

مكافحة الرسائل الاحتمالية - توصيات الهيئات والمنظمات الدولية

تمثل الرسائل الاحتمالية إزعاجاً رئيسياً وتهديداً لمستخدمي تطبيقات تقنيات المعلومات والاتصالات، وتنتشر في كل وسائل الاتصالات مثل الهواتف المتنقلة ورسائل الفاكس، ويتصف مرسلو الرسائل الاحتمالية دائماً باليقظة العالية لاستغلال أية تقنية جديدة حتى يستطيعوا تحقيق أهدافهم.

قامت كثير من الدول والمنظمات والهيئات ولجان العمل الدولية والإقليمية باتخاذ خطوات للتعامل مع الرسائل الاحتمالية. وقد تم استخدام هيكليات تنظيمية وسياسات لمكافحة الرسائل الاحتمالية في عدد من الدول، وهناك الكثير من الدول الأخرى التي تدرس تطوير مثل هذا الهيكليات والسياسات.

وعند تطوير هيكلية تنظيمية لمكافحة الرسائل الاحتمالية المملكة العربية السعودية، فقد تم تحديد ودراسة عدد المنظمات الدولية المعروفة التي تشارك في مكافحة الرسائل الاحتمالية. ومن الأمثلة على هذه المنظمات الدولية: منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) والاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) وفريق عمل مكافحة الاحتيال والتزيف (APWG)، وفريق عمل مكافحة الاستخدام غير اللائق للرسائل (MAAWG) وغيرها من المنظمات.

هذه الوثيقة تراجع وتفحص وتقتطف أفضل الممارسات التي تم تطويرها من قبل مختلف المنظمات الدولية في المجالات التالية:

- النهج التشريعي
- التعاون في التطبيق وفرض القانون
- المبادرات التي تعتمد على الصناعة
- الحلول الفنية
- التعليم ومبادرات التوعية
- قياس الرسائل الاحتمالية
- التعاون والتبادل الدولي

النهج التشريعي

يعتبر تطوير تشريعات مكافحة الرسائل الاحتمالية من الأمور الأساسية لمكافحة تلك الرسائل، حيث أن التشريعات تضع توجيهات واضحة حول ما هو مسموح وما هو غير مسموح. وحيث أن الرسائل الاحتمالية تغطي مجالات متعددة، فهي تلمس خدمات الاتصالات وحماية المستهلك والأمن والخصوصية على المستويين الوطني والخارجي.

وحيث أن إطار العمل التشريعي لمكافحة الرسائل الاحتمالية له مكونات فرعية متعددة، فقد أوصت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بأن يتم تجزئة إطار العمل التنظيمي لمكافحة الرسائل الاحتمالية إلى عناصر يتعين دراستها إلى أقصى حد ممكن مع الأخذ في الاعتبار إطار العمل القانوني والتنظيمي. وهذه العناصر هي: العناصر الفنية، والموافقة، والخصوصية، والعناصر التجارية، ورسائل الجملة، والمحتوى (محتوى تجاري مهني أو إجرامي أو إباحي) والضرر، والمتطلبات الخاصة بالإرسال القانوني، والاستثناءات أو القيود، ومعالجة التركيب العشوائي للعناوين الإلكترونية، وبرامج تجميع العناوين الإلكترونية. ومع أن هذه العناصر شبه المتفق عليها قد وضعت حيز التنفيذ، إلا أننا من الطبيعي أن نجد مجالات للاختلاف في الطرق القانونية للتعامل مع الرسائل الاحتمالية. هذا الاختلاف غالباً ينشأ من وجهات النظر المتعارضة بشأن مواصفات الرسائل المسموح بها وأنجح الطرق في سبيل تحقيق التنفيذ. ومن الأمثلة على نقاط الاختلاف: متطلبات الموافقة: هل الموافقة يجب الحصول عليها قبل إرسال الرسالة؟ هل الرسالة الواحدة تعتبر رسالة احتمالية؟ أم إذا تم الإرسال بالجملة؟ أما التنفيذ فيعني من المسموح له بالادعاء أو توجيه الاتهام بمخالفة القانون، وبالتحديد فيما إذا كانت المنشآت الخاصة مثل مقدمي خدمة الإنترنت ومستلمي الرسائل الاحتمالية يمكنهم المطالبة بالتعويض عن الأضرار؟

ولكن للأسف لا يوجد هناك تعريف عام للرسائل الاقترامية، وحسب الاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية هناك ملامح معروفة واسعة الانتشار تميز الرسالة الاقترامية: وهذه الملامح هي أن تكون الرسالة الإلكترونية أصلها خطأ أو مخفي، وليس فيها خيار إيقاف اشتراك ساري المفعول وتحمل نصاً غير قانوني أو عدواني مستخدمة العناوين بدون موافقة أصحابها وترسل بالجملة أو بشكل متكرر.

