

# بين التبعية والحرمان:

غياب السياسات الذي يهدّد حقوق  
مستخدمي الهواتف النقالة  
في الدول العربيّة



SMEX منظمة يقع مقرها في بيروت وهي تُعنى بتطوير الإعلام والحقوق الرقمية وتعمل على النهوض بمجتمعات المعلومات الذاتية التنظيم. تكمن مهمتنا في الدفاع عن الحقوق الرقمية، وتعزيز الثقافة المفتوحة والمحتوى المحلي، بالإضافة إلى تشجيع المشاركة الحيوية في التقنيات الرقمية، ووسائل الإعلام، والشبكات من خلال البحوث وتبادل المعارف والمناصرة.

التصميم، ومفهوم الرسوم التوضيحية، وتنسيق التصميم من إعداد سلام شكر، بمساعدة ديفيد بدوي.

الرسوم التوضيحية من إعداد أحمد مظلوم وسلام شكر.

[www.smex.org](http://www.smex.org)

من منشورات SMEX 2018

مبنى قمير، الطابق الرابع، بدارو، بيروت، لبنان

© منظمة تبادل الإعلام الاجتماعي 2018، SMEX



تم ترخيص هذا العمل بموجب رخصة المشاع الإبداعي نَسْبُ المُنصَّف، الترخيص بالمثل 4.0 رخصة عمومية دولية.

## بين التبعية والحرمان:

غياب السياسات الذي يهدد حقوق

مستخدمي الهواتف النقالة

في الدول العربيّة

## شكر وتقدير

وضعت عفاف عبروقي تصورًا لهذا التقرير البحثي، وقامت بتصميم وتنفيذ منهجية جمع البيانات ومراجعتها. أجري البحث بين شهري نيسان/أبريل وتموز/يوليو 2017. تولت تالار ديميرجيان ونور شاوي عملية جمع البيانات. وقامت جيسيكيا دير بتحرير التقرير، كما قامت رانيا الغزال بترجمة التقرير من اللغة الإنجليزية إلى اللغة العربية. تتحمل منظمة SMEX كامل المسؤولية عن كافة الأخطاء والاسقاطات.

لما كان إنجاز هذه الدراسة ممكنًا لولا توجيهات ريببكا ماكينون، وناتالي مارشال، والفريق بأكمله في منظمة «تصنيف الحقوق الرقمية» [www rankingdigitalrights.org](http://www rankingdigitalrights.org)). تعمل منظمة «تصنيف الحقوق الرقمية» مع مجتمع دولي من الباحثين لوضع المعايير العالمية التي بموجبها تحترم شركات الإنترنت، والهاتف النقال، والاتصالات حرية التعبير والخصوصية. وقد صنّف مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017 إثنين وعشرين شركة من بين الأقوى في العالم وذلك بناءً على التزاماتها وسياساتها المكشوفة التي تؤثر على حرية تعبير المستخدمين وخصوصيتهم. يستند المنهج الذي تمّ تطويره لهذه الدراسة البحثية على منهجية تصنيف الحقوق الرقمية/ مؤشر مساءلة الشركات.

كما نودّ أن نتشكّر كاتيتزا رودريجيز من مؤسسة الجبهة الإلكترونية وبيتر ميسك من منظمة أكسس ناو، إذ قام كلّ منهما بمشاركة أفكاره القيمة وخبرته لتعديل بحثنا وتحديد سياق المحلل ليناسب الحملات المحليّة. كما نشكر منظمي مهرجان حرية الإنترنت ([www.internetfreedomfestival.org](http://www.internetfreedomfestival.org)) ورايتس كون ([www.rightscon.org](http://www.rightscon.org)) ومنتدى ستوكهولم للإنترنت ([www.stockholminternetforum.se](http://www.stockholminternetforum.se)) على تزويدنا بمنصة لمناقشة منهجيتنا والنتائج الأولية مع جهات تسعى إلى تحقيق الأهداف البحثية نفسها.

قدّمت أكسيس غراننس الدعم التمويلي ([www.accessnow.org/grants](http://www.accessnow.org/grants)). لكم الشكر الجزيل.



## ■ قائمة المحتويات

5	مقدمة
7	لمحة إقليمية
9	منهجية البحث
9	المرحلة الأولى: جرد الإفصاحات عن السياسات في 66 شركة تشغيل هاتف نقال
10	المرحلة الثانية: تقييم شروط الخدمة المتاحة من حيث التزاماتها بمبادئ حرية التعبير
10	المؤشرات
11	تطبيق المنهجية: عملية البحث وترميز البيانات
13	المرحلة الأولى: جرد الإفصاحات عن السياسات في 66 شركة تشغيل هاتف نقال في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
13	التوزيع الجغرافي للإفصاحات
13	توزيع الإفصاحات بحسب ملكيتها
14	تحليل
17	المرحلة الثانية: تقييم شروط الخدمة المتاحة من حيث التزاماتها بمبادئ حرية التعبير
	مراجعة شروط الخدمة بحسب شركة تشغيل هاتف نقال
25	آسياسيل 18 أورانج مصر
26	دو 19 أورانج الأردن
27	اتصالات 20 سيريتل سوريا
28	لايكا موبايل 21 فيرجن موبايل المملكة العربية السعودية
29	عمانتل 22 فيفيا كويت
30	أوريدو عمان 23 فودافون قطر
31	أوريدو قطر 24 زين الأردن
32	تحليل مقارنة لسياسات حرية التعبير
35	الخاتمة
36	التوصيات
38	الملحق
38	توجيه البحث
43	جرد الإفصاحات عن السياسات في 66 شركة تشغيل هاتف نقال في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا



## مقدّمة

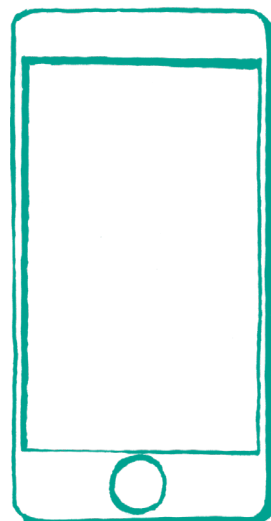
عندما تتعرّض للتهديد من قبل أيّ طرف ثالث، كالشركات مثلاً. وبالإضافة إلى ذلك، تُحدّد المبادئ المسؤليات العامة للشركات:<sup>5</sup>

على المؤسسات الخاصة أن تحترم حقوق الإنسان. وهذا يعني أنه عليها أن تتجنّب انتهاك حقوق الإنسان الخاصة بالآخرين ويجب أن تعالج الآثار السلبية لحقوق الإنسان إن كانت مسؤولة عنها.

### قرار أصدرته المحكمة الدستورية العليا الولايات المتحدة الأمريكية عام ٢٠١٤ ، رايبي ضد كاليفورنيا Riley v. California ، وصل الحدّ إلى الإقرار بأنّه "لا خيار في هذه الأيام سوى امتلاك هاتف نقال."

ولكي تُظهر بشكل ملموس احترامها لحقوق الإنسان، تفيد مبادئ روجي بأنه "على المؤسسات أن تعبر عن التزامها بهذه المسؤولية من خلال بيان للسياسة"<sup>6</sup> وعلاوة على ذلك، يجب أن تتمّ الموافقة على بيانات السياسات من "أرفع مستوى"، وأن تجمع بين الخبرات الداخلية والخارجية، وتفرض المعايير نفسها على شركاء الأعمال والموظفين، وأن تنعكس في السياسات التشغيلية، وتكون "متاحة علناً، وأن تُبلّغ على الصعيد الداخلي والخارجي لجميع الموظفين والشركاء التجاريين والأطراف الأخرى المعنية"<sup>7</sup> تحدّد المبادئ الإرشادات التوجيهية حول العناية الواجبة والانتصاف أيضاً.

ويتمّ حالياً تطبيق المعايير المشابهة لمبادئ روجي مثلاً بشكل متزايد على الشبكات الرقمية والاستفادة منها لتحصيل شركات التكنولوجيا والاتصالات المسؤولية من خلال مبادرات مثل مؤشر مساءلة الشركات الخاص بتصنيف الحقوق الرقمية<sup>8</sup>. وقد قام المؤشر السنوي بدمج هذه المبادئ وغيرها ضمن منهجية لتصنيف الالتزامات بحقوق الإنسان من قبل شركات التكنولوجيا والاتصالات المطروحة أسهمها للتداول العام. هذا وتقوم حالياً منظمات، مثل SMEX، بالاختبار من خلال تحديد سياق منهج مؤشر مساءلة الشركات ومنحه الطابع المحلي على أمل فتح جبهات جديدة لمناصرة الحقوق الرقمية الإقليمية في القطاع



باتت الهواتف النقّالة، وخاصة "الذكية" منها، حاضنة للحياة اليومية أكثر من أيّ جهاز آخر. ما يسمح لنا بخلق امتدادٍ لعقولنا وأجسادنا أينما تواجدنا. فكل ما نقوم به تقريباً كبشر بات يتم عبر الهواتف النقّالة، كالاتصال بالأسرة، وقراءة الأخبار، والتسوق، والتعامل مع المصارف، ونشر المحتوى على فيسبوك وعلى تويتر، والرد على البريد الإلكتروني الخاص بالعمل، ومشاهدة الأفلام، واللعب، وطلب الطعام، وملئ الاستثمارات الحكومية، والتعلم عن أمور جديدة، والانتخاب، والتعرّف على الأصدقاء أو حتّى الزواج. في قرار أصدرته المحكمة الدستورية العليا في الولايات المتحدة الأمريكية عام 2014، رايلي ضد كاليفورنيا Riley v. California، وصل الحدّ إلى الإقرار بأنّه "لا خيار في هذه الأيام سوى أن تمتلك هاتفًا نقالاً"<sup>1</sup>. لكنّ الهواتف الذكية لا تقدّم فقط الراحة. فكونها مصمّمة لتكون مكاناً واحداً يجمع كل ما يدور في حياتنا اليومية يحملها خطورة أن تغدو هدفاً لتدخل الحكومات، أو الشركات، أو قاصدي الأذى. وعلى الرغم من الاعتماد المتزايد على هذه الأجهزة والشبكات، للمستخدمين اطلاع محدود جداً على السياسات التي تحكم سبل استخدام الهواتف الذكية أو البيانات التي تولدها هذه الهواتف. الشركات التي تصمّم الهواتف النقّالة، وتبتكر التطبيقات، وتدير الشبكات التي تعمل عليها الهواتف، تقوم بتطوير السياسات بناء على احتياجاتها وعلى المتطلبات القانونية التي تفرضها الحكومة من خلال التشريعات في مناطق عمل هذه الشركات. في العديد من الحالات، هذه السياسات ليست متاحة علناً، ما يجعل من الصعب على المستخدمين الالتزام بالقواعد من جهة، وتقييم الخدمة بناء على شروط الخدمة التي تطرحها من جهة أخرى. بعض شركات الاتصالات والتكنولوجيا تأخذ بعين الاعتبار تبعات هذه السياسات على حقوق المستخدمين ومبادئ حقوق الإنسان بشكلٍ غير متسق. فيما تتزايد المعايير التي تُرشد الشركات حول كيفية احترام حقوق الإنسان والترويج لها في عملياتها. تشكّل مبادئ الأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان<sup>2</sup> مثلاً على هذه المعايير وهي تُعرف أيضاً بمبادئ روجي Ruggie.

هذه المبادئ المترسخة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان<sup>3</sup> والعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية<sup>4</sup>، تُعزّز واجب الدولة في احترام حقوق الإنسان الخاصة بمواطنيها وحمايتهم وتطبيقها، حتى

الخاص. ويمثل هذا التقرير إحدى هذه المبادرات.

يكن هدفنا في تقديم أدلة لعرض جهود صناع السياسات في الحكومات والشركات، والصحفيين، والنشطاء، والباحثين. أما الهدف الأهم فهو تعزيز الشفافية المتزايدة بين مشغلي شبكات الهاتف النقال ومستخدميها من أجل تطوير ثقافة أعمال يطالب من خلالها العملاء بحقوقهم في الخصوصية وحرية التعبير، وتكون قوية بما فيه الكفاية لإقناع مزودي خدمات التكنولوجيا والاتصالات بما يلي: أولاً نشر وتعميم السياسات المؤسسية التي تحترم هذه الحقوق؛ وثانياً، تمييز أنفسهم عن منافسيهم استناداً إلى هذه السياسات؛ وثالثاً، الدفاع عن مستخدمي الهواتف النقالة في المنطقة من تجاوزات الحكومة والشركات.

في سياق تزايد سيطرة الحكومة على شبكات الهاتف النقال وانعدام الشفافية من قبل الحكومات والشركات على حدٍ سواء في جعل هذه الضوابط واضحة، يسعى هذا التقرير إلى توثيق علانية السياسات الرئيسية من كافة شركات تشغيل شبكات الهاتف النقال في 22 دولة من المنطقة العربية، وتحديدًا شروط الخدمة وسياسات الخصوصية. وبالإضافة إلى ذلك، نحن نهدف إلى تقييم مدى تناول تلك العلانية الحق في حرية التعبير، وعلى نطاق أضيّق الحق في الخصوصية، وذلك من خلال استخدام مجموعة من المؤشرات من منهجية تصنيف الحقوق الرقمية/ مؤثر مساءلة الشركات.

1 Rosen, Jeffrey, "A Liberal-Conservative Alliance on the Supreme Court Against Digital Surveillance," The Atlantic, 30 November 2017. <https://www.theatlantic.com/politics/archive/2017/11/bipartisanship-supreme-court/547124>

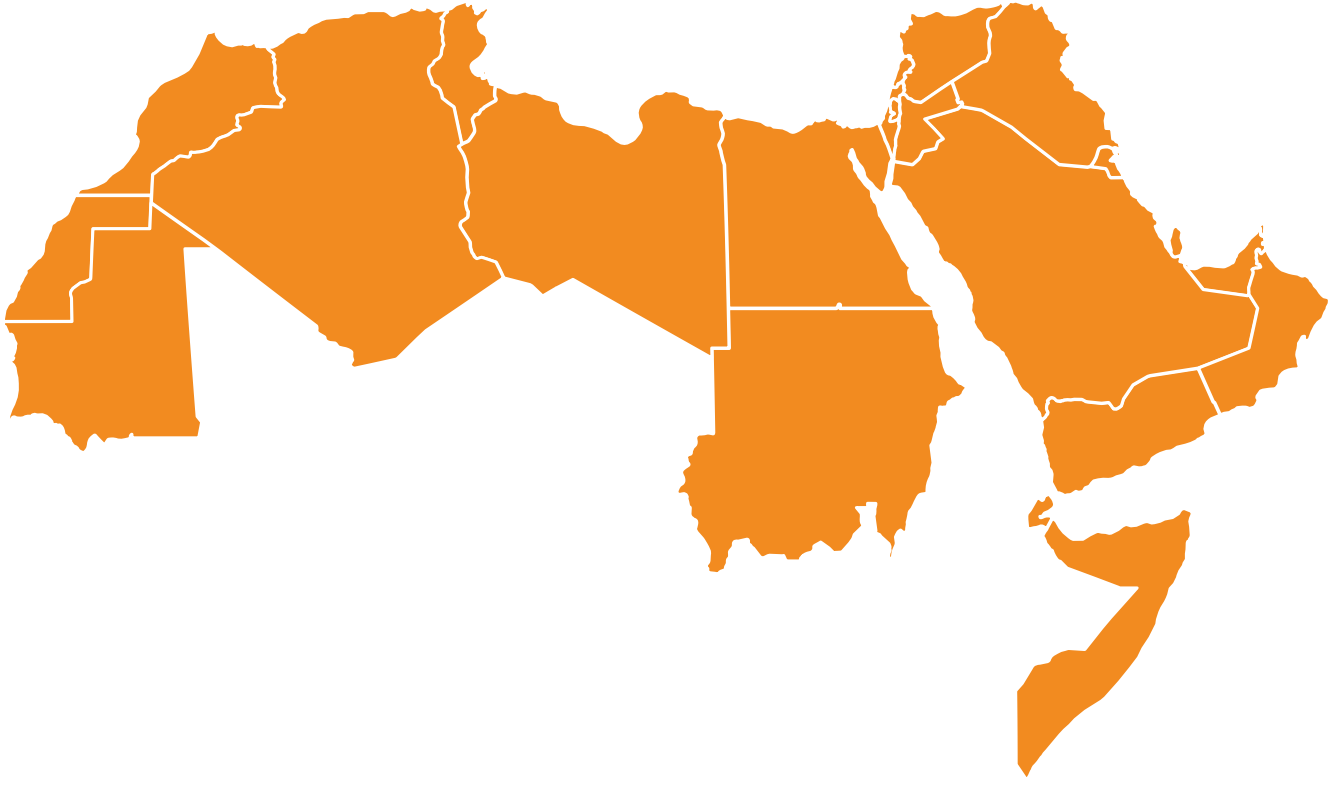
2 "المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان." مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان. حزيران/يونيو 2011. [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf)

3 "الإعلان العالمي لحقوق الإنسان." الأمم المتحدة. كانون الأول/ديسمبر 1948. <http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights>

4 "العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية." مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان. كانون الأول/ديسمبر 1966. <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx>

5, 6, 7 "المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان." مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان. حزيران/يونيو 2011. [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf)

8 Methodology Development, Ranking Digital Rights. <http://www.rankingdigitalrights.org/methodology-development>



## ■ لمحة إقليمية

ومعدلات انتشار الإنترنت، كان هناك أكثر من 33 مليون مشترك في خدمة النطاق العريض المتنقل، مقارنة بـ4.49 مليون مشترك في خدمة ADSL في مارس/آذار 2017.<sup>19</sup>

أصبحت خدمات الاتصالات المتنقلة محورًا أساسيًا في مجال النفاذ إلى الاتصالات والإنترنت بالنسبة لكافة سكان المنطقة العربية، حيث يقوم 66 مشغلاً<sup>20</sup> بتزويد هذه الخدمات في 22 سوقًا وطنية. فالعديد من شركات التشغيل في المنطقة هي ملك للدولة أو تخضع لها، كما أن استقلالية السلطات التنظيمية للاتصالات تختلف اختلافًا شديدًا بين بلد وآخر في جميع أنحاء المنطقة.

