

# D.1102

(2021/12)

# ITU-T

قطاع تقييس الاتصالات  
في الاتحاد الدولي للاتصالات

السلسلة D: مبادئ التعريف والمحاسبة والقضايا الاقتصادية والسياساتية المتصلة بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد الدولي

توصيات بشأن القضايا الاقتصادية والسياساتية المتصلة بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد الدولي - الأثر الاقتصادي والتنظيمي للإنترنت، والتقارب (الخدمات أو البنية التحتية) والخدمات الجديدة

---

آليات إنصاف العملاء وحماية المستهلكين  
فيما يتعلق بالخدمات المتاحة بحرية على  
الإنترنت (OTT)

التوصية ITU-T D.1102



توصيات السلسلة D الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات  
 مبادئ التعريف والمحاسبة والقضايا الاقتصادية والسياساتية المتصلة بالاتصالات/  
 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد الدولي

D.0	المصطلحات والتعاريف المبادئ العامة للتعريف
D.9-D.1	إيجار وسائل اتصالات للاستعمال الخاص
D.39-D.10	مبادئ التسعير العامة المنطبقة على خدمات الاتصالات للبيانات على الشبكات العمومية المكرسة للبيانات
D.44-D.40	الترسيم والمحاسبة في الخدمة البرقية العمومية الدولية
D.49-D.45	الترسيم والمحاسبة في الخدمة الدولية للرسائل البعيدة
D.59-D.50	المبادئ المنطبقة على البنية التحتية العالمية للمعلومات - الإنترنت
D.69-D.60	الترسيم والمحاسبة في خدمة التلكس الدولية
D.75-D.70	الترسيم والمحاسبة في خدمة الفاكس الدولية
D.79-D.76	الترسيم والمحاسبة في خدمة الفيديو توكس الدولية
D.89-D.80	الترسيم والمحاسبة في الخدمة الدولية لإبراق الصور
D.99-D.90	الترسيم والمحاسبة في الخدمات المتنقلة
D.159-D.100	الترسيم والمحاسبة في الخدمة الهاتفية الدولية
D.179-D.160	وضع الحسابات الهاتفية والتلكسية الدولية وتبادلها
D.184-D.180	إرسالات البرامج الإذاعية والتلفزيونية الدولية
D.189-D.185	الترسيم والمحاسبة في الخدمات الساتلية الدولية
D.191-D.190	إرسال المعلومات المتعلقة بالمحاسبة الشهرية الدولية للاتصالات
D.195-D.192	اتصالات الخدمة والاتصالات ذات الامتيازات
D.209-D.196	تصفية أرصدة الحسابات الدولية للاتصالات
D.260-D.210	مبادئ الترسيم والمحاسبة لخدمات الاتصالات الدولية المؤمنة على الشبكة الرقمية متكاملة الخدمات (ISDN)
D.269-D.261	العوامل الاقتصادية والسياساتية المتعلقة بكفاءة توفير خدمات الاتصالات الدولية
D.279-D.270	مبادئ الترسيم والمحاسبة لشبكات الجيل التالي (NGN)
D.284-D.280	مبادئ الترسيم والمحاسبة للاتصالات الشخصية العالمية
D.299-D.285	مبادئ الترسيم والمحاسبة للخدمات التي تدعمها الشبكة الذكية
	توصيات تطبق على الصعيد الإقليمي
D.399-D.300	توصيات تنطبق في أوروبا وفي حوض البحر الأبيض المتوسط
D.499-D.400	توصيات تنطبق في أمريكا اللاتينية
D.599-D.500	توصيات تنطبق في آسيا وأوقيانيا
D.699-D.600	توصيات تنطبق في المنطقة الإفريقية
D.799-D.700	توصيات تنطبق في المنطقة العربية
D.899-D.800	توصيات تنطبق في أوروبا الشرقية وآسيا الوسطى وما وراء القوقاز
	توصيات بشأن مبادئ التعريف والمحاسبة والقضايا الاقتصادية والسياساتية المتصلة بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد الدولي
D.1019-D.1000	آليات الترسيم والمحاسبة/تسوية الحسابات فيما يخص خدمات الاتصالات الدولية
D.1039-D.1020	العوامل الاقتصادية والسياساتية ذات الصلة بكفاءة توفير خدمات الاتصالات الدولية
D.1059-D.1040	التوصيلية الدولية للإنترنت؛ وقضايا التعريف والترسيم في اتفاق تسويات كبلات الاتصالات الأرضية العابرة لبلدان متعددة
D.1079-D.1060	قضايا التجوال الدولي للاتصالات المتنقلة
D.1099-D.1080	إجراءات النداء البديلة وسوء استغلال وسوء استعمال المرافق والخدمات
<b>D.1119-D.1100</b>	<b>الأثر الاقتصادي والتنظيمي للإنترنت والتقارب (الخدمات أو البنية التحتية) والخدمات الجديدة</b>
D.1139-D.1120	تعريف الأسواق ذات الصلة وسياسة المنافسة وتحديد المشغلين الذين يتمتعون بقوة كبيرة في السوق (SMP)
D.1159-D.1140	الجوانب الاقتصادية والسياساتية ذات الصلة بالبيانات الضخمة والهوية الرقمية في خدمات الاتصالات الدولية وشبكتها
D.1179-D.1160	القضايا الاقتصادية والسياساتية المتعلقة بالخدمات المالية المتنقلة (MFS)