ما هي النتائج التي يمكن تحقيقها من سن قانون لمكافحة الرسائل الاقترامية؟ وما هي خصائص القانون أو النظام المزمع تشريعه لمكافحة الرسائل الاقترامية؟

حسب منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية يجب أن يحافظ نظام مكافحة الرسائل الاقترامية على فوائد الاتصالات الإلكترونية ويمنع إرسال الرسائل الاقترامية ويتخذ الإجراء اللازم حيال مرسلها، ويحد من كمية الرسائل الاقترامية. علاوة على ذلك يجب أن يتطابق مع أربعة مبادئ عامة: البساطة والتنفيذ الفعال وأن يكون له رابط دولي مناسب ويقدم قواعد ذات سياسة واضحة يتم فيها توضيح الأهداف الرئيسية للسياسة الوطنية والعالمية في مكافحة الرسائل الاقترامية في مرحلة مبكرة وينبغي أن يتناغم مع الاستراتيجية العامة للحكومة.

وبالترايط مع توصيات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية يفيد الاتحاد الدولي للاتصالات بأن قانون/نظام مكافحة الرسائل الاقترامية يجب أن يعمل على ما يلي:

- التركيز على المحتوى ذي الطبيعة التجارية
- منع الرسائل المضللة والمزيفة.
- منع إخفاء أو تمويه هوية المرسل أو المعلن أو القيام بتمرير المعلومات.
- سن أنظمة تغطي اتصالات الإنترنت بشكل عام بدلاً من تحديد التطبيقات مثل البريد الإلكتروني.
- يطلب من المرسلين إعطاء المستلمين تسهيلات عدم الاشتراك واحترام طلبات المستلمين ومنع المرسلين من تبادل أو بيع العناوين أو المشتركين الذين أوقفوا يشتركوا.
- منع برامج التركيب وتجميع العناوين الإلكترونية جنباً إلى جنب مع البرامج والأدوات التي يتم تصميمها خصيصاً لهذه الأغراض.
- السعي لوضع معايير لمطالبات العلامات التجارية

التطبيق وفرض التنفيذ

حسب منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية فإن فرض القانون هو مسألة أساسية إذا لم يتم التعامل معها بشكل مناسب قد تجعل التشريع الجيد غير ذي جدوى. ولهذا السبب توصي منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أن يتم فرض نظام عقوبات فعال ومعايير مناسبة للتحقيق. إضافة إلى ذلك، يجب تخصيص الصلاحيات والموارد المناسبة للسلطات التي تفرض القانون.

يوصي الاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بأن على الدول تأسيس سلطات لتطبيق القانون، بحيث يتم بشكل رئيسي تعيين سلطة واحدة كوكالة فرض قانون والعمل كمنسق على المستوى الوطني من بين وكالات فرض القانون الوطنية الأخرى (إن وجدت) وكنقطة تواصل للسلطات الأجنبية لتسهيل التعاون الدولي. ويجب أن يكون لسلطات فرض القانون الخاص بالرسائل الاقترامية الصلاحيات الضرورية وصلاحيات التحقيق للحصول على الدليل الكافي للتحقيق واتخاذ الإجراء اللازم في الوقت المناسب ضد انتهاكات القوانين الموجهة للذين يرسلون الرسائل الاقترامية وللأفراد والشركات التي تربح من إرسال مثل هذه الاتصالات. ومن الضروري أن يتم التعاون أيضاً مع القطاع الخاص ذي العلاقة.

وكطريقة فعالة يجب أن تراجع الدول بشكل دوري هيكليتها التنظيمية المحلية واتخاذ الخطوات اللازمة لضمان فعاليتها للتعاون الدولي في تطبيق القوانين المناسبة. وسيكون التعاون على المستوى الوطني هاماً لتجنب ازدواجية النشاطات والسماح بتطوير الموارد واستثمار الطاقات بين مختلف اللاعبين. وفي هذا الصدد، يمكن أن يسهل التشريع الوطني تبادل المعلومات والمساعدة المتبادلة بين السلطات المعنية في مختلف الدول عبر اتفاقيات ثنائية و/ أو متعددة ومن خلال المشاركة في الهيئات الدولية ومبادرات التعاون لفرض القانون مثل خطة عمل لندن ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والاتحاد الدولي للاتصالات.