وقد اتسم مشهد الخدمات المتنقلة، وبشكل خاص مشهد خدمات الإنترنت المتنقلة، في السنوات الأخيرة بتدخل الحكومة وحجب هذه الخدمات على نطاق واسع مع الاحتجاجات والثورات الشعبية في عام

### ” اتسم مشهد الخدمات المتنقلة، وبشكل خاص مشهد خدمات الإنترنت المتنقلة، في السنوات الأخيرة بتدخل الحكومة وحجب هذه الخدمات “

2011. وتستخدم الدول مجموعة من التقنيات تشمل تشريعات مكافحة الجريمة السيبرانية، والتشريعات المناهضة للإرهاب، وإيقاف الإنترنت، وحظر استخدام التكنولوجيات المتنقلة مثل تقنية نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت (VoIP)، لتقييد حقوق الأشخاص والنفاذ إلى الإنترنت.

على سبيل المثال، في عام 2011 في مصر، أمرت السلطات مشغلي الاتصالات

ولأغراض هذا التقرير، تُعرّف المنطقة العربية على أنها مجموعة البلدان الأعضاء في جامعة الدول العربية.<sup>9</sup>

في منتصف عام 2016، كان لدى 60% من سكان المنطقة، أو حوالي 339 مليون مشترك فريد، هاتف نقال، مع 415 مليون مشترك، حيث بلغت الاشتراكات النشطة في خدمات النطاق العريض المتنقل 186 مليون مشترك<sup>10</sup>، أي ما نسبته 45%. وبلغ عدد مستخدمي الإنترنت 162 مليون مستخدم في عام 2016، ومن المتوقع أن يرتفع هذا العدد ليصل إلى 173 مليون مستخدم في نهاية عام 2017.<sup>12,11</sup>

ونظرًا لعدم وجود بنية تحتية لشبكات النطاق العريض الثابت، وإمكانية الوصول بسهولة إلى الأجهزة النقالة المزودة بالإنترنت، وباقات البيانات الميسورة التكلفة والتي غالبًا ما تسمح للمستخدمين بالتصفح بسرعة أعلى من سرعة خدمة DSL الثابتة أو النطاق العريض، فإن مستخدمي الإنترنت في الدول العربية، مثل كافة المواطنين في جميع أنحاء العالم، يلجئون إلى الإنترنت عبر شبكات البيانات الخلوية بأعداد متزايدة.<sup>13</sup> وبحلول منتصف عام 2016، سجّلت شبكات النطاق العريض المتنقل (الجيل الثالث 3G والأجيال التالية) أكثر من 40% من الاتصالات. وسيؤدي النمو المستمر إلى اختراق بنسبة 62% بحلول عام 2020، وفقًا لبعض التقديرات.<sup>14</sup>

على سبيل المثال، في الجزائر، من أصل ما يقارب 30 مليون مشترك في الإنترنت في عام 2016، كان حوالي 90% متصلًا بشبكة النطاق العريض المتنقل.<sup>15</sup> وفي شهر مايو/أيار من عام 2017، بات الوضع مماثلًا في تونس.<sup>17,16</sup> ونلاحظ التوجّه نفسه في الجزء الشرقي من المنطقة. ففي المملكة العربية السعودية، كان هناك 25.25 مليون مشترك في خدمة النطاق العريض المتنقل<sup>18</sup> في الربع الثالث من عام 2016، مقارنة بـ3.1 مليون مشترك في خدمة النطاق العريض الثابت فقط. وفي مصر، وهي أكبر دولة في المنطقة من حيث عدد السكان، وأحد البلدان التي سجلت أدنى

اتخذت خطوات لإزالة أو تخفيف حظر الاتصالات عبر الإنترنت، لا تزال هناك قيود مطبقة على إجراء الاتصالات وإرسال الرسائل عبر الإنترنت. في الواقع، في حين عكس المغرب تمامًا الحظر المثير للجدل على خدمات الاتصالات عبر بروتوكول الإنترنت في نوفمبر/تشرين الثاني عام 2016،<sup>25</sup> ما زالت المملكة العربية السعودية تمنع استخدام تطبيقي واتساب وفيس، على الرغم من رفع الحظر عن تطبيقات أخرى مثل فيس تايم، وسكايب، ولابن، وسناب شات.<sup>26</sup>

وفي ظل النمو الهائل في عدد المستخدمين، وتزايد سيطرة الحكومة على شبكات الهاتف النقال، وانعدام الشفافية من قبل الحكومات والشركات على حد سواء في جعل هذه الضوابط واضحة، يسعى هذا التقرير إلى توثيق الإفصاح العلني عن السياسات الرئيسية التي تعتمد عليها كافة شركات تشغيل شبكات الهاتف النقال في الدول العربية، وتقييم مدى تناول تلك الإفصاحات الحق في حرية التعبير والخصوصية.

بإيقاف خدمات الإنترنت التي يقدمونها، مع ازدياد الاحتجاجات ضد حكم حسني مبارك. وفي قرية دوراز البحرينية، حيث انتشرت الاحتجاجات المناهضة للحكومة، كان مزودو خدمة الإنترنت "يعطلون عمدًا" خدمات البيانات الثابتة والمتنقلة، وفقًا لتقرير صدر في أغسطس/ آب 2016 عن مجموعة مناصرة الحقوق بحرين ووتش<sup>21</sup>. ومنذ عام 2014، لجأت الحكومة العراقية إلى إيقاف الشبكات لمنع الطلاب من الغش في الامتحانات<sup>22</sup>. وأخيرًا، في لبنان، لم يتمكن سكان بلدة عرسال من النفاذ إلى شبكات الهاتف النقال من الجيل الثالث والجيل الرابع لمدة ثلاث سنوات تقريبًا. وقد اتخذ هذا الإجراء لأسباب أمنية بعد أن داهم مقاتلون تابعون لداعش والقاعدة البلدة وقاموا بخطف 27 عنصرًا من الجيش اللبناني وعنصر من قوى الأمن<sup>23</sup>.

تعمل العديد من البلدان في المنطقة على تعطيل تطبيقات نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت بشكل جزئي أو كلي<sup>24</sup>. وعلى الرغم من أن الحكومات، بما فيها حكومات المغرب والمملكة العربية السعودية، قد

#### اشتراكات البيانات الخلوية المختارة مقابل اشتراكات الإنترنت الثابتة، 2016-2017

البلد (العام)	اشتراكات الإنترنت الثابتة (بالمليون)	اشتراكات النقال (بالمليون)	السكان (تقديرات 2017)	معدل اختراق النطاق العريض النقال
الجزائر (2016)	2.8	26.7	41,063,753	65.0%
تونس (2017)	0.7	7.2	11,494,760	63.1%
المملكة العربية السعودية (2016)	3.1	25.3	32,741,664	77.4%
مصر (2017)	4.5	33.0	95,215,102	34.7%

9 "الدول الأعضاء". الموقع الرسمي لجامعة الدول العربية.  
<http://www.lasportal.org/ar/aboutus/Pages/CountryData.aspx>

10 "اقتصاديات قطاع الاتصالات المتنقلة: منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2016". جي إس إم إيه.  
<https://www.gsma.com/mobileeconomy/mena>

18 تقرير موجز عن مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. "جمهورية مصر العربية وزارة" 2017 الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. نيسان/أبريل 2017  
[http://www.mcit.gov.eg/Upcont/Documents/Publications\\_672017000\\_En\\_ICT\\_Indicators\\_in\\_Brief\\_April\\_2017.pdf](http://www.mcit.gov.eg/Upcont/Documents/Publications_672017000_En_ICT_Indicators_in_Brief_April_2017.pdf)

19 بدايةً، أحصينا 66 مشغلاً، ومن بينهم الشركة العراقية اتصالات، التي يبدو أنها أوقفت عملياتها خلال فترة البحث.

11 Internet World Stats, Middle East Internet Users, Population and Facebook Statistics 2017.  
<http://www.internetworldstats.com/stats5.htm#me>

20, 21 Marczak, Bill. "Time for some Internet Problems in Duraz: Bahraini ISPs Impose Internet Curfew in Protest Village." Bahrain Watch. 30 August 2016.  
<https://bahrainwatch.org/blog/2016/08/03/bahrain-internet-curfew>

12 Internet World Stats, Africa Internet Users, Population and Internet Users Statistics for 2017.  
<http://www.internetworldstats.com/stats1.htm>

22 Madory, Doug. "Iraq Downs Internet To Combat Cheating...Again!" Dyn Research. 6 February 2017.  
<https://dyn.com/blog/iraq-downs-internet-to-combat-cheating-again>

13 Zuelhke, Eric. "In Arab Countries, Mobile Internet and Social Media Are Dominant, but Disparities in Access Remain." Population Reference Bureau. May 2012.  
<http://www.prb.org/Publications/Articles/2012/arab-region-internet-use.aspx>

23 برجس، إلهام. "سنتان من العقاب الجماعي: إنترنت الهاتف الذي لا يزال غير متوفر لسكان عرسال". 31 SMEX. آذار/مارس 2017.  
<https://smex.org/two-years-of-collective-punishment-mobile-data-remains-inaccessible-to-arsal-residents>

14 "Observatoire du marché de l'Internet en Algérie Année 2016." Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications. 2016.  
[https://www.arpt.dz/fr/doc/obs/etude/2016/Observatoire\\_Internet\\_2016.pdf](https://www.arpt.dz/fr/doc/obs/etude/2016/Observatoire_Internet_2016.pdf)

24 Jobran, Amin. "Freedom of Expression and information control in MENA in 2016." Open Technology Fund. 22 December 2016.  
<https://www.opentech.fund/article/freedom-expression-and-information-control-mena-2016>

15 "Suivi des principaux indicateurs du marché de la data mobile en Tunisie." Instance Nationale des Télécommunications. May 2017.  
[http://www.intt.tn/upload/files/TB4\\_Data-Mobile%20-%20Mai%202017.pdf](http://www.intt.tn/upload/files/TB4_Data-Mobile%20-%20Mai%202017.pdf)

25 "LANRT confirme le déblocage de la VoIP au Maroc et s'explique." HuffPost Maroc. 4 November 2016.  
[http://www.huffpostmaghreb.com/2016/11/04/anrt-voip-maroc\\_n\\_12800196.html](http://www.huffpostmaghreb.com/2016/11/04/anrt-voip-maroc_n_12800196.html)

16 "Suivi des principaux indicateurs du marché de la data fixe en Tunisie." Instance Nationale des Télécommunications. May 2017.  
[http://www.intt.tn/upload/files/TB3\\_Data-Fixe%20-%20Mai%202017.pdf](http://www.intt.tn/upload/files/TB3_Data-Fixe%20-%20Mai%202017.pdf)

26 Abrougui, Afef. "Saudi Arabia Eases Restrictions on Messaging Apps, But WhatsApp and Viber Are Still Blocked." Global Voices. 22 September 2017.  
<https://globalvoices.org/2017/09/22/saudi-arabia-eases-restrictions-on-messaging-apps-but-whatsapp-and-viber-are-still-blocked>

17 "KSA ICT Indicators End of Q3 2016." Communications and Information Technology Commission. 2016.  
<http://www.citc.gov.sa/en/reportsandstudies/indicators/Indicators%20of%20Communications%20and%20Information%20Techn/Indicators%20Q3-%202016-%20English%20-%20FINAL.PDF>



## ■ منهجية البحث

لذلك، بسبب كون منهجية تصنيف الحقوق الرقمية/ مؤشر مساءلة الشركات منهجية تقييمية تعتمد بشكل شبه حصري على الوصول المفتوح عبر الإنترنت لسياسات الشركة، كان علينا وضع حد أدنى من الإفصاح لكي تتأهل الشركة للخضوع لأبسط تحليل مقارن. مع أخذ ذلك بعين الاعتبار، اعتبرنا أن شروط الخدمة المتاحة علناً هي الحد الأدنى من العلانية بأن تكون شروط الخدمة متوفرة بشكل إفصاح.

استخدمنا البيانات والملاحظات التي تم جمعها خلال المرحلة التمهيديّة، متضمنة النقص العام في التصريحات، وذلك لتصميم هدف البحث النهائي، والذي اقتصر على توثيق التصريحات العامة لشروط الخدمة وسياسات الخصوصية لكامل شركات تشغيل الهواتف النقالة في المنطقة للمرة الأولى. بالإضافة إلى تقييم سياسات شروط الخدمة المتاحة علناً بحسب التزاماتهم المتعلقة بحرية التعبير.

ملاحظة: يعتمد بحثنا فقط على الوثائق المتاحة علناً والتي يمكن لأي شخص النفاذ إليها - وليس فقط المشتركين - من خلال مواقع الشركات. نحن لا نؤكد أن شركات الاتصالات النقالة لا تجعل شروط الخدمة أو سياسات الخصوصية متاحة لأصحاب الاشتراكات المدفوعة، على الرغم من أن ذلك قد يكون صحيحاً في بعض الحالات. في التقرير، نستخدم المصطلحين "المستخدمون" و "المشركون" بصورة متبادلة للإشارة إلى جميع المستخدمين المحتملين والحاليين في السوق، لأننا نعتقد أن بيانات السياسة يجب أن تكون متاحة قبل اختيار مزود خدمة الجوال. وتقوم الشركات التي تلتزم باحترام حقوق الإنسان بمساعدة المستخدمين على اتخاذ خيارات مستنيرة عن طريق الشفافية في ما يتعلق بسياساتها باستخدام تلك السياسات لتميز نفسها عن الشركات المنافسة. إذا لم يتمكن المستخدم من تقييم الشركات وفقاً لشروط الخدمة الخاصة بها قبل إبرام عقد تزويد خدمة، فهذا يعني بالتالي أنها لا تحترم هذا الحق.

بعد رصد شركات التشغيل، اقتصرت عملية البحث على مرحلتين:

1. إنشاء جرد لشروط الخدمة وسياسات الخصوصية المتاحة علناً لكل شركة تشغيل هواتف نقالة، باستخدام الرصد التمهيدي للشركات الـ 66 ومؤشرات تصنيف الحقوق الرقمية/ مؤشر مساءلة الشركات.
2. في ما يتعلق بشركات التشغيل التي لديها شروط خدمة متاحة علناً: تقييم الالتزامات بمبادئ حرية التعبير، بحسب المؤشرات المعتمدة من منهجية تصنيف الحقوق الرقمية/ مؤشر مساءلة الشركات.

أطلقنا هذه المبادرة بهدف الشروع في التطبيق المحلي لمنهجية تصنيف الحقوق الرقمية/مؤشر مساءلة الشركات في المنطقة العربية بحيث يمكننا اختبار مواءمتها وتقييم إمكانية تطبيقها من أجل المناصرة. نظراً للنمو المتصاعد لسوق الهواتف النقالة في المنطقة العربية، بالإضافة إلى الازدياد المتسارع في إمكانيات الأجهزة النقالة وخدماتها لكي تصبح وسيلة لرفض سيطرة الحكومات، اخترنا التركيز على مشغلي خدمة الهواتف النقالة في بحثنا بدلاً من التركيز على مزودي خدمة الإنترنت أو أنواع أخرى من شركات الاتصالات أو التكنولوجيا.

غير أننا احتجنا إلى تحديد نطاق البحث بشكل أوسع بحسب السياق المحلي والموارد المتاحة. وفي ظل غياب مخطط معروف لمشغلي الهواتف النقالة في المنطقة، بدأنا بمسح نطاق مشغلي الهواتف النقالة في 21 دولة عضو في جامعة الدول العربية، بالإضافة إلى سوريا.<sup>28,27</sup> وأحصينا 66 مشغلاً.

كما لاحظنا أن ملكية 20 مشغلاً، الكاملة أو الجزئية، تعود لشركات اتصالات مذكورة في مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017، من ضمنها اتصالات، إم تي إن، وأوريدو، وأورانج، وفودافون. وقد دفعتنا هذه الملاحظة إلى التساؤل عما إذا يتم تطبيق الالتزامات المتعلقة بالسياسات للشركات الأم في الشركات المتفرعة عنها. إن إمكانية ربط بعض المشغلين بمجموعات أم واردة في المؤشر المذكور، قد تساعد على إنشاء نقاط للمقارنة على الأقل لبعض المشغلين الذين شملتهم الدراسة. غير أننا كنا قلقين أن يؤدي صغر حجم فروع الشركات التابعة لطريق مسدود في حال كان هناك عدد ضئيل من شروط الخدمة أو السياسات الأخرى المعلن عنها أو لم تكن متوفرة أبداً.

في نهاية المطاف، تبين أن قلقنا في محله. قامت خمس شركات فقط من شركات التشغيل الفرعية بنشر شروط الخدمة، بينما نشرت اثنتان فقط سياسات الخصوصية. لم تسمح البيانات المتوفرة بتطبيق تصنيف الحقوق الرقمية/ مؤشر مساءلة الشركات بشكل أعمق أو بإجراء مقارنات مفيدة. حاولنا توسيع البحث ليشمل نوعاً آخر من الشركات الفرعية، كذلك التي تملكها شركات تشغيل مقرها إقليمي ولم يتم تقييمها من خلال تصنيف الحقوق الرقمية/ مؤشر مساءلة الشركات، لمعرفة إن كان بالإمكان الحصول على نتائج مختلفة. هناك 11 شركة فرعية من هذا النوع تملكها شركة زين (في الأردن)، شركة الاتصالات السعودية (في المملكة العربية السعودية)، وبتلكو (في البحرين). مع الأسف، وجدنا أن شركتين فقط تقومون بنشر شروط الخدمة الخاصة بها. لدى إحدى شركات التشغيل سياسة خصوصية متاحة علناً. بالتالي، وبسبب النقص السائد في شروط الخدمة المتاحة علناً، استثنينا التحليل المقارن بين الشركات الفرعية وشركات الاتصالات الأم المسجلة في مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017، أو التقييم لشروط الخدمة المتنبئة من قبل شركات التشغيل الإقليمية. وفي ظل الغياب شبه التام لسياسات الخصوصية، استثنينا القيام بتحليل سياسات الخصوصية (اقتصرت الدراسة على إذا ما كانت متوفرة أم غير متوفرة)، واختارنا بدلاً عن ذلك التركيز على شروط الخدمة. بالإضافة



## المرحلة الأولى: جرد الإفصاحات عن السياسات في 66 شركة تشغيل هاتف نقال

"جزئيًا": يوجد التزام على صعيد المجموعة فقط.

"لا": لا يوجد أي دليل يثبت التزام الشركة باحترام حقوق الإنسان.