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

## آليات إنصاف العملاء وحماية المستهلكين فيما يتعلق بالخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت (OTT)

### ملخص

تقترح التوصية ITU-T D.1102 الآليات الممكنة لإنصاف العملاء وحماية المستهلكين فيما يتعلق بتقديم الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت (OTT) واستعمالها. ويأتي ذلك على إثر تزايد استعمال تطبيقات هذه الخدمات في الهاتفة الصوتية والمراسلة الفورية والهاتفة الفيديوية في غياب إطار دولي يضمن حماية العملاء وإنصافهم إذا اقتضى الأمر.

### التسلسل التاريخي

الطبعة	التوصية	تاريخ الموافقة	لجنة الدراسات	معرف الهوية الفريد*
1.0	ITU-T D.1102	2021-12-17	3	<a href="http://11.1002/1000/14730">11.1002/1000/14730</a>

### مصطلحات أساسية

تمكين المستهلكين، حماية المستهلكين، خدمة العملاء، مقدمو الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت، البيانات الشخصية.

\* للنفاد إلى توصية، يرجى كتابة العنوان <http://handle.itu.int/> في حقل العنوان في متصفح الويب لديكم، متبوعاً بمعرف التوصية الفريد. ومثال ذلك، <http://handle.itu.int/11.1002/1000/11830-en>.

## تمهيد

الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) هو وكالة الأمم المتحدة المتخصصة في ميدان الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT). وقطاع تقييس الاتصالات (ITU-T) هو هيئة دائمة في الاتحاد الدولي للاتصالات. وهو مسؤول عن دراسة المسائل التقنية والمسائل المتعلقة بالتشغيل والتعريف، 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 1 الصادر عن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات. وفي بعض مجالات تكنولوجيا المعلومات التي تقع ضمن اختصاص قطاع تقييس الاتصالات، تُعد المعايير اللازمة على أساس التعاون مع المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) واللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC).

## ملاحظة

تستخدم كلمة "الإدارة" في هذه التوصية لتدل بصورة موجزة سواء على إدارة اتصالات أو على وكالة تشغيل معترف بها. والتقييد بهذه التوصية اختياري. غير أنها قد تضم بعض الأحكام الإلزامية (بهدف تأمين قابلية التشغيل البيني أو التطبيق مثلاً). ويعتبر التقييد بهذه التوصية حاصلاً عندما يتم التقييد بجميع هذه الأحكام الإلزامية. ويستخدم فعل "يلزم" وصيغ ملزمة أخرى مثل فعل "يجب" وصيغها النافية للتعبير عن متطلبات معينة، ولا يعني استعمال هذه الصيغ أن التقييد بهذه التوصية إلزامي.

## حقوق الملكية الفكرية

يستعري 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/حقوق مؤلفي البرمجيات 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 قواعد البيانات المناسبة لقطاع تقييس الاتصالات (ITU-T) المتاحة من خلال الموقع الإلكتروني للقطاع في العنوان <http://www.itu.int/ITU-T/ipr>.