مبادرات القطاع

مبادرات القطاع أو الأنشطة التنظيمية الذاتية هي الأنشطة التي يبادر بها القطاع سواء كانت مفروضة من قبل السلطات المحلية التي تطبق القانون أو عندما يكون هناك حاجة بأن يقوم القطاع باتخاذ بعض الإجراءات ضد أنشطة إرسال الرسائل الاحتمالية. ويلعب المعنيون في القطاع الخاص مثل مقدمي خدمة الإنترنت ومشغلي الاتصالات وشركات التسويق المباشر دورا حاسما في مكافحة الرسائل الاحتمالية. وقد قامت جميع الدول المشاركة في المعركة ضد الرسائل الاحتمالية بربط قوانين مكافحة الرسائل الاحتمالية مع المبادرات التنظيمية الذاتية وذلك بشكل رئيسي من خلال تطوير الضوابط السلوكية الخاصة بمقدمي خدمة الإنترنت والمسوقين الإلكترونيين وجعل هذه القوانين إما ملزمة أو تطوعية. وثمة شكل آخر من أشكال المساعدة المقترحة وهو برامج التوعية والمنتجات البرمجية وتبادل المعلومات وغيرها. وفي هذا الصدد، تشجع منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والاتحاد الدولي للاتصالات القطاعات ذات الصلة بما فيها مقدمي الخدمات والمسوقين المباشرين وصانعي البرامج لتبني أفضل الممارسات لمحاربة الرسائل الاحتمالية. وتحديدًا، يجب على الحكومات والجهات المنظمة أن تدعم تطوير قوانين الممارسات الخاصة بالتسويق الإلكتروني ومقدمي خدمات الإنترنت. علاوة على ذلك يجب تشجيع التعاون في تطبيق القوانين بين القطاعات ذات الصلة والسلطات التي تفرض القوانين.

على سبيل المثال، في الولايات المتحدة الأمريكية، يقوم مقدمو خدمات الإنترنت بتضمين شروط مكافحة الرسائل الاحتمالية في سياسة الاستعمال المقبولة (AUP). ومن الأمثلة الأخرى قيام النظام العالمي للهواتف المتنقلة (GSMA) وجمعية تسويق الهواتف المتنقلة (MMA) بتطوير قانون قواعد العمل الخاص بالرسائل الاحتمالية في الهواتف المتنقلة، حيث يلتزم مشغلو الهواتف المتنقلة بإدراج شروط مكافحة الرسائل الاحتمالية في كل عقودهم الجديدة وتوفير آلية لضمان موافقة العميل وسيطرته على الاتصالات التسويقية لمشغلي الهواتف المتنقلة.

الحلول الفنية:

على الرغم من أن التشريعات والإجراءات الحكومية والمساعدة المقدمة في مجال هذه الصناعة تعتبر أساسية، فإن هناك حاجة لدعم الحلول التي تسعى للقضاء على الرسائل الاحتمالية وذلك من خلال الإجراءات الفنية المناسبة. وتشكل أدوات مكافحة الرسائل الاحتمالية التي تعمل على مستويات مختلفة جنبًا إلى جنب مع الإدارة والمراقبة المناسبة للحلول الفنية للرسائل الاحتمالية.

وفي هذا الشأن، تعتقد منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أن التطبيق الحذر للتقنية يجب أن يكون العمود الفقري لأية طريقة تهدف إلى مكافحة الرسائل الاحتمالية. وفي الحقيقة، ليس هناك أي من التقنيات التي تعمل "كحل سحري" أو حل وحيد لإيقاف المشاكل التي تنشأ عن الرسائل الاحتمالية. وبدلاً من ذلك فإن كل التقنيات مكملة لبعضها البعض وستكون أكثر فعالية عند تنفيذها بالترابط مع بعضها البعض. ويُنصح بأن يقوم مقدمو خدمة الإنترنت ومشغلو الشبكات الآخرين بالتحسين الدائم لمعرفتهم وممارساتهم التشغيلية وتحديث أفضل الممارسات الفنية لمواجهة التحديات الجديدة والتطورات التقنية وتطوير التنفيذ وتبادل الحلول الفنية المتوفرة بين مقدمي الخدمات.