وقد أدت مجددًا، الإتاحة المحدودة للإفصاحات من شركات تشغيل الهواتف النقالة في المنطقة، إلى هذه المقاربة الثنائية في الغالب. غير أن توثيق وجود هذه السياسات قد أنتج أول قائمة معروفة وشاملة لشركات تشغيل الهواتف النقالة في المنطقة، وشروط الخدمة وسياسات الخصوصية المتاحة علنًا، كما زودنا بقاعدة أساسية من البيانات حفرتنا لإجراء المرحلة الثانية من البحث.

كشفت بحثنا أنه من أصل 66 شركة تشغيل، قامت 14 شركة فقط، أي حوالي 21% من مجموع الشركات، بجعل شروط الخدمة الخاصة بها متاحة علنًا. مع ذلك، وجدنا أن هذا العدد من السياسات يوفّر مجموعة واسعة وكافية لتطبيق بعض مؤشرات تصنيف الحقوق الرقمية/ مؤشر مساءلة الشركات على الأقل، لتحليل مضمونها والتزاماتها بحرية التعبير.

### المرحلة الثانية: تقييم شروط الخدمة المتاحة من حيث التزاماتها بمبادئ حرية التعبير

بعد تحديد شركات تشغيل الهاتف النقال الـ 14 التي تقوم على الأقل بنشر شروط الخدمة، عاينًا هذه السياسات لمعرفة ما هي المواضيع الخاصة بالحقوق التي تنطرق إليها. شملت هذه المواضيع: المحتوى والممارسات المحظورة، وأسباب تقييد الخدمة، وعملية تلقي الشكاوى، والتعديلات في شروط الخدمة. بناء على تحليل المواضيع هذا، اخترنا أربع مؤشرات ملائمة من منهجية تصنيف الحقوق الرقمية/ مؤشر مساءلة الشركات 2017 يمكن استخدامها لتقييم الالتزامات العلنية للشركات الـ 14 في ما يتعلق بحرية التعبير. في ما يلي المؤشرات الأربعة التي اخترناها. ويتألف كل مؤشر من عدة "عناصر" يساهم كل منها في التقدير الإجمالي الذي تحصل عليه الشركة لهذا المؤشر. وقمنا بإدراج تعريفات وشرح مفصل حول كيفية تفسير وتقييم العناصر المختلفة في كل من المؤشرات الأربعة في توجيه البحث (انظر الملحق).

### المؤشرات

#### 1. الوصول إلى شروط الخدمة

على الشركة تقديم شروط خدمة من السهل العثور عليها وفهمها.

1. هل من السهل العثور على شروط الخدمة الخاصة بالشركة؟

2. هل شروط الخدمة متوفرة باللغة (اللغات) الأكثر شيوعًا بين مستخدمي الشركة؟

3. هل تقدم شروط الخدمة بطريقة مفهومة؟

#### 2. التعديلات في شروط الخدمة

على الشركة أن تُفصح بوضوح عن أنها تُرسل إشعارًا للمستخدمين ووثائق في حال طرأت تعديلات في شروط الخدمة.

1. هل تفصح الشركة بوضوح عن أنها تُبلّغ المستخدمين بالتعديلات في شروط الخدمة؟

2. هل تفصح الشركة بوضوح عن كيف ستقوم بتبليغ المستخدمين مباشرة بالتعديلات؟

في كل شركة تشغيل، سعى الجرد إلى تحديد ما اذا كانت شركات تشغيل الهواتف النقالة تنشر شروط الخدمة وسياسات الخصوصية وسياسات حقوق الإنسان وتقارير الشفافية الخاصة بها عبر استخدام الأسئلة الستة المأخوذة من مؤشرات تصنيف الحقوق الرقمية/ مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017:<sup>30</sup>

1. هل لدى شركة تشغيل الهواتف النقالة شروط خدمة متاحة علنًا وواضحة؟<sup>31</sup>

2. هل لدى شركة تشغيل الهواتف النقالة سياسات خصوصية متاحة علنًا وواضحة؟<sup>32</sup>

3. هل لدى شركة تشغيل الهواتف النقالة سياسات حقوق إنسان متاحة علنًا وتلتزم بصراحة باحترام حقوق المستخدمين المتعلقة بحرية التعبير؟<sup>33</sup>

4. هل لدى شركة تشغيل الهواتف النقالة سياسات حقوق إنسان متاحة علنًا وتلتزم بصراحة باحترام حقوق المستخدمين المتعلقة بالخصوصية؟<sup>34</sup>

5. هل تنشر شركة تشغيل الهواتف النقالة تقرير شفافية تذكر فيه طلبات الحكومة المتعلقة بتقييد محتوى أو خدمات محدّدة؟<sup>35</sup>

6. هل تنشر شركة تشغيل الهواتف النقالة تقرير شفافية تذكر فيه طلبات الحكومة بالحصول على بيانات؟<sup>36</sup>

## » كشف بحثنا أنه من أصل 66 شركة تشغيل، قامت 14 شركة فقط، أي حوالي 21% من مجموع الشركات، بجعل شروط الخدمة الخاصة بها متاحة علنًا. «

لم يقم جرد الإفصاحات، مضمون السياسات المفهرسة أو مدى سهولة الوصول إليها، ونتيجة لذلك، هناك إجابتان فقط على كل سؤال: "نعم" أو "لا". إن كانت شركة التشغيل تنشر شروط خدمتها فهي تستحق "نعم" كإجابة بغض النظر عما إذا كان الوصول إلى شروط الخدمة سهلًا أم لا أو إذا كانت مفهومة أم لا. بشكل مشابه، أي شركة تقوم بنشر تقرير الشفافية تحصل على "نعم" كإجابة، بغض النظر عن كمية البيانات التي يكشف عنها التقرير.

لتوضيح العلاقة بين سياسات الشركات الفرعية، والشركات الأم، أضفنا جوابًا "جزئيًا" للمؤشرين 3 و4 والذين يتناولان التزامات الشركات الصريحة باحترام الحقوق المتعلقة بحرية التعبير والخصوصية. ويعود سبب هذه المقاربة إلى أن الشركات تقوم عادةً بالتزامات على صعيد المجموعة لا تطبيقها بالضرورة الشركات المتفرعة عنها في الأسواق الأخرى. ونحن نأمل من خلال توثيق هذا الاختلاف، أن نخلق فرصة للمناصرة لكي ندفع الشركات الفرعية إلى تبني المعايير نفسها التي تطبقها الشركات الأم، وأن الشركات الأم ستلتزم صراحة باحترام حقوق الإنسان بغض النظر عن مكان تواجدها. وبالتالي، يوجد ثلاثة أجوبة محتملة على السؤالين 3 و4:

"نعم": تلتزم الشركة التزامًا صريحًا باحترام حقوق المستخدمين بحرية التعبير والخصوصية.

- العناصر الخاصة بكل من المؤشرات الأربعة.
2. **المراجعة الثانوية:** قام باحث ثانٍ بالتحقق من صحة المعلومات التي قدّمها الباحث الأول في الخطوة الأولى.
3. **المراجعة والتسوية:** تجري مراجعة الإجابات من الخطوتين 1 و 2 وتتمّ تسوية أي اختلافات قد تظهر بينهما.
4. **المراجعة الأفقية:** تجري مراجعة المؤشرات للتأكد من أن اتساق عملية التقييم بالنسبة لكافة شركات التشغيل.

من خلال اتباع منهجية تصنيف الحقوق الرقمية/ مؤشّر مساءلة الشركات، سعينا أيضًا إلى التواصل مع الشركات لمنحها فرصة التعليق وإبداء الرأي حيال النتائج الأولية. لكننا نجحنا في التواصل مع 11 من أصل 14 شركة.<sup>38</sup> وفي حين تمّ منح الشركات مهلة ثلاثة أسابيع للرد، لم نحصل على جواب أيّ منها.

يشمل تقييم كلّ مؤشّر من المؤشّرات تقييمًا للإفصاح عن كلّ من العناصر، بعد أن يتم ترميزها بموجب أحد الأوجه المحتملة التالية:

"نعم": يطابق إفصاح الشركة متطلبات العنصر.

"جزئيًا": يطابق إفصاح الشركة بعض أوجه العنصر وليس كلها، أو أن الإفصاح ليس شاملًا بما يكفي ليوافق متطلبات العنصر كلها.

"لا وجود لأيّ إفصاح": لم يتمكن الباحثون من العثور على معلومات مزودة من قبل الشركة على الموقع الخاص لتجيب على سؤال العنصر هذا.

"لا": إفصاح الشركة موجود، لكنّه لا يُطلع المستخدمين بما يطلبه العنصر. وهو يختلف عن خيار "لم يتم العثور على إفصاح"، رغم أنّ ذلك لا يعطي أيّ تقدير في كلتا الحالتين.

"لا ينطبق": هذا العنصر لا ينطبق على الشركة أو الخدمة. العناصر المصنفة "لا ينطبق" لن تحسب لصالح الشركة أو ضدّها في عملية جمع النقاط.<sup>39</sup>

3. هل تفصح الشركة بوضوح الإطار الزمني الذي تحدّده لإرسال الإشعار للمستخدمين قبل أن تصبح التعديلات نافذة؟

4. هل تمتلك الشركة أرشيفًا أو سجلًا خاصًا بالتعديلات متاحًا للجميع؟

### 3. عملية تنفيذ شروط الخدمة

على الشركة الإفصاح عن الظروف التي قد تفرض بموجبها قيودًا على المحتوى أو على حسابات المستخدمين.

1. هل تفصح الشركة بوضوح عن أنواع المحتوى أو الأنشطة التي لا تسمح بها؟

2. هل تفصح الشركة بوضوح عن الأسباب التي تدفعها لفرض القيود على حساب مستخدم ما؟

3. هل تفصح الشركة بوضوح عن المعلومات حول العمليات التي قد تتبعها للتعرف على المحتوى أو حسابات المستخدمين التي تنتهك قواعد الشركة؟

4. هل تفصح الشركة بوضوح عما إذا كانت هناك سلطات حكومية تحظى بأولوية المراجعة عند التبليغ عن محتوى ليتم تقييده بسبب انتهاك قواعد الشركة؟

5. هل تفصح الشركة بوضوح عما إذا كانت هناك كيانات خاصة تحظى بأولوية المراجعة عند التبليغ عن محتوى ليتم تقييده بسبب انتهاك قواعد الشركة؟

6. هل تفصح الشركة بوضوح عن عملية تطبيقها للقواعد الخاصة بها؟

7. هل تقدم الشركة أمثلة واضحة لمساعدة المستخدمين على فهم القواعد وكيف يمكن تطبيقها؟

### 6. الانتصاف

على الشركة امتلاك آليات شكوى ومعالجة واضحة ومعلن عنها للتعاطي مع قضايا حرية تعبير المستخدمين.

1. هل تفصح الشركة بوضوح عن عملية تلقيها للشكاوى؟

2. هل تفصح الشركة بوضوح عن وجود آليات لتلقي شكاوى تتعلق بحرية التعبير؟

3. هل تفصح الشركة بوضوح عن العملية التي تتبعها للإجابة على هذه الشكاوى؟

4. هل تعد الشركة تقاريرًا عن عدد الشكاوى التي تتلقاها والمتعلّقة بحريّة التعبير؟

5. هل توفر الشركة دليلاً واضحًا عن إجابتها على هذه الشكاوى؟

### تطبيق المنهجية: عملية البحث وترميز البيانات

استندت عملية جمع البيانات وترميزها ومراجعتها بشكل كبير على العمليات التي وضعتها "تصنيف الحقوق الرقمية" لمؤشّر مساءلة الشركات<sup>37</sup> لعام 2017، بما في ذلك الخطوات التالية:

1. **جمع البيانات:** قام باحث أول بجمع بيانات عن الجرد وتحليل حريّة التعبير وفقًا للمؤشرات، وقدم تقييمًا أوليًا لأداء الشركة وفقًا لكافة



35 المؤشر الأصلي في مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017 هو 6. بيانات حول طلبات الحكومات للحصول على محتوى ما أو تقييد بعض الحسابات، ما يتطلب من الشركات أن تنشر بانتظام بيانات عن طلبات الحكومات (متضمنة الأوامر القضائية)، لإزالة أو فلتة أو تقييد محتوى أو حسابات ما.

<https://rankingdigitalrights.org/index2017/indicators/#F6>

36 المؤشر الأصلي في مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017 هو 11. بيانات حول طلبات أطراف ثالثة للحصول على بيانات بعض المستخدمين. بموجب هذا المؤشر، ينبغي على الشركات أن تنشر بشكل منتظم بيانات عن طلبات الحكومات والأطراف الثالثة للحصول على معلومات المستخدمين.

<https://rankingdigitalrights.org/index2017/indicators/#P11>

37 "2017 Research Process." Ranking Digital Rights.  
<https://rankingdigitalrights.org/2017-research-process>

38 الشركات الإحدى عشرة التي قمنا بالتواصل معها هي: أسياسيل، ودو، واتصالات الإمارات، ولايبكا موبایل، وأوريدو قطر، وأورنج مصر، وأورنج الأردن، وسيريل، وفيرجن موبایل السعودية، وفيفا كويت، وفودافون قطر، لم تتمكن من العثور على عنوان البريد الإلكتروني لإحدى الشركات. بالنسبة إلى الشركة الثانية، وجدنا العنوان ولكن بعد إرسال البريد الإلكتروني، تلقينا ردًا تلقائيًا بفسل الإرسال. بالنسبة إلى الشركة الثالثة، تعذر إرسال البريد الإلكتروني أيضًا.

39 "لا ينطبق" هنا يسري فقط على العنصرين 4 و 5 من المؤشر 3، الذي يتطلب من الشركات الإفصاح عما إذا قامت أي سلطات حكومية أو كيانات خاصة بالحصول على أولوية المراجعة في حال قامت بالتبليغ عن محتوى ما لكي يتم تقييده بسبب انتهاكه لقوانين الشركة. هذان العنصران ينطبقان فقط على شركات الانترنت، في ما يركز هذا البحث على شركات تشغيل شبكة الهاتف المحمول.

27 "الدول الأعضاء." الموقع الرسمي لجامعة الدول العربية.

<http://www.lasportal.org/ar/aboutlas/Pages/CountryData.aspx>

28 Batty, David and Shenker, Jack. Syria's membership was suspended in November 2011. "Syria suspended from Arab League." The Guardian. 12 November 2011.

<https://www.theguardian.com/world/2011/nov/12/syria-suspended-arab-league>

29 Methodology Development, Ranking Digital Rights. 2017.

<https://rankingdigitalrights.org/methodology-development>

30 Research Methodology. Mobilize for Rights. 2017.

<https://smex.org/mobilize/research-methodology>

31 المؤشر الأصلي في مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017 هو 1. إمكانية الوصول إلى شروط الخدمة، ما يتطلب من الشركات تقديم شروط خدمة سهل فهمها والاعثور عليها.

<https://rankingdigitalrights.org/index2017/indicators/#F1>

32 المؤشر الأصلي في مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017 هو 1. إمكانية الوصول إلى سياسات الخصوصية، ما يتطلب من الشركات تقديم سياسات خصوصية سهل فهمها والاعثور عليها.

<https://rankingdigitalrights.org/index2017/indicators/#P1>

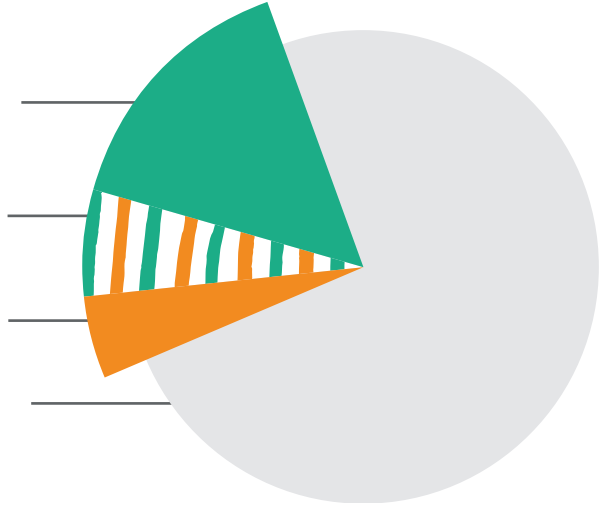
33, 34 المؤشر الأصلي في مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017 هو 1. الالتزامات المتعلقة بالشركات، ما يتطلب من الشركات الالتزام صراحةً باحترام حقوق المستخدمين في حرية التعبير والخصوصية. <https://rankingdigitalrights.org/index2017/indicators/#G1>

14 مشغلاً يجعل شروط الخدمة لديه متاحة علناً

4 مشغلين يجعلون شروط الخدمة وسياسة الخصوصية لديهم متاحة علناً

7 مشغلين يجعلون سياسة الخصوصية لديهم فقط متاحة علناً

66 مشغلاً يعمل في 22 دولة في العالم العربي



## ■ نتائج المرحلة الأولى: جرد الإفصاحات السياسية في 66 شركة تشغيل للهواتف النقالة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

العربي (الكويت، وسلطنة عمان، وقطر، والمملكة العربية السعودية، والإمارات العربية المتحدة). بالإضافة إلى ذلك، الدول الثلاث الوحيدة التي تنشر فيها كل شركات التشغيل شروط الخدمة يقع مقرها في هذه المنطقة الإقليمية، وهي عمان والإمارات وقطر، حيث لدى كل دولة منها شركتا تشغيل فقط. تقع اثنتان من الشركات الـ 14 التي تنشر شروط الخدمة في إفريقيا الشمالية (أورانج مصر ولايكا موبايل تونس). من بين الأربع شركات المتبقية، يقع مقرّ اثنتين فقط في الأردن، وواحدة في سوريا، والرابعة في العراق.

### توزيع الإفصاحات بحسب ملكيتها

من بين الشركات التي تقوم بنشر شروط الخدمة الخاصة بها، تملك تسعاً منها شركات اتصالات يقع مقرها في المنطقة العربية، ومن بينها شركة أوريدو<sup>41</sup> وشركة اتصالات<sup>42</sup> الحائزتان على تصنيف الحقوق الرقمية في حين خمس منها هي شركات تابعة لشركات تشغيل هواتف نقالة مقرها أوروبا. أربع من أصل سبع شركات تشغيل تقوم بنشر سياسات الخصوصية هي شركات تابعة لشركات اتصالات أوروبية. ولا واحدة من شركات التشغيل التي تتلقى تقديراً جزئياً لالتزامها باحترام حقوق الإنسان هي تابعة لمجموعات اتصالات يقع مقرها في المنطقة. فقط الشركات التابعة لـ إم تي إن، وأورانج، وفودافون تلقت تقديراً لالتزاماتها المتعلقة بحقوق الإنسان.