© ITU 2022

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	.....	1
1	.....	2
1	.....	3
1	.....	1.3
1	.....	2.3
1	.....	4
2	.....	5
2	.....	6
2	.....	1.6
2	.....	7
2	.....	1.7
2	.....	2.7
3	.....	3.7
3	.....	8
3	.....	1.8
3	.....	9
3	.....	1.9
3	.....	10
3	.....	1.10
4	.....	11
4	.....	12

## مقدمة

تقترح هذه التوصية آليات إنصاف العملاء وحماية المستهلكين فيما يتعلق بتقديم الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت (OTT) واستعمالها. ويأتي ذلك على إثر تزايد استعمال تطبيقات هذه الخدمات في الهاتفة الصوتية والمراسلة الفورية والهاتفة الفيديوية. وتقدم آليات الحماية إلى المستهلكين فائدي الملاءمة وميسورية تكلفة الخدمات.

## آليات إنصاف العملاء وحماية المستهلكين فيما يتعلق بالخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت (OTT)

### 1 مجال التطبيق

تقترح هذه التوصية مبادرات ينبغي أن تتخذها الدول الأعضاء والهيئات التنظيمية ومقدمو الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت (OTT) لضمان جودة خدمة العملاء وحماية المستهلكين فيما يتعلق بمستعملي هذه الخدمات.

### 2 المراجع

يتضمن ما يلي من توصياتٍ لقطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات (ITU-T) وغيرها من المراجع أحكاماً تشكل بالإحالة إليها في النص الحالي أحكام التوصية الحالية. وعند نشر هذه التوصية، كانت إصدارات التوصيات والمراجع المشار إليها سارية المفعول. لكن لما كانت جميع التوصيات وغيرها من المراجع تخضع للمراجعة، تُشجّع الجهات المستعينة بهذه التوصية على بحث إمكانية تطبيق أحدث إصدار من التوصيات وسائر المراجع المسرودة أدناه. وتُنشر بانتظام قائمة بتوصيات قطاع تقييس الاتصالات السارية. والإحالة إلى وثيقة ما في هذه التوصية لا تضفي على الوثيقة في حد ذاتها صفة التوصية. لا يوجد.

### 3 التعاريف

#### 1.3 مصطلحات معرّفة في وثائق أخرى

لا يوجد.

#### 2.3 مصطلحات معرّفة في هذه التوصية

تعرف هذه التوصية المصطلحين التاليين:

**1.2.3 خدمة دعم العملاء (customer support service):** المساعدة والمشورة المقدمتان من أي شركة إلى المستهلكين الذين يستعملون منصتها أو خدماتها.

**2.2.3 محو الأمية في مجال الوسائط (media literacy):** يُشير هذا المصطلح إلى الممارسات التي تمكّن الأفراد من النفاذ إلى الوسائط وتقييمها بدقة وإنتاجها.

### 4 الاختصارات والأسماء المختصرة

تستعمل هذه التوصية الاختصارين التاليين:

NRA هيئة التنظيم الوطنية (National Regulatory Authority)

OTT الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت (Over-the-Top)

## 5 اصطلاحات

في هذه التوصية:

تدل الكلمة الرئيسية "ينبغي" على متطلب يوصى به لكنه غير إلزامي بالمطلق. وبالتالي لا حاجة تدعو لتوفر هذا المتطلب لزعم المطابقة.

وتدل الكلمة الرئيسية "يجوز" على متطلب اختياري مسموح به دون أن ينطوي على أي توصية به.

وتخضع المصطلحات المستخدمة في هذه التوصية وغير المعرّفة فيها لتفسير الدول الأعضاء.

