهلكين من الأفراد، وإنما يمكن أن يعتبر حاجزاً أمام التجارة والأعمال التجارية الدولية. وتعكف منظمة التجارة العالمية على دراسة هذه المسألة ولاحظت أن تحديد أسعار الاتصالات من الأمور الهامة التي ينبغي للسلطات أن تعيرها اهتماماً عند تحديد ما إذا كانت الممارسات المناوئة للمنافسة تؤثر على السوق أم لا.[2]

© ITU, 2012

<

وبحثت منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي هذه المسألة أيضاً واعتمد مجلسها توصية في فبراير 2012.[3] وتعرض مجموعة غير ملزمة من التدابير التي ينبغي للبلدان أن تنظر فيها بما في ذلك تعزيز معرفة الأسعار وزيادة الشفافية فضلاً عن تنظيم أسعار البيع بالجملة والتجزئة المفروضة على خدمة التجوال المتنقل.

وفي الاتحاد الدولي للاتصالات، أعدت لجنة الدراسات 3 لقطاع تقييس الاتصالات توصية بشأن ترسيم تجوال الاتصالات الدولية على شبكات الخدمة المتنقلة ستُقترح للموافقة عليها في سبتمبر 2012. وقُدم ملخص لأعمال الفريق إلى منظمة التجارة العالمية. وينص مشروع التوصية على أنه ينبغي للدول الأعضاء في الاتحاد ''استكشاف وسائل لحماية المستهلكين وتمكينهم من تحديد أفضل الخيارات من بين مجموعة من الخيارات المتاحة لهم في سوق الاتصالات المتنقلة التي تتطور بسرعة.'' ويمكن تحقيق ذلك من خلال جعل المعلومات المتعلقة بالخدمات المتنقلة الدولية أكثر وضوحاً وشفافية وتسهيل اختيار المستهلك للشبكة التي توفر أفضل قيمة في الخارج. وعلاوة على ذلك، يمكن إرسال إنذار إلى المستهلك عند اقترابه من حد معين من تكلفة التجوال، مع فرض قيد على زيادة الاستخدام ما لم يأذن المستهلك بذلك. وتحظى الحلول المستندة إلى السوق بالتأييد أيضاً من خلال تعزيز التعاون الإقليمي بين المشغلين والمنظمين وتشجيعهم على التوصل إلى اتفاقات بشأن تخفيض أسعار الجملة المفروضة على خدمة التجوال. ويشار أيضاً إلى تدابير تنظيمية ممكنة، مثل وضع حدود قصوى للأسعار المفروضة على مستهلكي خدمة التجوال المتنقل.

بدأت بعض المناطق فعلاً بتنفيذ هذا النوع من الأنظمة – لا سيما الاتحاد الأوروبي، حيث أن غرض السوق الواحدة هو إلغاء الحواجز التجارية. وتمشياً مع ذلك، وضعت سلسلة من الحدود القصوى لأسعار التجوال منذ إنشاء لوائح التجوال الأوروبي في 2007. واعتباراً من 1 يوليو 2012، لا يمكن للمشغلين فرض رسم أعلى من 29 سنتاً لإجراء مكالمة هاتفية أو 8 سنتات لتلقيها (وهو يمثل انخفاضاً بحوالي الثلث عن الحدود المفروضة في 2009). وقد تم تحديد سعر ثابت لتجوال البيانات للمرة الأولى – 70 سنتاً لكل ميغابايت – مع حد إجمالي تلقائي للسعر قدره 50 يورو (بما في ذلك السفر خارج الاتحاد الأوروبي)، إلا إذا اختار المستهلك خلاف ذلك.[4] ويجري النظر في إجراء المزيد من التخفيضات في المستقبل.

ومن ناحية أخرى، هناك الآن قبول عام بين المشغلين بأن قدراً أكبر من الشفافية في الأسعار وسهولة الاستخدام مطلوبان من أجل خدمة التجوال المتنقل. وفي يونيو 2012، أطلقت رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA) مبادرة شفافية تجوال البيانات.[5] وأكثر من عشرين مجموعة من مشغلي الاتصالات المتنقلة – بما في ذلك العديد من الأسماء البارزة – اتفقت على أنها ستقوم قبل نهاية 2012 بما يلي:

- إرسال رسائل نصية لتذكير العملاء بأسعار تجوال البيانات الخاصة بهم عندما يصلون إلى بلد آخر ويقومون بتشغيل أجهزتهم المحمولة؛
- تنفيذ حد شهري لنفقات تجوال البيانات لمساعدة المستهلكين على إدارة فواتير التجوال الخاصة بهم وإرسال إنذارات عند اقترابهم من حد استخدام البيانات؛
- تعليق خدمة البيانات مؤقتاً عند تجاوز الاستخدام حد الإنفاق.