### تحليل

لا تبقي معظم شركات تشغيل الهواتف النقالة في المنطقة المستخدمين على اطلاع بسياساتها والتزاماتها بحقوق الإنسان من خلال جعل شروط

بشكل عام، كشف جرد الإفصاحات أن الإفصاح عن شروط الخدمة وسياسات الخصوصية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا محدود جداً. من أصل 66 مشغلاً للهواتف النقالة، يقوم 14 مشغلاً فقط بنشر شروط الخدمة، وينشر 7 فقط سياسات الخصوصية. لا يقوم 49 مشغلاً بنشر شروط الخدمة أو سياسات الخصوصية. ينشر 4 مشغلين فقط شروط الخدمة وسياسات الخصوصية. هذه الشركات هي: شركة زين في الأردن، وفودافون في قطر، وفيرجن موبايل في المملكة العربية السعودية، ولايكا موبايل في تونس. لا تقوم أي شركة بنشر سياسات حقوق الإنسان لتظهر بشكل واضح التزاماً باحترام حقوق المستخدمين بحرية التعبير والخصوصية. (المؤشرات 3د و4د). تم منح 10 شركات نقاط جزئية بناء على هذين المؤشرين، على أي حال، كونها شركات مملوكة، كلياً أو جزئياً، من قبل شركات اتصالات تلتزم بحقوق الإنسان على مستوى المجموعة. تلقت كل من شركة أورانج في الأردن وشركة أورانج في تونس تقديراً إضافياً بناء على المؤشر 5د، الذي يفرض على الشركات نشر تقرير شفافية عن طلب الحكومات لبيانات المستخدمين. يأتي هذا التقدير الإضافي بفضل تقرير الشفافية الدولي الذي تصدره المجموعة، والذي يتضمن أرقاماً من هاتين الدولتين.<sup>40</sup> لا ينشر أي مشغّل بيانات عن طلبات الحكومات لتقييد الخدمة أو المحتوى.

### التوزيع الجغرافي للإفصاحات

نظراً لنشر شروط الخدمة من قبل حوالي خمس شركات تشغيل الهواتف النقالة في المنطقة، من الصعب تمييز أنماط الممارسة أو غيرها من العلاقات المتبادلة بناء على التوزيع الجغرافي أو الفرز وفق مجموعات إقليمية. إنّ ثمانٍ من الشركات الـ 14 التي تنشر شروط الخدمة يقع مقرها في الخليج



7 شركات تنشر سياسات الخصوصية	14 شركة تنشر شروط الخدمة	
المدار الجديد (ليبيا)	أورانج مصر	آسياسيل (العراق)
جوليس تيليكوم (الصومال)	أورانج الأردن	دو (الإمارات العربية المتحدة)
لايكا موبايل (تونس)	سيريتل	اتصالات (الإمارات العربية المتحدة)
فيرجن موبايل (المملكة العربية السعودية)	فيرجن موبايل (المملكة العربية السعودية)	لايكا موبايل (تونس)
فودافون (مصر)	فيفا كويت	عمانتل
فودافون (قطر)	فودافون قطر	أوريدو عمان
زين (الأردن)	زين الأردن	أوريدو قطر

تقدير لنشر شروط الخدمة بحسب مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017، فهي لا تنشر شروط الخدمة في السعودية (موبايلي) وموريتانيا (موري تيل) ومصر (اتصالات مصر) والمغرب (اتصالات المغرب). وأخيراً، خلافاً لشركات الاتصالات الأخرى، تنشر فودافون سياسة الخصوصية لكل من الشركات التابعة لها العاملة في المنطقة: فودافون قطر، وفودافون مصر. كما تقوم الشركة بنشر شروط الخدمة في قطر.

لا تلتزم الشركات صراحة باحترام حرية التعبير وحقوق الخصوصية الخاصة بالمستخدمين في المنطقة، ومن بين مشغلي الهواتف النقالة في المنطقة، لا

## ” تُظهر بياناتنا أن شركات الاتصالات الإقليمية والمتواجدة في الاتحاد الأوروبي لا تكشف عن نسبة المعلومات نفسها في البلدان حيث تأسست وعلى مستوى الشركات الفرعية.“

تحصل أي شركة على تقدير للالتزام باحترام حقوق حرية التعبير والخصوصية الخاصة بالمستخدمين. وعلى الرغم من أن بعض الشركات الإقليمية تطبق سياسات واستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية للشركات، فهذه السياسات تُعنى عادة بالعمل الخيري، وحقوق العمال، والبيئة، والتعليم، غير أنها تقصر في الالتزام بحقوق حرية التعبير والخصوصية. على سبيل المثال، يشير تقرير اتصالات الخاص بالمسؤولية الاجتماعية للشركات لعام 2012 إلى أن المجموعة "كمنظمة تملكها الحكومة بنسبة 60% تتبع المعايير العالية لدولة الإمارات العربية المتحدة، وبالتالي فإن حقوق الإنسان تطبق على نطاق واسع في جميع عملياتها" وأن [المجموعة] فخورة باتباع سياسة عدم التسامح على الإطلاق في ما يتعلق بانتهاك حقوق الإنسان ضمن سلسلة القيمة<sup>54</sup>. ومع ذلك، لا تذكر الشركة أبداً أن هذه السياسة تنطبق على حرية التعبير والخصوصية. ومن ناحية أخرى، تتضمن استراتيجيات أوريدو للمسؤولية الاجتماعية للشركات أنشطة وبرامج تهدف إلى تمكين المرأة، وتشجيع روح المبادرة لدى الشباب، والحد من الفقر.<sup>55</sup>

وتلتزم مجموعة زين التي تتخذ من الكويت مقراً لها باحترام حقوق خصوصية عملائها. في تقرير الاستدامة لعام 2015، قامت الشركة بالالتزام

الخدمة وسياسات الخصوصية متاحة علناً. وتضم هذه الشركات مجتمعة مئات الملايين من المستخدمين، وهي في بعض الأسواق الجهة الوحيدة المزودة لخدمات الاتصالات النقالة أو واحدة من أصل اثنتين. فعلى سبيل المثال، لدى أوريدو أكثر من 5.7 مليون مشترك في خدمة الهاتف النقال في تونس<sup>43</sup>، وأكثر من 13 مليون مشترك نشط في الجزائر<sup>44</sup>، وأكثر من 12.2 مليون مستخدم في العراق<sup>45</sup>، و 800.000 مستخدم في فلسطين<sup>46</sup>، وأكثر من 3 مليون مشترك في قطر<sup>47</sup>، وقاعدة عملاء تبلغ 2.3 مليون عميل في الكويت<sup>48</sup>. ومع ذلك، فإن شروط الخدمة وسياسات الخصوصية الخاصة بالشركات التي يشترك فيها عشرات الملايين من المستخدمين ليست متاحة علناً. وحتى في قطر والعراق، حيث تقوم شركتا آسياسيل وأوريدو قطر بنشر شروط الخدمة، فإن الوثائق تكشف عن معلومات قليلة حول سياسات الشركتين، وذلك كما أظهر الجزء الثاني من البحث الذي يُقيم إفصاحات شركات تشغيل الهواتف النقالة في ما يختص بحرية التعبير.

في أمثلة أخرى، في تونس<sup>49</sup>، والمغرب<sup>50</sup>، حيث لدى الشركات التابعة لأورانج 3.7 مليون و 15 مليون مشترك في خدمات الهواتف النقالة، على التوالي، لا يمكن للجميع النفاذ إلى شروط الخدمة وسياسات الخصوصية. وبصورة مماثلة، لا يستطيع الملايين من مستخدمي إم تي إن في بلدان المنطقة النفاذ إلى شروط الخدمة وسياسات الخصوصية التي تطبقها هذه الشركة.

وتفصح الشركات عن المزيد من المعلومات في أسواقها المحلية مقارنة بأسواق الشركات التابعة لها. وتُظهر بياناتنا أن شركات الاتصالات الإقليمية والمتواجدة في الاتحاد الأوروبي لا تكشف عن نسبة المعلومات نفسها في البلدان حيث تأسست وعلى مستوى الشركات الفرعية. على سبيل المثال، في حين تضع أورانج في فرنسا شروط الخدمة في متناول الجمهور<sup>51</sup>، يتمتع فرعها في تونس والمغرب عن القيام بذلك. ومع ذلك، تضع كل من أورانج الأردن وأورانج مصر شروط الخدمة بين أيدي مستخدميها. وبصورة مماثلة، تقوم شركة أوريدو بنشر شروط الخدمة في قطر، وسلطنة عمان، والعراق، ولكن هذه المعلومات غير متاحة علناً في الجزائر، والكويت، وفلسطين، وتونس.

في حين أنه بحسب مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017، تحصل إم تي إن على التقدير لنشر شروط الخدمة<sup>52</sup> وسياسة الخصوصية<sup>53</sup> في سوقها المحلية في جنوب أفريقيا، فلا تجعل الشركة هذه الوثائق متاحة علناً في السودان، وسوريا، واليمن. كما أن شركة اتصالات، التي تحصل أيضاً على



التالي:

مجموعة إم تي إن أربع سياسات "رقمية لحقوق الإنسان"، بما في ذلك "سياسات حرية التعبير، والخصوصية والأمن (حقوق الإنسان)".<sup>59</sup>

وبحسب مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017، مُنح الشركات والخدمات تقديرًا كاملاً لالتزامها بحقوق الإنسان على مستوى المجموعة. غير أننا نحن نعتقد أن هذا التقدير يجب أن يُخفّض بسبب الممارسات على مستوى الشركات التابعة، بحيث لا يُمنح التقدير الكامل إلا إذا كانت جميع السياسات التابعة متوافقة مع تلك التي هي على مستوى المجموعة. ويمكن أن يوفر اعتماد هذا التدبير حافزًا للشركات العاملة في بيئة قمعية لكي تساهم في التصدي لانتهاكات حرية التعبير في المنطقة، بما في ذلك إغلاق الشبكات،<sup>60</sup> وتجريم الخطاب على شبكة الإنترنت<sup>61</sup>، وانتهاكات الخصوصية.

تُعدّ تقارير الشفافية ممارسة غير شائعة بين مشغلي شبكات الهاتف النقالة في المنطقة. الشركتان الوحيدتان في استطلاعنا اللتان حصلتا على تقدير لتقارير الشفافية هما شركتان تابعتان لمجموعة أورانج: أورانج تونس وأورانج الأردن. يتلقى المشغلان تقديرًا لنشر المعلومات حول الطلبات الحكومية لبيانات المستخدم. ويتضمن "تقرير الشفافية الذي أعدته أورانج بشأن حرية التعبير وحماية الخصوصية" لعام 2016 الأرقام الخاصة بالطلبات الحكومية لبيانات الزبائن.<sup>73</sup> وتتقسم هذه الأرقام في تونس إلى طلبات "تنصت" و "بيانات العملاء". أما بالنسبة إلى الأردن، تنشر أورانج عددًا إجماليًا لا يحدد عدد الطلبات التي تم تقديمها لـ"التنصت" أو "بيانات العملاء". وعلاوة على ذلك، لا يتضمن التقرير عدد طلبات الحكومة المصرية للحصول على بيانات العملاء. وتشرح أورانج لماذا لا تنشر بيانات خاصة ببعض البلدان: "يعود ذلك في بعض الحالات، إلى سياسات البلاد وقوانينها، في حين أنه في بعض الحالات الأخرى يمكن أن تتمتع السلطات بالنفوذ المباشر إلى محتوى الاتصالات، بغض النظر عن التقنية المستخدمة". وتمنح القوانين في بعض البلدان شركات الاتصالات الكشف عن البيانات الخاصة بالطلبات الحكومية. وفي تقريرها الخاص بالإفصاح عن تطبيق القانون لعام 2015، لم تنشر فودافون عدد الطلبات الحكومية من مصر أو قطر، مستشهدة أيضًا بالأنظمة التي تجعل الإفصاح عن هذه البيانات غير قانوني.<sup>74</sup>

لا يقوم أي مشغل بنشر بيانات حول طلبات الحكومة بفرض القيود على المحتوى/الخدمة. حتى شركات الاتصالات المتخذة للاتحاد الأوروبي مقررًا لها تمتنع عن نشر هذه البيانات. ويشير تقرير الشفافية الذي أعدته أورانج إلى أن المجموعة شهدت في عام 2016 "سبعة أحداث رئيسية" تتعلق بحرية التعبير، من دون تحديد البلدان التي وقعت فيها هذه الأحداث. وتشمل هذه "الأحداث الرئيسية" إيقاف الشبكة ومنع الوصول إلى وسائل التواصل الاجتماعي. وتشرح الشركة لماذا لم توفر المزيد من المعلومات عن الموضوع: "بعض الأحداث الرئيسية تجعل من المستحيل نشر تفاصيل عن الطلبات، بما في ذلك قائمة البلدان والتواريخ، والظروف، والمبررات المقدمة. وقد يؤدي نشر هذه المعلومات إلى تعريض موظفي المجموعة في تلك البلدان للخطر." 76 كما أن شركة فودافون لا تنشر مثل هذه المعلومات، وتشير إلى أن أحد الأسباب يكمن في حظر الكثير من البلدان "لنشر أي شكل من أشكال المعلومات الإحصائية المتعلقة بمطالب الأمن القومي." 77

ويعكس الافتقار إلى التقارير الشفافة حول القيود المفروضة على المحتوى والخدمات اتجاهًا أوسع لشركات الاتصالات في جميع أنحاء العالم. ولا تزال شركات الإنترنت تصدر شركات الاتصالات عندما يتعلق الأمر بتوفير

تحافظ زين على التزامها بمبادئ الخصوصية الخاصة بالجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول أو جي إس إم إيه، وهي ملتزمة بحماية معلومات عملائها الشخصية. تطبق الشركة كافة التدابير الوقائية لتجنب تسرب البيانات أو سرقتها و/أو فقدانها. وتهدف الشركة أيضًا إلى الاستجابة لهذه المسائل بأقصى قدر من الحيطة والاجتهاد. تلتزم زين بجميع القوانين والأنظمة المتعلقة بحماية خصوصية العملاء وبياناتهم، وتتخذ الخطوات المناسبة التي تتماشى مع شهادات ISO المتعلقة بهذه المسألة.<sup>56</sup>

غير أن هذا الالتزام لا يكفي للامتثال للمؤشر 4 الذي يطالب "بالالتزام صريح باحترام حقوق الخصوصية الخاصة بالمستخدمين" لأنه ليس جزءًا من وثيقة سياسة حقوق الإنسان التي خضعت لعملية تقييم وحصلت على موافقة أعلى المستويات في الشركة. لا تحتسب منهجية مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017 الالتزامات العامة أو البيانات الواردة في الوثائق غير المتعلقة بالسياسات.

إن مجموعات الاتصالات المتخذة للاتحاد الأوروبي مقررًا لها تنجح في هذا المجال أكثر من المشغلين الإقليميين والوطنيين. ومع ذلك، المشغلين الثلاثة

#### الشركات الحائزة على تقدير جزئي لالتزامها بحقوق الإنسان على مستوى المجموعة

أورانج <sup>62</sup>	أورانج مصر
	أورانج الأردن <sup>65</sup>
	أورانج المغرب <sup>66</sup>
	كوريك تيليكوم <sup>67</sup>
فودافون <sup>63</sup>	فودافون مصر <sup>68</sup>
	فودافون قطر <sup>69</sup>
إم تي إن <sup>64</sup>	إم تي إن السودان <sup>70</sup>
	إم تي إن سوريا <sup>71</sup>
	إم تي إن اليمن <sup>72</sup>

غير الإقليميين الذين تحصل شركاتهم التابعة على تقدير جزئي للالتزامات المتعلقة بحقوق الإنسان - أورانج، وإم تي إن، وفودافون - يكتفون بالقيام بهذه الالتزامات على مستوى المجموعة وليس على مستوى شركاتهم الفرعية. ويبدو أن هذا الوضع يتناقض مع التأكيدات الواردة في وثائق مثل "العالم الرقمي ورعاية حقوق الإنسان" في أورانج، حيث تنص الوثيقة على أن "احترام حقوق الإنسان يُطبق على جميع مستويات الشركة، من الموظفين إلى الموردين والمقاولين من الباطن".<sup>57</sup> والأمر سيان بالنسبة إلى فودافون التي تؤكد أنه: "حيثما نعمل، نسعى إلى ضمان عدم انتهاك حقوق الإنسان من خلال عملياتنا أو علاقاتنا التجارية".<sup>58</sup> وقد وضعت

معلومات عن الطلبات الخاصة بتقييد المحتوى. وتشر سبع شركات إنترنت هذا النوع من البيانات.<sup>79</sup>

هذه المعلومات لمستخدميها، وذلك وفقاً لنتائج مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017. ومن بين 12 شركة إنترنت، تنشر 7 شركات تقارير شفافية حول الطلبات الحكومية لفرض قيود على المحتوى / الخدمة، في حين تقوم شركتان فقط من بين 10 شركات اتصالات مدرجة في مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017، بنشر هذه البيانات.<sup>78</sup> ولا تنشر أي شركة اتصالات

40 Orange Transparency Report on Freedom of Expression and Privacy Protection. Orange Corporate Website. 2017. [https://www.orange.com/en/content/download/43262/1315009/version/2/file/2017%20RAPPORT%20DE%20TRANSPARENCE\\_20.06.2017\\_final\\_eng.pdf](https://www.orange.com/en/content/download/43262/1315009/version/2/file/2017%20RAPPORT%20DE%20TRANSPARENCE_20.06.2017_final_eng.pdf)

41 نالت شركة أوريدو، التي يقع مقرها في قطر، 5 نقاط بحسب مؤشر مساءلة الشركات للعام 2017. تمتلك هذه الشركة أكبر عدد من الشركات الفرعية (ست شركات) وأوسع توزع جغرافي، بالإضافة إلى عملياتها على مستوى الشركة الأم، في الجزائر، والعراق، والكويت، وعمان، وتونس، تملك أوريدو أسهماً بنسبة تفوق 50% في فلسطين، تملك نسبة 44%. تملك الحكومة القطرية 69% من أسهم مجموعة أوريدو من خلال قطر القابضة وكيانات حكومية أخرى. من شركة أوريدو ش.م.ق.ع: هيكلية وحضور المجموعة. موقع شركة أوريدو. [http://ooredoo.com/wp-content/uploads/2016/08/201608\\_Ooredoo\\_Ownership-Structure.pdf](http://ooredoo.com/wp-content/uploads/2016/08/201608_Ooredoo_Ownership-Structure.pdf)