## 6 الشفافية والمساءلة

### 1.6 ضمان الشفافية والمساءلة

توخياً لمبادئ الشفافية والمساءلة، ينبغي للدول الأعضاء، عن طريق هيئات التنظيم الوطنية (NRA)، ضمان ما يلي:

- أ) أن تكون اللغة المستخدمة في الأحكام والشروط بسيطة ومفهومة على نطاق واسع.
- ب) أن يكون النص المستخدم في الأحكام والشروط واضحاً للجميع لكي يتسنى لهم رؤيته وقراءته.
- ج) أن تُتاح المعلومات بشأن الأحكام والشروط، بما في ذلك أي تغييرات فيها، للمستهلكين في وقتها وبصورة دقيقة وشفافة لتمكينهم من اتخاذ قرارات مستنيرة ورشيدة.

## 7 حماية البيانات والخصوصية

### 1.7 النفاذ إلى البيانات الشخصية واستخدامها

ينبغي أن يكون المشتركون في الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت قادرين على اتخاذ قرارات مستنيرة حول درجة نفاذ الآخرين إلى بياناتهم واحتمال استخدام أطراف ثالثة لها. وبناءً على ذلك، ينبغي أن تسعى الدول الأعضاء من خلال هيئات التنظيم الوطنية (NRA) إلى ضمان تمتع المستهلكين الذين يتم جمع بياناتهم الشخصية بالحق في:

- أ) النفاذ إلى بياناتهم وفهم الكيفية التي تستخدم بها هذه البيانات؛
- ب) تعديل أي بيانات غير دقيقة عنهم؛
- ج) نقل بياناتهم؛
- د) مراقبة/تقييد معالجة بياناتهم؛
- هـ) سحب موافقتهم على استخدام بياناتهم؛
- و) طلب حذف بياناتهم أو منع التعرف عليها.

### 2.7 القيود المفروضة في الظروف الاستثنائية

يجوز في ظروف استثنائية، وبما تقتضيه الضرورة حصراً، تقييد حق المستهلك في كل من مراقبة البيانات والنفاذ إليها وحذفها/منع التعرف عليها وإمكانية نقلها، إذا كانت ممارسة أي من هذه الحقوق:

- أ) قد تمسّ بخصوبة المعلومات الشخصية لمستهلك آخر أو بأمنها أو بغير ذلك من الحقوق المتصلة بها (كأن تمكّن ممارسة الحقوق المذكورة شخصاً ما من النفاذ إلى معلومات شخص آخر، مثلاً)؛
- ب) أو قد تعرقل إنفاذ القانون أو الإجراءات أو التحقيقات القضائية أو الالتزامات القانونية القائمة أو جهود مكافحة الأنشطة الضارة أو غير المشروعة أو الاحتيالية أو الكشف عنها أو التحقيق فيها، أو إنفاذ العقود؛



- (ج) أو قد تتطلب حجماً من الجهود لا يتناسب مع التكنولوجيا المتاحة؛
- (د) أو قد تكشف عن التكنولوجيات المسجلة ملكيتها لمنظمة ما أو الأفكار المتعلقة بأعمال المنظمة؛
- (هـ) أو قد تشكل انتهاكاً للقوانين أو لحقوق مستهلكين آخرين وحررياتهم.

### 3.7 إجراءات جمع البيانات ومعالجتها

ينبغي لمقدمي الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت اتباع إجراءات أكثر شفافية في جمع البيانات ومعالجتها وإقامة البنى التحتية الضرورية لضمان التداول السلس لبيانات المستهلكين.

ويمكن تنفيذ هذه الإجراءات بالسبل التالية:

- (أ) إنشاء أنظمة للتسجيل الدقيق والأمن لجميع البيانات التي تم جمعها؛
- (ب) إنشاء أنظمة لمعالجة طلبات البيانات الشخصية وطلبات حذف البيانات وطلبات الكشف عن البيانات في الوقت المناسب وبصورة تتسم بالكفاءة؛
- (ج) الحصول على الموافقة باستخدام آليات مرنة وقابلة للتكيف ومحيدة تكنولوجياً، منها آليات الرفض والقبول لتوفير المرونة للمستهلكين في ممارسة حقوقهم؛
- (د) إنشاء برنامج شامل يتعلق بالخصوصية والأمن ويناسب حجم المعلومات المجموعة وطبيعتها، والقدرة على إثبات الامتثال للبرنامج؛
- (هـ) إرساء رقابة على عمليات نقل البيانات.