هناك عدد من التقنيات المختلفة التي يتم استخدامها في مكافحة الرسائل الاحتمالية. وعادة تعتمد تقنيات مكافحة الرسائل الاحتمالية على المصفيات والتوثيق والقوائم السوداء/البيضاء والتي يمكن أن تعزز المرشحات. هذه التقنيات يمكن استخدامها من جانب العميل أو على بوابات الشبكة. وحسب الاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية فإن التقنيات المتوفرة لديها نقاط ضعف ونقاط قوة، وأنه من الضروري دمج وتكامل العديد من التقنيات مع بعضها البعض للتقليل من تأثير الرسائل الاحتمالية.

التعليم والتوعية

زيادة التعليم والتوعية هو جزء هام في الاستراتيجية الشاملة لمكافحة الرسائل الاحتمالية. وببساطة، فإن احد أسباب نجاح مرسلو الرسائل الاحتمالية هو أن بعض مستلمي الرسائل البريد الإلكتروني يقوموا بالرد على الرسائل الاحتمالية ويقوموا بشراء المنتجات أو الخدمات التي يتم الإعلان عنها وزيارة مواقع الإنترنت التي يعلن عنها مرسلو الرسائل الاحتمالية أو أنهم وقعوا في شرك الرد على طلبات المعلومات الشخصية الواردة في رسائل احتمالية "احتيالية وتزويرية".

يمكن رعاية برامج التوعية بشأن الرسائل الاحتمالية من قبل عدد من المنشآت مثل وكالات تطبيق القانون الخاص بالرسائل الاحتمالية والمنظمات الحكومية وغير الحكومية. ويجب أن تستهدف مختلف الأطراف

المعنية مثل المستخدمين النهائيين، ومقدمي خدمات الإنترنت، والمسوقين الإلكترونيين. إضافة إلى ذلك، يمكن أن يأخذ ذلك أشكالاً مختلفة مثل إيجاد مواقع عن طريق شبكة الإنترنت واستضافة مؤتمرات تتعلق بالرسائل الاقتصادية وإصدار الإرشادات وأفضل الممارسات وغيرها.

وحسب منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، يجب أن تستهدف التوعية والتعليم المتعلق بالرسائل الاقتصادية الطلاب والأطفال والأفراد، ومقدمي خدمات الإنترنت، ومقدمي خدمات البريد الإلكتروني، ومنشآت الأنشطة التجارية وخاصة الشركات الصغيرة والمتوسطة، ويوصي بأن تقوم الحكومات والمسوقون المباشرون ومجموعات المستخدمين والشركات الكبيرة والشركات التجارية الصغيرة والمتوسطة والشركات الصناعية بإطلاق برامج التوعية في هذا المجال.

ووفقاً لتوصيات الاتحاد الدولي للاتصالات، يجب أن تتأكد الحكومات بأن المستهلكين يدركون أين يواجهون المشاكل، وما هي الأشياء التي يجب التحقق منها، وما هو الإجراء الذي يجب اتخاذه، وما هي المعلومات التي تحتاجها السلطات لإجراء التحقيق.

قياس الرسائل الاقتصادية

قياسات الرسائل الاقتصادية هي الطرق المستخدمة في التبليغ عن فعالية الحلول المستخدمة في مكافحة الرسائل الاقتصادية. يعتبر القياس حاسم جداً في تقييم تطور الرسائل الاقتصادية وفعالية حلول مكافحة الرسائل الاقتصادية والجهود التعليمية حتى يمكن تحديد مدى فعالية الاستراتيجية وأخيراً ما هي التغييرات المطلوب إجراؤها في السياسة والأطر التنظيمية والفنية.

وفي هذا الشأن، تذكر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ما يلي:

- يجب أن يراقب المعنيون في الحكومات والقطاع الخاص تأثير التدابير المتخذة لمكافحة الرسائل الاقتصادية لتقييم مدى نجاحها.
- يجب على مقدمي خدمات الإنترنت ومشغلي الشبكات الآخرين والوكالات الوطنية لمكافحة الرسائل الاقتصادية أن يقوموا بتبادل المعلومات والبيانات حول كثافة ونطاق الرسائل الاقتصادية وتطورها.
- يجب تفصيل وتوثيق طرق القياس من أجل تحسين شرعية النتائج التي يتم الحصول عليها.

ومن الأفضل أن تقوم الحكومة والقطاع الخاص بمراقبة تأثير تدابير مكافحة الرسائل الاقتصادية. وهناك عدد من المنشآت التي توفر آليات لجمع الإحصائيات التي تستخدم في النهاية لوصف الرسائل الاقتصادية مثل برنامج قياس البريد الإلكتروني لفريق عمل مكافحة الاستخدام غير اللائق للرسائل (MAAWG) والتي تستخدم من قبل السلطات في مختلف الدول.