42 نالت شركة اتصالات 8 نقاط وفق مؤشر مساءلة الشركات للعام 2017. تمتلك هذه الشركة أربع شركات فرعية في مصر، والمغرب، والسعودية، وموريتانيا، في المنطقة، بنسب ملكية متباينة، بالإضافة لعملياتها على مستوى الشركة الأم، للمجموعة الإماراتية نسبة تفوق 50% (نسبة ملكية الشركة في اتصالات مصر هي 66%)، من خلال جهاز الإمارات للاستثمار، تمتلك حكومة الإمارات العربية المتحدة 60% من مجموعة اتصالات. من هيكلية الملكية. موقع شركة اتصالات. <http://etisalat.com/en/ir/corporateinfo/ownership-structure.jsp>

43 "Suivi des principaux indicateurs du marché de la téléphonie mobile en Tunisie - Avril 2017." Instance Nationale des Télécommunications. April 2017. [http://www.intt.tn/upload/files/TB2\\_Tel-Mobile1%20-%20Avril%202017.pdf](http://www.intt.tn/upload/files/TB2_Tel-Mobile1%20-%20Avril%202017.pdf)

44 "Observatoire du marché de la téléphonie mobile en Algérie Année 2016." Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications. 2016. [https://www.arpt.dz/fr/doc/obs/etude/2016/Observatoire\\_Mobile\\_2016.pdf](https://www.arpt.dz/fr/doc/obs/etude/2016/Observatoire_Mobile_2016.pdf)

45 "كلمة رئيس مجلس الإدارة." أسياسيل. <https://www.asiacell.com/index.html#/about/chairman-message?lang=ar>

46 "2016 Annual Report." Ooredoo Kuwait. 2016. <http://www.ooredoo.com.kw/Frontend/Reports/Annual%20Report-2016-En.pdf>

47 "التقرير السنوي 2015/2014." هيئة تنظيم الاتصالات في دولة قطر. <http://cra.gov.qa/sites/default/files/Communications%20Regulatory%20Authority%20E%20-%20Annual%20Report%202014-2015.pdf>

48 "التقرير السنوي 2016." أوريدو الكويت. 2016. <http://www.ooredoo.com.kw/Frontend/Reports/Annual%20Report-2016-En.pdf>

49 "Suivi des principaux indicateurs du marché de la téléphonie mobile en Tunisie - Avril 2017." Instance Nationale des Télécommunications. April 2017. [http://www.intt.tn/upload/files/TB2\\_Tel-Mobile1%20-%20Avril%202017.pdf](http://www.intt.tn/upload/files/TB2_Tel-Mobile1%20-%20Avril%202017.pdf)

50 "Observatoire de La Téléphonie Mobile au Maroc." Agence Nationale de Régulation des Télécommunications. 2017. [https://www.anrt.ma/sites/default/files/publications/2017\\_t3\\_tb\\_mobile\\_fr\\_0.pdf](https://www.anrt.ma/sites/default/files/publications/2017_t3_tb_mobile_fr_0.pdf)

51, 52, 53 "2017 Corporate Accountability Index: Indicators (F1, P1)": <https://rankingdigitalrights.org/index2017/indicators/>

54 "Etisalat CSR & Sustainability Report." Etisalat Group. 2012. [http://etisalat.com/en/system/docs/reports/Etisalat-CSR-Sustainability-Report-2012\\_lowres.pdf](http://etisalat.com/en/system/docs/reports/Etisalat-CSR-Sustainability-Report-2012_lowres.pdf)

55 "المسؤولية الاجتماعية للشركات." مجموعة أوريدو. [http://ooredoo.com/en/social\\_responsibility](http://ooredoo.com/en/social_responsibility)

56 "Zain Sustainability Report: Addressing key challenges to human rights." Zain Group. 2015. <https://www.interactivepreview.com/zain-report/uploads/addressing-key-challenges-to-human-rights-1464339326.pdf>

57 "The digital world, caring for human rights." Orange Group 2016. <https://www.orange.com/en/Commitments/Responsibility/Our-responsible-commitment/Folder/Human-rights>

58 "Human rights." Vodafone Group. <https://www.vodafone.com/content/sustainabilityreport/2015/index/operating-re->

<sponsibility/human-rights.html>

59 "Digital human rights." MTN Group. <https://www.mtn.com/en/mtn-group/sustainability/sustainable-societies/Pages/digital-human-rights.asp>

60 Olukotun, Deji and Micek, Peter. "Five years later: the internet shutdown that rocked Egypt." Access Now. 21 January 2016. <https://www.accessnow.org/five-years-later-the-internet-shutdown-that-rocked-egypt>

61 Ben Hassine, Wafa. "The Crime of Speech: How Arab Governments Use the Law to Silence Expression Online." Electronic Frontier Foundation. <https://www.eff.org/pages/crime-speech-how-arab-governments-use-law-silence-expression-online>

تدير شركة أورنج عمليات في خمس دول في المنطقة: مصر، والعراق، والأردن، والمغرب، وتونس. تتراوح نسبة الملكية بين 20% (كورك تليكوم في العراق) و 98.92% (أورنج مصر). في المغرب وتونس، تملك المجموعة حصة تبلغ نسبتها 49%

لوفودافون شركتان فرعيتان فقط، إحداهما في مصر، بنسبة ملكية تبلغ 54.93%. والأخرى في قطر. في قطر، تملك فودافون حصة نسبتها 23%، في حين تملك مؤسسة قطر شبه الخاصة 27% من أسهم الشركة. تتوزع الأسهم المتبقية بين مستثمرين قطريين وأجانب. من هيكلية المساهمين. فودافون قطر. 2015. <http://www.vodafone.qa/en/investor-relations/shareholder-centre/shareholder-structure>

64 تملك إم تي إن ثلاث شركات فرعية، في السودان، وسوريا، واليمن، تملك في جميعها حصة تفوق 50%

65 المساهمون: أورنج؛ Joint Investment Telecommunications Co.؛ شركة الاتصالات الأردنية (Jordan Telecom).

66 تملك شركة أورنج حصة نسبتها 49% من شركتها الفرعية في المغرب: <https://www.orange.com/en/Press-Room/press-releases-2017/press-releases-2016/Meditel-becomes-Orange-in-Morocco>

67 أورنج تملك فقط حوالي 20% من كورك تليكوم: <https://www.orange.com/en/Group/Global-footprint/countries/Non-controlling-equity-interest-Iraq>

68 المساهمون: مجموعة فودافون (54.93%) والمصرية للاتصالات (44.94%) فودافون قطر شركة مملوكة بنسبة 70% قطريين. ولمجموعة فودافون حصة 22.95%

<http://www.vodafone.qa/en/investor-relations/shareholder-centre/shareholder-structure>.  
70 مجموعة إم تي إن تملك 85% من أسهم إم تي إن السودان: [http://www.mtn-investor.com/mtn\\_ar09/book1/pdf/go\\_structure.pdf](http://www.mtn-investor.com/mtn_ar09/book1/pdf/go_structure.pdf)

71 المساهمون: مجموعة إم تي إن المحدودة (75%): انفستكوم ذ.م.م: [http://www.mtn-investor.com/mtn\\_ar09/book1/pdf/go\\_structure.pdf](http://www.mtn-investor.com/mtn_ar09/book1/pdf/go_structure.pdf)

72 مجموعة إم تي إن تملك حصة نسبتها 83% من إم تي إن اليمن: [http://www.mtn-investor.com/mtn\\_ar09/book1/pdf/go\\_structure.pdf](http://www.mtn-investor.com/mtn_ar09/book1/pdf/go_structure.pdf)

73 Orange Transparency Report on Freedom of Expression and Privacy Protection. Orange Corporate Website. 2017. [https://www.orange.com/en/content/download/43262/1315009/version/2/file/2017%20RAPPORT%20DE%20TRANSPARENCE\\_20.06.2017\\_final\\_eng.pdf](https://www.orange.com/en/content/download/43262/1315009/version/2/file/2017%20RAPPORT%20DE%20TRANSPARENCE_20.06.2017_final_eng.pdf)

74 "Law Enforcement Disclosure Report." Vodafone Group. 2015. [http://www.vodafone.com/content/dam/vodafone-images/sustainability/downloads/vodafone\\_law\\_enforcement\\_disclosure\\_report\\_2015-4.pdf](http://www.vodafone.com/content/dam/vodafone-images/sustainability/downloads/vodafone_law_enforcement_disclosure_report_2015-4.pdf)

75, 76 Orange Transparency Report on Freedom of Expression and Privacy Protection. Orange Corporate Website. 2017. [https://www.orange.com/en/content/download/43262/1315009/version/2/file/2017%20RAPPORT%20DE%20TRANSPARENCE\\_20.06.2017\\_final\\_eng.pdf](https://www.orange.com/en/content/download/43262/1315009/version/2/file/2017%20RAPPORT%20DE%20TRANSPARENCE_20.06.2017_final_eng.pdf)

77 "Law Enforcement Disclosure Report." Vodafone Group. 2015. [http://www.vodafone.com/content/dam/vodafone-images/sustainability/downloads/vodafone\\_law\\_enforcement\\_disclosure\\_report\\_2015-4.pdf](http://www.vodafone.com/content/dam/vodafone-images/sustainability/downloads/vodafone_law_enforcement_disclosure_report_2015-4.pdf)

78, 79 "2017 Corporate Accountability Index: Indicators (F6, F7)": <https://rankingdigitalrights.org/index2017/indicators/>



## ■ مراجعة شروط الخدمة بحسب شركة تشغيل الهاتف النقال

### آسياسيل

.....العراق.....

عدد الاشتراكات:

12.2 مليون

عدد الشركات في السوق:

4

آسياسيل<sup>80</sup> شركة فرعية تابعة للمجموعة القطرية أوريدو، وهي واحدة من أربع شركات لتشغيل الهاتف النقال في العراق، لدى هذه الشركة التي يقع مقرها في السليمانية، أكثر من 12.2 مليون مستخدم،<sup>81</sup> وتقدم خدمتي الدفع المسبق والدفع الآجل.

80 "Company Overview of Asiaccell Communications PJSC." Bloomberg. <https://www.bloomberg.com/research/stocks/private/snapshot>.

81 "كلمة رئيس مجلس الإدارة" آسياسيل. <https://www.asiaccell.com/index.html#/about/chairman-message?lang=ar>

82 "The people of the Kurdistan Region." Kurdistan Regional Government. <http://www.gov.krd/p/p.aspx-?l=12&p=214>

83 "Company Overview of Emirates Integrated Telecommunications Company PJSC." Bloomberg. <https://www.bloomberg.com/research/stocks/private/snapshot.asp?privcapId=26935772>

الوصول إلى شروط الخدمة: تقوم آسياسيل بنشر وثيقة تسمى "شؤون قواعد المشترك"، والتي توضح قواعد الشركة لعملائها. من السهل العثور على هذه القواعد. ويمكن الوصول إليها من خلال النقر على "مساعدة" على الصفحة الرئيسية ثم التمرير إلى الأسفل إلى "شؤون قواعد المشترك". القواعد متوفرة باللغة العربية، ولكن ليس باللغة الكردية. تعمل آسياسيل في إقليم كردستان المستقل حيث يقع مقرها. ويقدر عدد سكان الإقليم بـ 5.2 مليون نسمة.<sup>82</sup>

التعديلات في شروط الخدمة: لا تكشف شركة آسياسيل عن أنها تتبع سياسة لإبلاغ مستخدميها بالتغيرات التي تطرأ على شروط الخدمة.

عملية تنفيذ شروط الخدمة: تقدم الشركة بعض المعلومات عن الظروف التي قد تقيّد فيها إمكانية الوصول إلى المحتوى وخدماتها، ولكن تبقى هذه المعلومات محدودة وغامضة. على سبيل المثال، تذكر آسياسيل أنه قد تعلق وصول المستخدم إلى الخدمة في عدد من الحالات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الاحتيال، والقتل، وتهديد الآخرين، وإزعاج الآخرين، وانتهاك خصوصية الآخرين. وفي الحقيقة إن استخدام الشركة لتعبير "بما في ذلك" ولكن لا تقتصر على "يعني أن هناك أنشطة وأنواع أخرى من المحتوى لا تسمح بها الشركة ولكن لا تذكرها. ولهذا السبب تم منح آسياسيل درجات جزئية للعنصرين 1 و 2 من المؤشر و 3 بدلاً من منحها الدرجات الكاملة. ولا تكشف الشركة عن أي معلومات عن العمليات التي تستخدمها لتحديد الحسابات المخالفة والمحتوى المحظور (و3.3) وعملية تنفيذها لقواعدها (و3.6)، كما أنها لا تقدم أمثلة لمساعدة المستخدمين على فهم هذه القواعد (و3.7).

الانتصاف: تكشف الشركة عن عملية تلقي الشكاوى والإجابة عليها؛ بيد أنها لا تحدد ما إذا كانت هذه العملية تشمل شكاوى تتعلق بحرية التعبير.



تعتبر شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة<sup>83</sup> المعروفة تجاريًا باسم دو واحدة من شركتين للاتصالات تعملان في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتقدم الشركة خدمات النطاق العريض المتنقل والثابت على حد سواء، وكان لديها 8.2 اشتراك في خدمات الهواتف النقالة اعتبارًا من نهاية النصف الأول من عام 2017.<sup>84</sup>

84 "UAE mobile subscribers rise 2.4% in the first half." Gulf News. 2017. <http://gulfnnews.com/business/sectors/telecoms/uae-mobile-subscribers-rise-2-4-in-first-half-1.2070964>

85 "الاتفاقية الخاصة بحقوق المستهلك". دو. كانون الثاني/ديسمبر. <http://www.du.ae/docs/default-source/downloads/general-terms-and-conditions-for-mobile-homeaf2c-09283c496e4896d2ff5a00702077.pdf?sfvrsn=0>

86 "الشروط والأحكام". دو الإمارات. [http://www.du.ae/docs/default-source/downloads/20091110\\_general-tcsar.pdf](http://www.du.ae/docs/default-source/downloads/20091110_general-tcsar.pdf)

87 "الشروط والأحكام". دو الإمارات. [http://www.du.ae/docs/default-source/downloads/20091110\\_mobile-tcs-for-consumer-ar.pdf](http://www.du.ae/docs/default-source/downloads/20091110_mobile-tcs-for-consumer-ar.pdf)

88 "سياسة الخصوصية". دو الإمارات. <http://www.du.ae/legal/acceptable-use-of-service-policy>

89 "Consumer Code of Practice." Du.ae. [http://www.du.ae/docs/default-source/downloads/20080226\\_du-consumer-code-of-practice-v1-0-2.pdf](http://www.du.ae/docs/default-source/downloads/20080226_du-consumer-code-of-practice-v1-0-2.pdf)

90 "Standard Agreement for Consumer Services." Du.ae. December 2014. <http://www.du.ae/docs/default-source/downloads/general-terms-and-conditions-for-mobile-homeaf2c-09283c496e4896d2ff5a00702077.pdf?sfvrsn=0>

91, 92 "سياسة الخصوصية". دو الإمارات. <http://www.du.ae/legal/acceptable-use-of-service-policy>

الوصول إلى شروط الخدمة: تقوم دو بنشر وثائق شروط الخدمة التالية التي تنطبق على خدماتها المتنقلة: الاتفاقية القياسية لخدمات المستهلكين<sup>85</sup> (باللغة الإنجليزية) والشروط والأحكام العامة لخدمات المستهلك<sup>86</sup> (باللغة العربية)، والشروط والأحكام لخدمات الهواتف المتنقلة<sup>87</sup> (باللغة العربية) وسياسة الاستخدام المقبول للخدمة<sup>88</sup> (باللغة الإنجليزية)، ورمز العميل للممارسة<sup>89</sup> (باللغة الإنجليزية). لا تقدم دو وثائقها باللغتين الإنجليزية والعربية، وبالتالي لم تحصل الشركة على تقدير كامل للعنصر 1.2 الذي يتطلب من الشركات توفير شروطها باللغات الأكثر انتشارًا بين مستخدميها.

التعديلات في شروط الخدمة: إن إفصاحات دو حول سياستها المتعلقة بإخطار المستخدمين بالتعديلات في شروط الخدمة متناقضة. في حين أنه في قانون ممارسات المستهلك، والشروط والأحكام العامة، وشروط الهاتف النقال، تكشف دو أنها تبلغ المستخدمين بالتعديلات التي تطرأ على شروطها، وسياسة الاستخدام المقبول للخدمة، تذكر الشركة أنها "تحتفظ بحق تعديل السياسة في أي وقت، ومن مسؤولية المستخدم النهائي أن يبقى على اطلاع."

عملية تنفيذ شروط الخدمة: تكشف شركة دو أكثر من أي مشغل آخر تم تقييمه في هذا البحث عن معلومات خاصة بالعملية التي تتبعها لتنفيذ شروط الخدمة. وتلقت الشركة تقديرًا (جزئيًا أو كليًا) على العناصر الخمسة جميعها ذات الصلة بشركات الاتصالات. حصلت الشركة على تقدير كامل للكشف عن أنواع المحتوى والأنشطة التي لا تسمح بها، والأسباب التي قد تدفعها إلى منع وصول المستخدم إلى خدماتها. ويشمل ذلك نقل "المواد المسيئة وغير القانونية"، و "نقل المواد التي تحتوي على فيروسات البرمجيات أو أي برامج أخرى معطلة أو ضارة"<sup>90</sup>، وانتهاك حقوق الطبع والنشر، واستخدام الشبكات الافتراضية الخاصة<sup>91</sup>

وتشير دو إلى عملية واحدة تستخدمها لإنفاذ قواعدها، وهي الاعتماد على التقارير المقدمة من قبل المستخدمين بشأن "الانتهاكات أو أي محاولة انتهاك"<sup>92</sup>. وتشرح الشركة العملية التي تتبعها لإنفاذ قواعدها في حالات عدم الدفع، ولكن ليس في الحالات الأخرى (و3.6) وتقدم بعض الأمثلة في الاستخدام المقبول لسياسة الخدمة لمساعدة مستخدميها على فهم قواعدها (و3.7).

الانتصاف: تحصل الشركة على التقدير الكامل للكشف عن عملية تلقي الشكاوى والإجابة عليها (ز.1 و6.3)؛ ومع ذلك، فإن دو لا تكشف عن أن هذه العملية تشمل الشكاوى المتعلقة بحرية التعبير.