## 8 خدمات دعم العملاء

### 1.8 النفاذ إلى خدمات دعم العملاء

ينبغي أن يتمتع المستهلكون بإمكانية النفاذ إلى طائفة متنوعة من خدمات دعم العملاء من قبيل خدمات دعم الدردشة المباشرة والبريد الإلكتروني والهاتف وقنوات دعم المعارف بالخدمة الذاتية.

## 9 قضايا المنافسة

### 1.9 إمكانية نقل البيانات

ينبغي أن يكون المشتركون في الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت قادرين على الانتقال بسهولة من مقدم إلى آخر من مقدمي هذه الخدمات بمجرد نقل بياناتهم من أحد مقدميها إلى آخر متى رغبوا في ذلك وأمكن تنفيذه تقنياً. ومن هنا، يشجّع مقدمو الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت على تيسير إمكانية نقل بيانات منصاتهم وإمكانية تشغيلها بيناً لتعزيز المنافسة وتوفير خيارات للمستهلكين في الأسواق. وينبغي أن يتمكن مقدمو الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت من أخذ متطلبات حماية البيانات وأمنها في اعتبارهم عند تصميم أدوات تتيح إمكانية نقلها وتقرير ماهية الجهة المشاركة في عملية التشغيل، في ظل التوجيه المقدم من الهيئات التنظيمية المعنية.

## 10 آليات تمكين المستهلكين

### 1.10 تثقيف المستهلكين وتوعيتهم

تشجّع الدول الأعضاء، من خلال هيئات التنظيم الوطنية، على إعداد وتنفيذ برامج لتمكين المستهلكين فيما يتعلق باستعمال الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت من خلال التثقيف وحملات التوعية والدعوة العامة، وذلك ضمن أمور أخرى. ويمكن أن يشمل تركيز هذه البرامج على ما يلي:

- (أ) حقوق المستهلكين وواجباتهم فيما يتعلق باستعمال الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت؛
- (ب) وتعزيز محو الأمية في مجال الوسائط.

## 11 تعزيز الاستعمال المسؤول للخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت

1.11 يُشجّع مقدمو الخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت على وضع تدابير تشجع الاستعمال المسؤول لهذه الخدمات، ويمكن أن تشمل هذه التدابير إضافة خواص تمكن المستخدمين من رصد المدة الزمنية التي يُضوئها في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

## 12 التعاون الإقليمي والدولي

1.12 تشجّع الدول الأعضاء على تعزيز التعاون على الصعيدين الإقليمي والدولي بغرض تبادل المعلومات والخبرات فيما يخص قضايا حماية المستهلكين فيما يتعلق بالخدمات المتاحة بحرية على الإنترنت.



## سلاسل التوصيات الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات

السلسلة A	تنظيم العمل في قطاع تقييس الاتصالات
السلسلة D	مبادئ التعريف والمحاسبة والقضايا الاقتصادية والسياساتية المتصلة بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد الدولي
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 تلفزيونية وبرامج صوتية وإشارات أخرى متعددة الوسائط
السلسلة K	الحماية من التداخلات
السلسلة L	البيئة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتغير المناخ، والمخلفات الإلكترونية، وكفاءة استخدام الطاقة، وإنشاء الكبلات وغيرها من عناصر المنشآت الخارجية وتركيبها وحمايتها
السلسلة M	إدارة الاتصالات بما في ذلك شبكة إدارة الاتصالات 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، والقياسات والاختبارات المرتبطة بهما
السلسلة R	الإرسال البرقي
السلسلة S	التجهيزات المطرفية للخدمات البرقية
السلسلة T	المطارف الخاصة بالخدمات التليماتية
السلسلة U	التبديل البرقي
السلسلة V	اتصالات البيانات على الشبكة الهاتفية
السلسلة X	شبكات البيانات والاتصالات بين الأنظمة المفتوحة ومسائل الأمن
السلسلة Y	البنية التحتية العالمية للمعلومات، والجوانب الخاصة ببروتوكول الإنترنت وشبكات الجيل التالي وإنترنت الأشياء والمدن الذكية
السلسلة Z	اللغات والجوانب العامة للبرمجيات في أنظمة الاتصالات