التعاون والتبادل الدولي

يعتبر التعاون الدولي ضرورياً من أجل تعزيز أطر العمل المحلية المناسبة لمواجهة الرسائل الاقتصادية في كل الدول، وتشجيع التعاون بين الدول والقطاع الخاص والمجتمع المدني وغيرهم من الأطراف المشاركة للتأكد من الاستخدام المتناسق والواسع الانتشار للقياسات الفنية والتطبيق الفعال للقوانين المناسبة. وتعتبر الدول المشاركة في المعركة ضد الرسائل الاقتصادية أن التعاون الدولي هو أحد أركان الهيكلية التنظيمية لمكافحة الرسائل الاقتصادية، لما له من انعكاسات واسعة على مجالات القوانين والأنظمة وتطبيق القانون والتعليم والتوعية والتعاون في مجال هذه الصناعة.

يتخذ التعاون الدولي أشكالاً مختلفة من خلال التعاون مع الهيئات الإقليمية والدولية وتوقيع الاتفاقيات وإبرام مذكرات التفاهم والانتساب إلى هيئات عالمية تحارب الرسائل الاقتصادية وتبادل المعلومات وزيادة التوعية وتطوير ضوابط وإرشادات الصناعة العالمية. وفي الحقيقة، فإن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وفي ضوء أهمية التعاون العالمي والحرب على الرسائل الاقتصادية توصي بما يلي:

- أن يحظى التنسيق الوطني بالأولوية.
- أن يطبق القانون الدولي لمكافحة الرسائل الاقتصادية ضمن إستراتيجية عالمية لتحقيق الفعالية.
- يجب أن تكون هناك استراتيجية عالمية للتعامل مع وتنظيم الأمور المتعلقة بالرسائل الاقتصادية في مختلف أنحاء العالم.

- يجب أن يكون الهدف هو بلوغ أقصى تغطية عالمية ممكنة.
 - يجب اتخاذ الإجراء اللازم ضد مرسلي الرسائل الاقتحامية بغض النظر عن مكانهم ومن ثم تحقيق أوسع تحالف ممكن بين سلطات التنفيذ في جميع أنحاء العالم حسب الحاجة.
 - يجب استخدام آليات ملائمة وكافية في جمع وتبادل المعلومات حتى تتمكن وكالات تطبيق القانون من التحقيق والحفظ والحصول على المعلومات والشواهد وتبادل تلك المعلومات مع النظراء الأجانب في الحالات المناسبة.
 - وفي حين أن أطر العمل غير الرسمية (مذكرات التفاهم الثنائية، ومذكرات التفاهم المتعددة أو النموذجية، والشبكات مثل خطة عمل لندن) تعمل على تحسين الاتصالات والتعاون على مستوى العمل، إلا أن الأطر والهيكلية التنظيمية الرسمية قد تكون مناسبة أكثر في إيجاد آلية عامة ثابتة وفعالة على المستوى العالمي.
- تشارك مؤسسات دولية في التعاون الدولي من خلال تقديم توصيات للعمل في إدارة الإنترنت مثل لجنة عمل إدارة الإنترنت (WGIG)، أو تطوير مجموعة من الخصائص التي يجب أخذها بعين الاعتبار في الضوابط السلوكية كمبادرة دولية لكل مقدمي خدمات إرسال الرسائل كما هو الحال مع فريق عمل مكافحة الاستخدام غير اللائق للإنترنت (MAAWG).
- المشكلة بالنسبة للرسائل الاقتحامية أنها معقدة ومن الضروري وضع استراتيجية شاملة متعددة الجوانب ومتعددة الأطراف تغطي القانون وفرض القانون ومساعدة القطاع المعني والتقنية والتعليم والتوعية وقياس الرسائل الاقتحامية والتعاون الدولي.
- إن أية هيكلية تنظيمية لمكافحة الرسائل الاقتحامية يجب أن تأخذ بعين الاعتبار الجوانب القانونية والثقافية والبيئية، ويجب مراجعتها بشكل دوري، ويجب أن تسعى للتوافق والتنسيق مع التوجهات الدولية في العالم لتجنب المشاكل الدولية ومخالفة الهيكلية التنظيمية الأخرى التي تتبناها الدول والأنظمة الأخرى.