من عام 1997 إلى عام 2006، كانت مؤسسة الإمارات للاتصالات (المعروفة باسمها التجاري، اتصالات)<sup>93</sup> هي الشركة الوحيدة للاتصالات الهاتفية والاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتقدم الشركة مجموعة واسعة من خدمات النطاق العريض المتنقل والثابت. وفي النصف الأوّل من عام 2017، كان لدى الشركة 10.5 مليون مشترك في الإمارات العربية المتحدة<sup>94</sup>

98 يمثل هذا العدد الكلي لقاعدة المشتركين وليس عدد اشتراكات الهاتف الذي.  
<http://www.etisalat.com/en/ir/corporateinfo/overview.jsp>

94 "UAE mobile subscribers rise 2.4% in the first half." Gulf News. 8 August 2017. <http://gulfnews.com/business/sectors/telecoms/uae-mobile-subscribers-rise-2-4-in-first-half-1.2070964>

95 "Consumer General Terms and Conditions." Etisalat UAE. 2015. <http://www.etisalat.ae/en/system/docs/personal/misc/General-Terms-and-Conditions-Consumer.pdf>

**الوصول إلى شروط الخدمة:** تنشر اتصالات الإمارات العربية المتحدة أحكامها وشروطها العامة باللغتين الإنجليزية والعربية. تطبق هذه الشروط "في ما يتعلّق بتقديم خدمة من قبل اتصالات إلى العميل"،<sup>95</sup> بما في ذلك خدمات الهاتف المحمول.

**التعديلات في شروط الخدمة:** تكشف الشركة أنها لا تبليغ المستخدمين بالتعديلات في شروطها (و2). "يتم نشر أي تعديل على أي جزء من الاتفاق، باستثناء تعديل الأسعار، على القنوات الرقمية، وسيكون ملزمًا لكافة الأطراف اعتبارًا من تاريخ نشر التعديل"، كما جاء في المادة 25 (ج) من الشروط والأحكام الخاصة باتصالات.

**عملية تنفيذ شروط الخدمة:** تحصل اتصالات على تقدير كامل لثلاثة عناصر من أصل خمسة. تفصح الشركة بوضوح عن أنواع المحتوى والأنشطة التي لا تسمح بها (العنصر 1)، والأسباب التي تجعلها تمنع وصول المستخدم إلى الخدمة (العنصر 2). ويشمل ذلك استخدام الخدمة "بطريقة تنتهك قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة" ونشر المواد التي تعتبر "مسيبة أو جارحة أو غير لائقة أو تشهيرية أو مهينة أو مهددة"، وتشرح الشركة في القسم 8 "التزامات وقيود العملاء". "لا تكشف الشركة عن العمليات التي تستخدمها لتحديد المحتوى والمستخدمين المخالفين (العنصر 3)، كما لا تقدم أمثلة عن ذلك (العنصر 7). ومع ذلك، تحصل اتصالات على تقديرًا كاملًا لتوضيح العملية التي تعتمدها لتطبيق قواعدها (العنصر 6).

**الانصاف:** على الرغم من أنها تتلقى التقدير لشرح عملية تلقي الشكاوى (6.1)، فإن اتصالات الإمارات العربية المتحدة لا تكشف عما إذا كانت هذه العملية تشمل الشكاوى المتعلقة بحرية التعبير (6.2)، كما أنها لا تشرح كيف تتم عملية الإجابة على الشكاوى (6.3).

## اتصالات

• • الإمارات العربية المتحدة • •

عدد الاشتراكات:

10.5 مليون

عدد الشركات في السوق:

2





دخلت شركة لايبكا موبايل، وهي شركة تشغيل شبكة افتراضية متنقلة تعمل في 21 بلدًا، سوق الاتصالات التونسية في أواخر عام 2015. وتوفّر الشركة، التي تقدم خدمات الدفع المسبق فقط، مكالمات منخفضة التكلفة وحزم البيانات الخلوية. تتنافس مع شركات الاتصالات الثلاث الأخرى التي تهيمن على السوق في تونس، كان لدى لايبكا موبايل ما يقارب 280.000 اشتراك نشط في أبريل/نيسان 2017.<sup>96</sup>

96 "Suivi des principaux indicateurs du marché de la téléphonie mobile en Tunisie - Avril 2017." Instance Nationale des Télécommunications. April 2017.

[http://www.initt.tn/upload/files/TB2\\_Tel-Mobile1%20-%20Avril%202017.pdf](http://www.initt.tn/upload/files/TB2_Tel-Mobile1%20-%20Avril%202017.pdf)

97 "Termes et Conditions." Lycamobile Tunisia. <http://www.lycamobile.tn/fr/termsandconditions>

الوصول إلى شروط الخدمة: تنشر الشركة وثيقة تسمى "شروط البيع العامة للخدمة المدفوعة مسبقًا".<sup>97</sup> هذه الوثيقة متاحة فقط باللغة الفرنسية.

التعديلات في شروط الخدمة: تلتزم لايبكا موبايل بتبليغ مستخدميها في تونس بأي تغييرات تعاقدية بموجب كتاب مضمون في غضون 60 يومًا من دخول تلك التعديلات حيز التنفيذ (و2).

عملية تنفيذ شروط الخدمة: يفصح المشغل عن أنواع المحتوى أو الأنشطة التي لا يسمح بها والأسباب التي قد تؤدي إلى منع من وصول المستخدم إلى الخدمة (و3.1 و3.2). ويشمل ذلك استخدام خدمة الشركة لأغراض تجارية وعدم استخدام شريحة الهاتف المتنقل SIM لمدة 180 يومًا. ولا توضح الشركة كيفية تحديدها للحسابات المخالفة، ولكنها تقدم بعض المعلومات عن العملية التي تتبعها لتطبيق قواعدها (العنصر 6) وتقدم بعض الأمثلة لمساعدة مستخدميها على فهم قواعدها (العنصر 7). على سبيل المثال، في المادة 5.2، تشرح الشركة ما قد يمثل "استخدام غير ملائم للخدمة". ويشمل ذلك استخدام خدمات لايبكا موبايل لأغراض غير شخصية، والتحويل الجزئي أو الكامل للخدمة أو إعادة بيعها.

الانتصاف: تفصح الشركة عن عملية تلقي الشكاوى، لكنها لا تذكر إذا كانت هذه العملية تشمل شكاوى تتعلق بحرية التعبير.

## لايبكا موبايل

..... تونس .....

عدد الاشتراكات:

280 ألف

عدد الشركات في السوق:

4



## عمانتل

.....عمان.....

عدد الاشتراكات:

3.4 مليون<sup>98</sup>

عدد الشركات في السوق:

2

مملوكة جزئيًا من قبل الحكومة العمانية، الشركة العمانية للاتصالات (عمانتل) هي أول مزود اتصالات سلكية ولاسلكية في عمان. بلغ إجمالي عدد المشتركين لدى الشركة التي تقدم خدمات النطاق العريض الثابت والمتنقل 3.356 مليون مشترك في مارس 2017. وتقدر حصتها في قطاع الاتصالات الخلوية بنسبة %57.5<sup>99</sup>

98 This represents the total subscriber base and not the number of mobile subscriptions.

99 "Board of Directors' Report for First Quarter Results - Year 2017" OmanTel. 2017.

[https://www.omantel.om/wps/wcm/connect/6060af09-1009-4ace-9db2-26bb5cc4a07f/Chairman%27s+Report.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT\\_TO=URL&CACHEID=6060af09-1009-4ace-9db2-26bb5cc4a07f](https://www.omantel.om/wps/wcm/connect/6060af09-1009-4ace-9db2-26bb5cc4a07f/Chairman%27s+Report.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=URL&CACHEID=6060af09-1009-4ace-9db2-26bb5cc4a07f)

100 "سياسة الخصوصية،" عمانتل.

<https://www.omantel.om/wps/portal/Omantel/Footer2/StandardCustomer-Agreement>

101 "سياسة الخصوصية،" عمانتل.

<https://www.omantel.om/wps/portal/Omantel/Footer2/StandardCustomer-Agreement>

الوصول إلى شروط الخدمة: تقوم عمانتل بنشر الوثائق التالية باللغتين العربية<sup>100</sup> والإنجليزية<sup>101</sup>: اتفاقية العميل القياسية واتفاقية الهاتف النقال القياسية.

التعديلات في بنود الخدمة: لا تقوم الشركة بإخطار مستخدميها مباشرة بالتعديلات في بنود وشروط الخدمة.

عملية تنفيذ شروط الخدمة: بالنسبة للمؤشر و3، فإن عمانتل تفصح بوضوح عن أنواع المحتوى والأنشطة التي لا تسمح بها (العنصر 1) والأسباب التي تدفعها إلى تقييد حساب المستخدم (العنصر 2). ويشمل ذلك إعادة بيع الخدمة و"المكالمات والرسائل المزعجة وغير المرغوب فيها" و"الاستخدام غير اللائق أو غير الأخلاقي أو الاحتمالي أو غير القانوني للخدمة". لا تكشف الشركة عن العمليات التي تستخدمها لتحديد المحتوى أو الحسابات المخالفة (العنصر 3)، ولكنها تقدم معلومات عن عملية تنفيذ قواعدها في حالات عدم الدفع (العنصر 6).

الانتصاف: تفصح عمانتل عن عملية تلقي الشكاوى، لكنها لا تذكر إذا كانت هذه العملية تشمل شكاوى تتعلق بحرية التعبير.

## أوريدو

..... عمان .....

عدد الاشتراكات:  
2.7 مليون

عدد الشركات في السوق:  
2

أوريدو عمان، شركة تابعة للمجموعة القطرية أوريدو، وهي ثاني مشغل للهاتف النقال في سلطنة عمان وأول شركة اتصالات خاصة في السلطنة. وكان لدى الشركة، التي تقدم خدمات النطاق العريض المتنقل والثابت، 2.727 مليون اشتراك في الخدمة الخلوية منذ الربع الأول من عام 2016.<sup>102</sup>

102 "Ooredoo Oman Investor Presentation." Ooredoo Oman. 2016. <http://ooredoo.om/Portals/0/pdf/IR/CC/Ooredoo-Q1-2016-Conf-call.pdf>

الوصول إلى شروط الخدمة: تقوم أوريدو عمان بنشر أحكام وشروط خدمات الدفع المسبق والدفع الآجل باللغتين العربية والإنجليزية.

التعديلات في شروط الخدمة: لا تلتزم الشركة مباشرة بإخطار المستخدمين بالتعديلات التي تطرأ على الأحكام والشروط.

عملية تنفيذ شروط الخدمة: تفصح أوريدو عمان بوضوح عن أنواع المحتوى والأنشطة التي لا تسمح بها (العنصر 1) والأسباب التي قد تدفعها إلى منع وصول المستخدم إلى الخدمة (العنصر 2). ومع ذلك، لم يتم تقديم معلومات إضافية عن العمليات المستخدمة لتحديد المستخدمين أو المحتوى المخالفين (العنصر 3)، أو كيفية تنفيذ الشركة لقواعدها (العنصر 6).

الانتصاف: لا تفصح الشركة بوضوح عن وجود عملية لتلقي الشكاوى والإجابة عليها. وتطلب الشركة من عملائها فقط: "يرجى الاتصال بنا إذا واجهتم أي مشاكل في خدمتكم أو إذا كنتم تعتقدون أنه بإمكاننا أن نساعدكم بأي شكل من الأشكال."

أوريدو التي كانت تُعرف سابقًا باسم كيوتل تأسست رسميًا في عام 1987 كأول شركة اتصالات في قطر. وكان لدى الشركة، التي تقدم خدمات النطاق العريض المتنقل والثابت، أكثر من 3 ملايين مشترك في الهاتف النقال في عام 2015، وتبلغ حصتها في السوق %70.<sup>103</sup>

103 "التقرير السنوي 2015/2014". هيئة تنظيم الاتصالات في دولة قطر. <http://cra.gov.qa/sites/default/files/Communications%20Regulatory%20Authority%20%E2%80%93%20Annual%20Report%202014-2015.pdf>

104 "General Terms and Conditions for Consumer Services." Ooredoo Qatar. <https://www.ooredoo.qa/portal/OoredooQatar/ar/general-terms-and-conditions>

الوصول إلى شروط الخدمة: تنشر أوريدو قطر "الشروط والأحكام العامة لخدمات المستهلك" باللغتين الإنجليزية والعربية.<sup>104</sup>

التعديلات في شروط الخدمة: تفصح الشركة عن أنها تقدم "إخطارًا معقولاً" إلى عملائها عند إجراء تعديلات على أحكامها وشروطها، ولكنها لا تكشف عن إطار زمني محدد ولا توضح كيف ستقوم بإخطار المستخدمين مباشرة (المؤشر و2).

عملية تنفيذ شروط الخدمة: تفصح الشركة فقط عن أنواع المحتوى والأنشطة التي لا تسمح بها، والأسباب التي تجعلها تقيّد وصول المستخدم إلى إحدى الخدمات.

الانتصاف: تفصح أوريدو قطر عن عملية تلقي الشكاوى ولكنها لا تذكر إذا كانت هذه العملية تشمل شكاوى تتعلق بحرية التعبير.

أوريدو

..... قطر .....

عدد الاشتراكات:

3 مليون

عدد الشركات في السوق:

2



## أورانج

..... مصر .....

عدد الاشتراكات:

33.9 مليون

عدد الشركات في السوق:

3

أورانج مصر هي شركة تابعة لمجموعة أورانج، تقدم مجموعة واسعة من خدمات الهاتف النقال المسبقة الدفع والآجلة الدفع، بما في ذلك الاتصال بالإنترنت عبر أجهزة مودم USB ومن خلال الموجهات اللاسلكية. في نهاية عام 2016، كان لدى الشركة قاعدة مشتركين في خدمات الهاتف النقال تبلغ 33.9 مليون مشترك.

الجانب القانوني. "أورانج مصر" 105  
<https://www.orange.eg/ar/legal#contract-terms>

الوصول إلى شروط الخدمة: تنشر أورانج مصر شروط وأحكام العقد باللغة العربية.<sup>105</sup>

التعديلات في شروط الخدمة: يعلن المشغل أنه يبلغ المشتركين بأي تعديلات على هذه الشروط من دون تحديد الطريقة أو الإطار الزمني.

عملية تنفيذ شروط الخدمة: توفر الشركة معلومات قليلة جدًا. على الرغم من أنها تكشف أنها قد تعلق أو تنهي الخدمة إذا كان المشترك يسيء استخدام الخدمة أو ينتهك الأنظمة القائمة، لا توضح أورانج مصر ما هي هذه الأنظمة وما يشكل سوء استخدام الخدمة. وتكشف الشركة فقط أنها قد تعلق الخدمة في حال عدم الدفع وتقدم بعض التفسيرات حول كيفية تطبيقها لقواعدها في مثل هذه الحالات.

الانتصاف: تفصح الشركة عن عملية تلقي الشكاوى، لكنها لا تذكر إذا كانت هذه العملية تشمل شكاوى تتعلق بحرية التعبير.

## أورانج

...الأردن...

عدد الاشتراكات:

3.8 مليون

عدد الشركات في السوق:

3

أورانج الأردن هي واحدة من ثلاث شركات للهاتف النقال في الأردن. وكانت لدى الشركة، التي تقدم خدمات النطاق العريض الثابت والمتنقل، 3.8 مليون عميل مشترك في خدمات الهاتف النقال في نهاية عام 2016.<sup>106</sup>

106 "Welcome to Orange Jordan." Orange Group. 2017. <https://www.orange.com/en/Group/Global-footprint/countries/Welcome-to-Orange-Jordan>

**الوصول إلى شروط الخدمة:** تنشر أورانج الأردن الشروط التالية باللغتين العربية والإنجليزية: "شروط وأحكام الخدمات الآجلة الدفع"، و"شروط وأحكام الخدمات المسبقة الدفع"، و"شروط وأحكام خدمات الهاتف النقال ذات النطاق العريض الآجلة الدفع"، و"شروط وأحكام خدمات الهاتف النقال ذات النطاق العريض المسبقة الدفع".

**التعديلات في شروط الخدمة:** إن السياسة التي تتبعها أورانج الأردن لتبليغ مستخدميها بالتعديلات في شروطها ليست واضحة. وتذكر الشركة أن "التعديلات [في أحكامها وشروطها] تصبح نافذة بعد 30 يوماً من الإعلان عنها في أي وسيلة من وسائل الإعلام أو بعد إرسال نسخة إلى المشترك"، لكنها لا تحدد ما هي "الوسائل الإعلامية" التي تشير إليها.

**عملية تنفيذ بنود الخدمة:** تقوم أورانج الأردن بإدراج أنواع المحتوى والأنشطة التي لا تسمح بها (العنصر 1) وتكشف عن الأسباب التي تدفعها إلى منع وصول المستخدم إلى الخدمة (العنصر 2). وهذا يشمل استخدام الخدمة لارتكاب عمليات الاحتيال أو ما يخل بالآداب العامة. كما تكشف الشركة عن بعض المعلومات عن العملية التي تعتمدها لتطبيق قواعدها (العنصر 6) في حال عدم الدفع، وعندما يقدم المشترك معلومات مزورة أو غير صحيحة. إلا أن أورانج الأردن لم تقدم معلومات عن العمليات التي تستخدمها لتحديد المحتوى والمستخدمين المخالفين (العنصر 3) ولا تقدم أمثلة لمساعدة المستخدمين على فهم القواعد التي تطبقها (العنصر 7).

**الانتصاف:** تفصح الشركة عن عملية تلقي الشكاوى، لكنها لا تذكر إذا كانت هذه العملية تشمل الشكاوى المتعلقة بحرية التعبير.



شركة الاتصالات السورية (سيريتل) هي واحدة من أصل شركتين فقط من مقدمي خدمات الهاتف النقال في سوريا. الشركة، التي تم إطلاقها في عام 2000، يملكها جزئياً رامى مخلوف، ابن عم الرئيس السوري بشار الأسد.<sup>107</sup> في عام 2015، كان لدى الشركة 8 ملايين مشترك، ما يمثل 58% من حصة السوق<sup>108</sup>

107 "Syrian Arab Republic." Refworld.org. <http://www.refworld.org/pdf/id/502a0c520.pdf>

108 "Syriatel mobile telecom annual report for 2015." SyriaTel. <http://investorrelations.syriatel.sy/AnnualReports.aspx>

109 "شروط الاستفادة من خدمات سيريتل". سيريتل. <http://www.syriatel.sy/ar/the-conditions-of-benefitting-from-syriatel-services>

الوصول إلى شروط الخدمة: شروط الخدمة في سوريا ("شروط للاستفادة من خدمات سيريتل") متوفرة باللغة العربية.<sup>109</sup>

التعديلات في شروط الخدمة: لا تلتزم الشركة بتبليغ المستخدمين مباشرة بالتعديلات التي تطرأ على شروط الخدمة.