وفي المرحلة الثانية من المبادرة، تنوي رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA) تشجيع جميع أعضائها البالغ عددهم حوالي 800 مشغل للاتصالات المتنقلة عالمياً على اعتماد هذه التدابير.

وهذه التدابير هي من بين تلك التي طرحها أيضاً الفريق الدولي لمستعملي الاتصالات (INTUG)، الذي يمثل مستعملي الاتصالات من رجال الأعمال على الصعيد العالمي، بما في ذلك العديد من الشركات متعددة الجنسيات.[6]

<

© ITU, 2012

<

ويشير إلى أن ''التجوال أمر لا بد منه بالنسبة للأنظمة الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات'' وأن ''الشركات تحتاج إلى حلول تتسم بالبساطة وكذلك الاتساق في جميع البلدان'' إذا كانت ترغب في الاستفادة الكاملة من الإمكانات الاقتصادية الكبيرة للاتصالات المتنقلة.

التجوال والمؤتمر العالمي للاتصالات الدولية لعام 2012

وهكذا تبذل دوائر الصناعة والإدارات جهوداً لمنع صدمة الفاتورة. وفي المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية لعام 2012 (WCIT-12)، ستقدم مقترحات بشأن التجوال الدولي المتنقل علماً أن المؤتمر سينظر في مراجعة لوائح الاتصالات الدولية. ويشمل ذلك إضافة أحكام إلى اللوائح لكفالة شفافية أسعار المستعمل النهائي للخدمات المتنقلة الدولية، وتلقي المستعمل للمعلومات الكاملة على الفور عند عبوره للحدود. وأشير إلى أن الشفافية يمكن أن تؤدي إلى زيادة المنافسة والفوائد المحتملة للمستهلك. ويمكن إضافة حكم آخر يكفل استناد الأسعار إلى التكاليف الفعلية لمزود الخدمة، أو إلى الأسعار المفروضة في البلد الأصلي للمستعمل، أو الأسعار المفروضة على المستهلك في البلد الذي يزوره.

وعلى المدى القصير، يمكن أن تؤدي بعض المقترحات إلى تقليل أرباح مشغلي الاتصالات المتنقلة الذين يحصلون على الكثير من الإيرادات من خدمات التجوال التي يمكن استخدامها ليس فقط للبقاء في مجال الأعمال التجارية وإنما أيضاً لتوسيع البنية التحتية لتلبية الطلب المتزايد إلى حد كبير. ومع ذلك، نظراً إلى صدمة الفاتورة وأن البحث عن صفقات جيدة يظل منهكاً للمستهلك، فإن الأعمال قد تتحمل خسائر إذا قرر المستهلك ترك هاتفه في المنزل عند السفر إلى الخارج. ويمكن الاستفادة من هذه الفرص التجارية بصورة أكبر باعتماد التدابير المقترحة. ويمثل تجوال البيانات بوجه خاص سوقاً مزدهرة ومن المرجح أن تصبح أوسع مع انتشار خدمات الحوسبة السحابية.

والانقسام بين الخدمات الثابتة والمتنقلة آخذ في التلاشي شأنه في ذلك شأن خدمات الصوت والبيانات التي بدأت تميل الآن إلى نقلها على منصة واحدة. فانخفاض أسعار المكالمات المتنقلة الدولية وكذلك المكالمات عبر الخطوط الثابتة سوف يبرز هذه التغييرات. وإذا كان انخفاض الأسعار سيؤدي إلى زيادة استخدام خدمات التجوال، فقد ينتج عن ذلك ارتفاع في الإيرادات الإجمالية من شأنه أيضاً أن يشجع الاستثمار في شبكات الاتصالات وتطبيقاتها التي تعتبر عاملاً رئيسياً لتحقيق التقدم الاجتماعي والاقتصادي في الوقت الحاضر.

---

[1] العالم في 2011: حقائق وأرقام عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات''، يمكن الاطلاع على هذه الوثيقة في الموقع الإلكتروني: www.itu.int/ITU-D/ict/facts/2011/material/ICTFactsFigures2011.pdf.

[2] تعليقات من لي توثهيل، مستشار، منظمة التجارة العالمية، في الندوة المتعلقة بالتجوال المتنقل الدولي، مارس 2012 (http://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/sym_march12_e/sym_march12_e.htm).

[3] http://acts.oecd.org/Instruments/ShowInstrumentView.aspx?InstrumentID=271&InstrumentPID=276&Lang=en&Book=False.

[4] http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/index_en.htm.

[5] http://www.gsma.com/newsroom/gsma-launches-data-roaming-transparency-initiative/.

[6] http://intug.org/wp-content/uploads/2012/06/roamingsubmissionitucwgjun2012.pdf.

© ITU, 2012