عملية تنفيذ شروط الخدمة: لا تكشف سيريتل عن أنواع الأنشطة والمحتوى التي لا تسمح بها، والأسباب التي تدفعها إلى منع المستخدم من الوصول إلى الخدمة. وتشمل هذه الأسباب الإساءة، والاحتيال، والمقامرة، والمواد الإباحية. ولكن لا تكشف الشركة عن العمليات التي تعتمدها لتحديد المحتوى والمستخدمين المخالفين، كما أنها لا توفر للمستخدمين أمثلة وتفسيرات لمساعدتهم على فهم قواعدها. غير أنها تقدم بعض المعلومات عن كيفية تنفيذ الشركة لقواعدها في حالات عدم الدفع.

الانتصاف: تفصح سيريتل عن عملية تلقي الشكاوى وتقدم بعض المعلومات حول كيفية الإجابة عنها. ولا تكشف الشركة عما إذا كانت هذه العملية تتضمن شكاوى تتعلق بحرية التعبير.

سيريتل

..... سوريا .....

عدد الاشتراكات:

8 مليون

عدد الشركات في السوق:

2

فيرجن موبايل السعودية هي جزء من العلامة التجارية فيرجن موبايل. حصلت شركة فيرجن موبايل السعودية على ترخيص من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للعمل كمشغل شبكة افتراضية متنقلة في نيسان/أبريل 2014. الشركة، التي لديها أكثر من 2 مليون مستخدم في المملكة العربية السعودية، تسمى رسميًا اتحاد فيرجن موبايل السعودية ولها مساهمين عالميين.<sup>110</sup>

110 حساب فيرجن موبايل السعودية على موقع لينكد إن.  
<https://www.linkedin.com/company/virgin-mobile-ksa108>  
111 "الشروط والأحكام". فيرجن موبايل السعودية.  
<http://virginmobile.sa/legal-stuff>

الوصول إلى شروط الخدمة: تنشر فيرجن موبايل السعودية الشروط والأحكام باللغتين العربية والإنجليزية.<sup>111</sup>

التغييرات في شروط الخدمة: إن سياسة الشركة المتعلقة بإخطار المستخدمين بالتعديلات التي تطرأ على أحكام وشروط الخدمة غير واضحة. تخبر فيرجن موبايل السعودية مستخدميها أنه "قد يتم إخطاركم [بالتعديلات] و/أو نبلغكم بها على موقعنا من وقت لآخر".

عملية تنفيذ شروط الخدمة: تفصح الشركة عن أنواع المحتوى والأنشطة التي لا تسمح بها، والأسباب التي تجعلها تمنع وصول المستخدم إلى الخدمة. وهي تشمل استخدام الخدمة لأغراض "غير قانونية" و "غير سليمة" و "تجارية". لا تكشف الشركة عن العمليات التي تستخدمها لتحديد المحتوى أو المستخدمين المخالفين ولكنها تقدم بعض المعلومات عن العملية التي تتبعها لتطبيق قواعدها في حالات عدم الدفع. لا توجد أمثلة أو تفسيرات لمساعدة المستخدمين على فهم هذه القواعد.

الانصاف: تفصح شركة فيرجن موبايل السعودية عن عملية تلقي الشكاوى لكنها لا تذكر إذا كانت هذه العملية تشمل شكاوى تتعلق بحرية التعبير.

## فيرجن موبايل

• • الإمارات العربية المتحدة • •

عدد الاشتراكات:

2 مليون

عدد الشركات في السوق:

5

## فيفا

..... الكويت .....

عدد الاشتراكات:

2.4 مليون

عدد الشركات في السوق:

3



فيفا الكويت هي واحدة من ثلاث شركات اتصالات للهواتف النقالة في الكويت. تمتلك شركة الاتصالات السعودية الحصة الأكبر في شركة فيفا الكويت وتبلغ %51.8، في حين تمتلك خمسة كيانات حكومية كويتية حصة بنسبة %24. وتوزع الأسهم الباقية على مستثمرين كويتيين فرديين.<sup>112</sup> وفي نهاية عام 2016، كان لدى الشركة قاعدة عملاء بلغت 2.4 مليون مشترك.

112 "2016 Annual Report." Kuwait Telecommunications Company (Viva). 2016. [https://www.viva.com.kw/viva-publish-1.0/pdf/Annual\\_Report\\_2016\\_ENG.pdf](https://www.viva.com.kw/viva-publish-1.0/pdf/Annual_Report_2016_ENG.pdf)

شروط وأحكام العقود. "فيفا الكويت" <http://www.viva.com.kw/ar/Contract-Terms-and-Conditions>

114 "شروط وأحكام العقود." فيفا الكويت. <http://www.viva.com.kw/en/Contract-Terms-and-Conditions>

الوصول إلى شروط الخدمة: تنشر شركة فيفا الكويت شروط وأحكام العقد باللغتين العربية<sup>113</sup> والإنجليزية.<sup>114</sup>

التعديلات في بنود الخدمة: لا تفصح الشركة عن سياسة إخطار المستخدمين بالتعديلات التي تطرأ على شروطها.

عملية تنفيذ شروط الخدمة: لا تكشف شركة فيفا الكويت سوى بعض المعلومات عن عملية تنفيذ قواعدها. لا تكشف الشركة عن أنواع المحتوى والأنشطة التي لا تسمح بها، لكنها تكشف فقط عن الأسباب التي قد تمنع وصول المستخدم إلى الخدمة. لم يتم تقديم أي تفسيرات أو أمثلة لمساعدة المستخدمين على فهم القواعد، ولا تكشف الشركة عن العمليات التي تستخدمها لتحديد المحتوى أو الحسابات المخالفة.

الانتصاف: تفصح الشركة عن عملية تلقي الشكاوى، لكنها لا تذكر إذا كانت هذه العملية تشمل الشكاوى المتعلقة بحرية التعبير.

## فودافون

..... قطر .....

عدد الاشتراكات:

1.5 مليون

عدد الشركات في السوق:

2



فودافون قطر هي ثاني مشغل للهواتف النقالة في قطر، بالإضافة إلى أوريدو. فودافون قطر عبارة عن شركة فرعية تابعة لمجموعة فودافون، وهي شركة الاتصالات البريطانية المتعددة الجنسيات، يملكها قطريون بنسبة %70 بما في ذلك حصة بنسبة %27.05 تملكها مؤسسة قطر. لدى مجموعة فودافون حصة فيها تبلغ %23.15 في عام 2015، كان لدى الشركة 1.5 مليون اشتراك في خدمات الهاتف المحمول.<sup>116</sup>

115 "هيكل المساهمين" فودافون قطر. 2015. <http://www.vodafone.qa/en/investor-relations/shareholder-centre/shareholder-structure>

116 "التقرير السنوي 2014/2015" هيئة تنظيم الاتصالات في دولة قطر. <http://cra.gov.qa/sites/default/files/Communications%20Regulatory%20Authority%20%E2%80%93%20Annual%20Report%202014-2015.pdf>

117 "Postpaid Terms and Conditions for Consumer." Vodafone Qatar. <http://www.vodafone.qa/en/legal-and-regulatory/terms-and-conditions/vodafone-postpaid-terms-and-conditions>

118 "شروط وأحكام مسبق الدفع." فودافون قطر. 2013. <http://www.vodafone.qa/en/legal-and-regulatory/terms-and-conditions/vodafone-terms-and-conditions>

الوصول إلى شروط الخدمة: تنشر فودافون قطر شروط وأحكام خدمات الدفع المسبق<sup>117</sup> والدفع الآجل<sup>118</sup> للمستهلكين باللغتين العربية والإنجليزية.

التعديلات في شروط الخدمة: إن سياسة الشركة بإخطار مستخدميها بالتعديلات التي تطرأ على أحكامها وشروطها غامضة، حيث أنها تفصح عن أنها تنشر هذه التعديلات على موقعها الإلكتروني أو "بأي طريقة أخرى ذات صلة متاحة لنا، بما في ذلك عن طريق الرسائل النصية القصيرة والبريد الصوتي".

عملية تنفيذ شروط الخدمة: تفصح شركة فودافون قطر عن أنواع المحتوى والأنشطة التي لا تسمح بها، والأسباب التي تجعلها تمنع وصول المستخدم إلى الخدمة. ويشمل ذلك الأنشطة الجارحة والاحتياالية والمسيسة. لا تكشف الشركة عن العمليات التي تستخدمها لتحديد المستخدمين والأنشطة المخالفة، كما أنها لا تقدم أمثلة أو تفسيرات لمساعدة المشتركين على فهم القواعد. وتفسر فودافون قطر العملية التي تتبعها لتنفيذ قواعدها فقط في حالات عدم الدفع (العنصر 6).

الانتصاف: تفصح فودافون قطر عن عملية لتلقي الشكاوى لكنها لا تذكر إذا كانت هذه العملية تشمل شكاوى تتعلق بحرية التعبير.

زين

...الأردن...

عدد الاشتراكات:

5.9 مليون

عدد الشركات في السوق:

3

استحوذت الشركة التابعة لمجموعة الاتصالات الكويتية زين على زين الأردن (التي كانت تسمى سابقًا فاستلينك) عام 2003. لدى مجموعة زين حصة بنسبة 96.52% في زين الأردن،<sup>119</sup> التي لديها أكثر من 5.9 مليون زبون<sup>120</sup>. وتعد الشركة واحدة من ثلاث شركات تقدم خدمات الهواتف النقالة في الأردن.

119 "التقارير المالية." مجموعة زين  
[https://www.zain.com/media/2015/investor-relations/presentations/Zain\\_GroupFinancial\\_Results\\_Presentation\\_Q1-15.pdf](https://www.zain.com/media/2015/investor-relations/presentations/Zain_GroupFinancial_Results_Presentation_Q1-15.pdf)

120 عن زين. "زين الأردن"  
<http://www.zain.jo/arabic/media/aboutus/Pages/default.aspx>  
الشروط والأحكام. "زين الأردن"  
<https://www.jo.zain.com/arabic/consumer/Rules/Pages/default.aspx-ments/%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B7%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AD%D9%83%D8%A7%D9%85.pdf>

الوصول إلى شروط الخدمة: تنشر زين الأردن احكامها وشروطها باللغة العربية.<sup>121</sup>

التعديلات في شروط الخدمة: إن سياسة الشركة المتعلقة بإخطار مستخدميها بالتعديلات في أحكام وشروط الخدمة ليست واضحة. تصبح التعديلات في الشروط والأحكام نافذة بعد 30 يومًا من نشرها في أي وسيلة من وسائل الإعلام أو بعد إرسال نسخة (من التعديلات) إلى المشترك، بحسب ما أفصحت به زين الأردن، ولكن لا تحدّد ما تعنيه بـ "وسائل الإعلام" هذه.

عملية تنفيذ شروط الخدمة: لا تفصح زين الأردن إلا عن أنواع المحتوى والأنشطة التي لا تسمح بها، والأسباب التي تدفعها إلى تقييد وصول المستخدم إلى الخدمة.

الانتصاف: تفصح الشركة عن عملية تلقي الشكاوى، لكنها لا تذكر إذا كانت هذه العملية تشمل الشكاوى المتعلقة بحرية التعبير.

## ■ تحليل مقارنة لسياسات حرية التعبير

إطار زمني واضح (60 يومًا قبل أن تصبح التعديلات سارية) ووسيلة إشعار مباشرة (عن طريق البريد المضمون)، ولكن الشركة لا تحصل على درجة كاملة للمؤشر و2 لأنها لا تفصح أنها تحافظ على سجلات الشروط السابقة متاحة علنًا حتى يتمكن الجمهور من فهم كيف تطورت شروط الشركة مع مرور الزمن (العنصر و2.4). في الواقع، لم تحصل سوى شركتان من أصل 10 شركات اتصالات مذكورة في مؤشر مساءلة الشركات لعام 2017 على تقدير عن العنصر و2.4.

حازت 11 شركة من أصل 14 شركة اتصالات نقالة إقليمية شملتها هذه الدراسة على التقدير الكامل عن أول عنصرين من مؤشر و3، واللذين يطلبان من الشركات الإفصاح عن أنواع المحتوى أو الأنشطة التي لا تسمح بها (العنصر 1) والأسباب التي تدفعها إلى منع وصول المستخدم إلى إحدى الخدمات (العنصر 2). وقد حصل أحد المشغلين، وهو آسباسيل، على تقدير جزئي لكلا العنصرين. كما يذكر العديد من المشغلين في شروطهم أنه من واجب المستخدمين احترام التشريعات والأنظمة القائمة، على الرغم من أن معظمهم لا يحدد ما هي هذه القوانين. وتنص أورانج مصر ضمن شروطها على أنه على مستخدميها الالتزام بعدم استخدام الخدمة "بطريقة تنتهك القانون"<sup>126</sup> بينما لا تسمح أوريدو قطر للمستخدمين باستخدام الخدمة "بأي شكل من الأشكال قد ينتهك أي قانون مطبق، الإطار التنظيمي النافذ."<sup>127</sup>

وتشير شركة فيرجن موبايل السعودية إلى قواعد وأنظمة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية، وعلى وجه الخصوص وثيقة مارس 2008 التي تسمى "شروط تقديم خدمات الاتصالات المتنقلة". إن الوثيقة المؤلفة من 18 صفحة، متوفرة باللغة العربية والإنجليزية،<sup>128</sup> وهي بمثابة شروط الخدمة الشائعة بالنسبة لمشغلي شبكات الهاتف النقال في المملكة العربية السعودية. وتحدد الوثيقة ما يلي: "إجراءات تنفيذ الخدمة"، وواجبات مقدم الخدمة والمستخدم، وإجراءات نقل الخدمة وقابلية نقل الأرقام، والأسباب التي قد تدفع مقدم الخدمة إلى تعليق أو إنهاء خدمة، وسياسة استلام الشكاوى وحلها، وقد أضاف مشغلو شبكات الهواتف النقالة الخمسة في المملكة العربية السعودية (ليبارا السعودية، وموبايلي، وشركة الاتصالات السعودية، وشركة فيرجن موبايل السعودية، وشركة زين السعودية) رابطًا خاصًا بهذه الشروط على مواقعهم الإلكترونية. وهذا لا يعني الالتزام بالإفصاح الذي تحدده مؤشرات تصنيف الحقوق الرقمية/ مؤشّر مساءلة الشركات، حيث أنها لا تحدد إذا كانت الشركة تضع شروطًا إضافية. وحدها شركة فيرجن موبايل السعودية قامت بنشر وثيقة شروط الخدمة الخاصة بها، بالإضافة إلى الرجوع إلى شروط هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

وتعتبر "سياسة الاستخدام المقبول للخدمة" من دو بمثابة مثال آخر لكيفية تأثير سياسات الشركة بقوانين وأنظمة البلدان التي تعمل فيها. وتدرج دو في سياساتها أنواع الأنشطة التي لا تسمح بها وفقًا للأنظمة والقوانين في حكومة الإمارات العربية المتحدة والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات. وتشمل هذه الانتهاكات انتهاك حقوق الطبع والنشر، والقرصنة، واستخدام الشبكات الخاصة الافتراضية لتجاوز التصفية، و"نقل أي بريد إلكتروني تجاري غير مرغوب فيه أو رسائل إلكترونية جماعية غير مرغوب فيها".

وحتى عندما لا تشير شركات تشغيل شبكة الهاتف النقال صراحة إلى

تشمل مؤشرات تصنيف الحقوق الرقمية 3 من أصل 11 مؤشّرًا ضمن فئة حرية التعبير، ومؤشّر واحد ضمن فئة الالتزام. وكما شرحنا في المنهجية، قمنا باختيار أربعة مؤشرات فقط لأن تقييمنا الأولي أظهر أن شركات تشغيل الهاتف النقال لا تكشف معلومات كثيرة عن سياسات حرية التعبير الخاصة بها. ومع ذلك، لا تزال هذه الشركات لا تلتزم بشكل كافٍ لمتطلبات هذه المؤشرات الأربعة. ولذلك وجدنا أن شركات تشغيل الهاتف النقال الأربع عشرة لا تكشف عن معلومات كافية لإصدار أي بيانات نهائية حول إذا كانت تحمي حرية التعبير وكيف تحافظ عليها.

على الرغم من أن الشركات الأربع عشرة جميعها تنشر وثيقة واحدة على الأقل حول شروط الخدمة، فقط ثماني شركات منها تحصل على التقدير الكامل عن العناصر الثلاثة لمؤشر و1. وهي عمانتل، وأوريدو عمان، وأوريدو قطر، وأورانج مصر، وأورانج الأردن، وفيرجن موبايل السعودية، وفيفا الكويت، وفودافون قطر. أما الشركات المتبقية فلم تنجح في الحصول على التقدير الكامل لأنه ليس من السهل العثور على شروط الخدمة الخاصة بها (العنصر 1)، أو هي غير متوفرة في اللغات الأكثر شيوعًا لدى مستخدميها (العنصر 2)، أو أنها ليست مكتوبة بلغة سهلة الفهم (عنصر 3).

من المهم أن تجعل الشركات شروط الخدمة الخاصة بها متاحة في اللغات الأكثر انتشارًا بين مستخدميها. وفي حين أن اللغة العربية لا تزال اللغة الرسمية في معظم بلدان المنطقة، فإن بعض البلدان لديها مجتمعات وأقليات كبيرة تتحدث بلغات أخرى غير العربية. على سبيل المثال، في العراق، حيث يمثل الأكراد الأقلية الكبرى التي تشكل ما بين 17% و20% من السكان،<sup>122</sup> تُعتبر اللغة الكردية لغة رسمية. ومع ذلك، لا تقوم آسباسيل و11 بنشر "قواعد المشتركين" باللغة الكردية. من ناحية أخرى، في حين أن دو تنشر عددًا من وثائق شروط الخدمة، فهذه الوثائق ليست كلها متاحة باللغتين العربية والإنجليزية. اللغة العربية هي اللغة الرسمية، في حين أن اللغة الإنجليزية هي اللغة الأكثر انتشارًا في الإمارات العربية المتحدة، حيث يشكل المجتمع الوافد أكثر من 8% من السكان. في مثال آخر، تنشر لايبكا موبايل في تونس شروطها باللغة الفرنسية فقط. إن النسخة العربية غير متوفرة، على الرغم من أن اللغة العربية هي لغة البلاد الرسمية. وفي الوقت نفسه، لم تحصل زين الأردن على تقدير للعنصر 3 لأن شكل النص وتصميمه وعدم التباعد بين الأسطر يعسران قراءتها.<sup>123</sup>

فشلت جميع الشركات في الالتزام جزئيًا أو كليًا بجميع العناصر الثلاثة للمؤشر و2. ولم يحصل ستّ شركات تشغيل (آسباسيل واتصالات وعمانتل وأوريدو عمان وسيريائيل وفيفا كويت) على أي تقدير على الإطلاق لأنها لم تفصح عن سياسة لإخطار مشتركها مباشرة بالتعديلات في شروط خدمتها. وتفصح الشركات الأخرى عن السياسات، ولكن هذه السياسات غامضة أو متناقضة. فعلى سبيل المثال، تفصح دو بأنها تبلغ المستخدمين بالتعديلات في شروطها في وثيقة قانون ممارسات المستهلك الخاصة بها، بينما في "الاستخدام المقبول لسياسة الخدمة"، تنص الشركة على أنه "من مسؤولية المستخدم النهائي أن يبقى على اطلاع" على التعديلات في السياسة.<sup>124</sup>

تُفصح أوريدو قطر أنها تقدم "إخطارًا معقولًا" من دون تحديد إطار زمني ولا توضح كيف ستقوم بإخطار المستخدمين.<sup>125</sup> أمّا لايبكا موبايل تونس هي الشركة الوحيدة التي تفصح عن سياسة واضحة من خلال تحديد

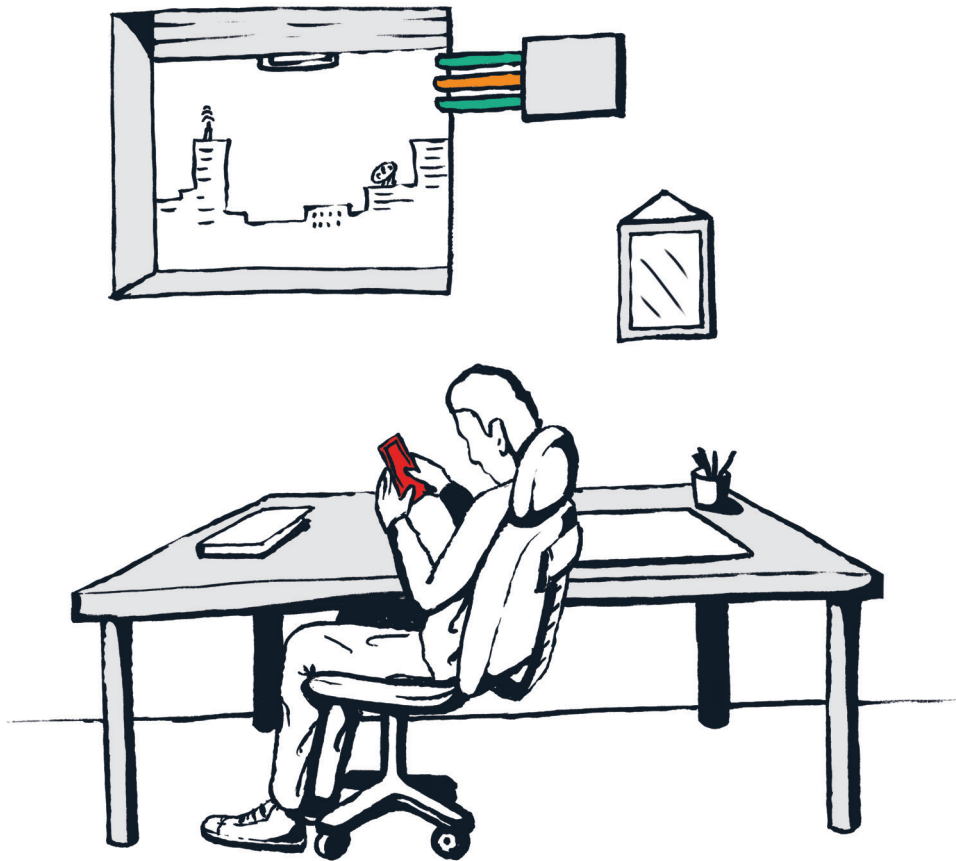
قوانين وأنظمة محددة، فإن اللغة المستخدمة من قبلها تبدو متسقة مع التشريعات والأنظمة القائمة في البلدان التي تعمل فيها. وغالبًا ما تحظر هذه الأنظمة في معظم بلدان المنطقة أو تمنع المحتوى أو الأنشطة أو الخطابات التي يضمنها القانون الدولي لحقوق الإنسان. على سبيل المثال، لا تسمح دو واتصالات باستخدام تطبيقات الاتصالات عبر بروتوكول الإنترنت، وفقاً لسياسة تنظيمية في دولة الإمارات العربية المتحدة تعود إلى عام 2009، والتي تسمح فقط للمشغلين المرخص لهم بتقديم خدمات الاتصالات عبر بروتوكول الإنترنت<sup>129</sup>. وتكشف أورانج الأردن أنها قد تعلق أو تنهي الخدمة إذا استخدمها المشترك "ليخل بالآداب العامة". لدى الأردن تشريع يحظر الكلام الذي يخل بالآداب العامة. لا تسمح أوريدو قطر بالمواد "المسيئة، والمهينة، والتشهيرية، والمشينة، والمهددة". وينص قانون مكافحة الجريمة السيبرانية في قطر على عقوبة السجن لمدة تصل إلى ثلاث سنوات ضد الذين يشهرون بالآخرين أو يشتمونهم أو يبتزونهم "من خلال شبكة معلومات أو تقنية تكنولوجيا المعلومات"<sup>130</sup>. ويطلب من شركات تشغيل الهاتف النقال في جميع أنحاء المنطقة الالتزام بهذه الأحكام والقوانين والأنظمة التي تنتهك حقوق الإنسان، أو قد تتعرض لعقوبات تشمل الغرامات وتعليق تراخيصها. على سبيل المثال، بموجب قانون الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة، يمكن فرض غرامات على شركات التشغيل تصل إلى 10 مليون درهم إماراتي (أي حوالي 2.7 مليون دولار أمريكي) لمخالفتها الأنظمة وتعليمات الهيئة التنظيمية.<sup>131</sup>

تمتتع الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بسلطات عديدة، وتشمل وضع شروط الترخيص، والموافقة على تراخيص شركات التشغيل، وتعليقها، وإلغائها؛ وإنفاذ الأنظمة القائمة، مثل تلك التي تحظر استخدام الاتصالات عبر بروتوكول الإنترنت والشبكات الافتراضية الخاصة؛ واتخاذ القرارات بشأن سياسات الرقابة.<sup>132</sup> وفي مصر، وبموجب أحكام غامضة ينص عليها قانون الاتصالات في البلاد، تتمتع الهيئات الحكومية بسلطة أن "تخضع لإدارتها" شركات تشغيل الهاتف النقال في حالات "الكوارث الطبيعية أو البيئية أو خلال فترات التعبئة العامة المعلن عنها... أو أي قضايا أخرى تتعلق بالأمن القومي"<sup>133</sup>.

أما في ما يتعلق بإبقاء المستخدمين على علم بالإجراءات التي تتبعها لتنفيذ قواعدها (العنصر 6)، من 14 شركة، 9 فقط حصلت على تقدير. يتطلب هذا العنصر من الشركات شرح نوع الإجراءات التي تتخذها عندما تجد محتوى أو أنشطة محظورة. وتشمل هذه الإجراءات تعليق أو تقييد وصول المستخدم إلى الخدمة أو تقييد الوصول إلى المحتوى المحظور. حاز مشغل واحد فقط، وهو اتصالات، على درجة كاملة عن هذا العنصر. وتشرح الشركة أنها قد "تعلق/تفصل أو تنهي" الوصول إلى خدماتها لعدد من الأسباب التي تشمل خرق سياسة الخدمة الخاصة بالشركة، "الاحتيال"، وعندما يعجز العميل عن "دفع أي رسوم مستحقة في غضون الإطار الزمني ذات الصلة". في مثل هذه الحالات، يجوز لشركة اتصالات "تعليق أو فصل أو إنهاء استخدام الخدمة بشكل جزئي أو كلي" و/أو الاتفاقية على الفور، مع أو من دون إشعار ومن دون أن تقع عليها أي مسؤولية". في حالة تعليق الخدمة، ستقوم الشركة بإعادة تفعيلها "فقط عندما تكون مقتنعة بأنه قد تم حل سبب التعليق".

حصلت شركتان فقط وهما، دو و ليكا موبايل، على التقدير للكشف عن معلومات تتخطى ما تتطلبه العناصر 3.1، و3.2، و3.6. وحصلت كل من دو و ليكا موبايل تونس علة تقدير جزئي لتقديم أمثلة لمساعدة المستخدمين على فهم قواعدها. على سبيل المثال، في الاستخدام المقبول لسياسة الخدمة، تذكر دو "المخططات الهرمية ومخططات بونزي





129 "Regulatory Policy. Voice over Internet Protocol. Version 2.0." UAE Telecommunications Regulatory Authority. 30 December 2009.

130 [http://chato.ci/blog/files/QatarCybercrimeLaw\\_unofficial\\_translation.pdf](http://chato.ci/blog/files/QatarCybercrimeLaw_unofficial_translation.pdf)

131 "United Arab Emirates. Federal Law by Decree No. 3 of 2003 on Telecom Law." WIPO. <http://www.wipo.int/wipolex/en/details.jsp?id=13893>

132 "Freedom on the Net 2017. United Arab Emirates Country Profile." Freedom House. <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2017/united-arab-emirates>

133 "Egypt: Telecommunication Regulation Law." Article19. 2015. <https://www.article19.org/data/files/medialibrary/37966/Egypt-telecoms-report--English.pdf>

134, 135 "سياسة الخصوصية." دو الإمارات. <http://www.du.ae/ar/proto-legal-سياسة-الخصوصية>

136 "2017 Corporate Accountability Index: Indicators (G6)." <https://rankingdigitalrights.org/index2017/indicators/>

123 "الشروط والأحكام." زين الأردن

<http://www.jo.zain.com/arabic/consumer/Rules/documents/%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B7%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AD%D9%83%D8%A7%D9%85.pdf>

سياسة الخصوصية. " دو الإمارات " 124

<http://www.du.ae/ar/proto-legal/سياسة-الخصوصية>

125 General Terms and Conditions for Consumer Services." Ooredoo Qatar. <https://www.ooredoo.qa/portal/OoredooQatar/general-terms-and-conditions>

126 "Contract Terms." Orange Egypt. <https://www.orange.eg/ar/legal#contract-terms>

127 General Terms and Conditions for Consumer Services." Ooredoo Qatar. <https://www.ooredoo.qa/portal/OoredooQatar/general-terms-and-conditions>

128 "Terms of Service of Mobile Telecommunication Services." Communications and Information Technology Commission. March 2008. [http://www.citc.gov.sa/en/RulesandSystems/RegulatoryDocuments/Termsto-provide/Documents/PL-SP-314-E-Terms%20of%20Mobile\\_Fixed\\_Data%20Services\\_01.pdf](http://www.citc.gov.sa/en/RulesandSystems/RegulatoryDocuments/Termsto-provide/Documents/PL-SP-314-E-Terms%20of%20Mobile_Fixed_Data%20Services_01.pdf)



## الخاتمة

من خلال توثيق هذه النواقص والإمكانات الواعدة في جميع أنحاء المنطقة وإطلاع الشركات ومستخدميها عليها، نحن نسعى إلى تحفيز الشركات لكي تتحرك في الاتجاه الصحيح. لقد قمنا بتضمين المقارنات مع الشركات المتعددة الجنسيات وشركات مصنفة بحسب تصنيف الحقوق الرقمية/ مؤشّر مساءلة الشركات لتوضيح الاتجاهات على المستوى العالمي التي قد تساعد على المضيّ قدماً. بالإضافة إلى ذلك، لأن هذا هو التحليل الأول من نوعه، وهو يتضمّن أربعة مؤشرات فقط ولأن هدفنا هو التشجيع لا التعييب على الشركات التي خضعت للتقييم، فقد اخترنا عدم عرض البيانات التي تم جمعها وفق ترتيب عددي أو بحسب النتائج، كما يفعل مؤشّر مساءلة الشركات لعام 2017. غير أننا قد نعيد النظر في هذا النهج في عمليات التقييم المقبلة.

### » نأمل أن تستخدم المجموعات التي تعنى بحرية التعبير في المنطقة العربية والحقوق الرقمية وحقوق المستهلك هذه البيانات الواردة هنا للمناصرة ليس فقط من أجل جعل شروط الخدمة وسياسات الخصوصية متاحة علناً من قبل المشغل إنّما أيضاً لاستخدام اللغة التي تضمن احترام حقوق المستخدمين بما يتماشى مع معايير الأعمال التجارية الدولية وحقوق الإنسان.»

وعلاوة على ذلك، نأمل أن تستخدم المجموعات التي تعنى بحرية التعبير في المنطقة العربية والحقوق الرقمية وحقوق المستهلك هذه البيانات الواردة هنا للمناصرة ليس فقط من أجل جعل شروط الخدمة وسياسات الخصوصية متاحة علناً من قبل المشغل إنّما أيضاً لاستخدام اللغة التي تضمن احترام حقوق المستخدمين بما يتماشى مع معايير الأعمال التجارية الدولية وحقوق الإنسان. وعلى حدّ علمنا، يعدّ هذا التقرير مصدرًا فريدًا لهذه البيانات ويضع أسسًا للمعرفة التي يمكن أن تدعم المطالبة ببيئة عمل أكثر احترامًا للحقوق بشكل عام، وفي المساحات الشبكية الرقمية، على وجه الخصوص. وتعتبر هذه المسألة ملحة بصفة خاصة، حيث أصبحت هذه المساحات في السنوات الأخيرة المواقع الرئيسية لكلامنا الخاص والعام، ويجب حمايتها على هذا الأساس.

وأخيرًا، سنقدم في ما يلي التوصيات للمشغلين حول كيفية دمج هذه المعايير، وللمستهلكين والمدافعين عن حقوق الإنسان حول ما ينبغي أن ينتهوا إليه ويطالبون بسلوك يحترم الحقوق.

حين بدأنا بإجراء هذا البحث، توقعنا بصراحة، أننا لن نجد العديد من السياسات لشركات تشغيل الهاتف النقال في المنطقة التي تتناول آثار خدماتها على حقوق الإنسان. ولكننا لم نتوقع أن أقلية صغيرة فقط من شركات تشغيل شبكات الهاتف النقال قامت بنشر السياسات الأساسية، كشروط الخدمة وسياسات الخصوصية.

وكما كشفت البيانات، لا يبدو أن أي شركة اتصالات في المنطقة العربية، حتى الشركات التابعة للشركات المتعددة الجنسيات، تأخذ في عين الاعتبار أو تلتزم بحقوق الإنسان عبر الإنترنت عند صياغة شروط الخدمة وسياسات الخصوصية الخاصة به. والكثير من الشركات لا تجعل وثائق السياسات الأساسية هذه متاحة علناً.

ومن بين 66 شركة تشغيل شبكة الهاتف الخليوي في المنطقة، على سبيل المثال، لا تقوم سوى 14 منها بنشر شروط الخدمة؛ 7 شركات فقط تنشر سياسات الخصوصية. ومن بين الشركات التي تنشر سياسة الخدمة، بعضها لا ينشرها باللغات الأكثر انتشارًا بين مستخدميها. وعلاوة على ذلك، لا يوجد سوى اتساق لا يُذكر لدى الشركات في التزاماتها بتبليغ المستخدمين بالتعديلات في الخدمة أو توضيح العمليات المستخدمة لتنفيذ شروط الخدمة الخاصة بها. في الواقع، في حين أن معظم الشركات توفر معلومات عن أنواع المحتوى والأنشطة التي لا تسمح بها، فلا تزال الإجراءات التي تتبعها لتنفيذ قواعدها غير واضحة. ويشمل ذلك تقديم معلومات عن الإجراءات التي تتخذها بحق المستخدمين والحسابات المخالفة مثل قرارات تعليق الخدمة أو إنهاؤها؛ أو منع الوصول إلى بعض أنواع المحتوى، وكيف يتم اتخاذ قرارات مماثلة.

في حين توفر معظم الشركات بعض الوسائل للعملاء لتقديم الشكاوى، لا توجد آلية معالجة قائمة تتضمن إما عملية لمعالجة الشكاوى المتعلقة بحرية التعبير أو دليل على أن الشركة تجيب على الشكاوى. وأخيرًا، لا تقوم أي من شركات تشغيل شبكة الهاتف المحمول في البلدان العربية بنشر تقرير عن الشفافية (يمنع البعض القانون من القيام بذلك).

على الرغم من هذه النواقص، هناك بعض النقاط الإيجابية. تقوم أربع شركات، ليكا موبايل تونس، وفيرجن موبايل السعودية، وفودافون قطر، وزين الأردن بنشر شروط الخدمة وسياسة الخصوصية. وبدت دو في الإمارات العربية المتحدة كشركة رائدة نسبيًا من حيث إعلام وتثقيف مستخدميها في ما يتعلق بعمليات تنفيذ سياساتها. وقد حظيت الشركات التابعة لـ"إم تي إن" و"أورانج" و"فودافون"، وهي شركات متعددة الجنسيات يقع مقرها خارج المنطقة، بتقدير جزئي لالتزامها بحقوق الإنسان بفضل قيادة الشركات الأم. ومع ذلك، يمكن تحسين أوجه كثيرة في سياساتها وممارساتها



## التوصيات

1. على المشغلين تسهيل وصول المستخدمين إلى شروط الخدمة الخاصة بها. يجب أن يتمكن المستخدمون من تحديد موقع هذه الشروط على الصفحة الرئيسية أو في مكان يمكن العثور عليها منطقيًا.
2. على المشغلين جعل شروط الخدمة الخاصة بها متوفرة باللغة أو اللغات الأكثر استخدامًا من قبل مستخدميهم.
3. على الشركات أن تضمن عرض شروط الخدمة بطريقة سهلة الفهم، على سبيل المثال، من خلال استخدام عناوين الأقسام، أو حجم الخط القابل للقراءة، أو الميزات الجرافيكية، أو صياغة الشروط عبر تركيب جمل من خلال استخدام بنية غير قانونية قابلة للقراءة.
4. على الشركات أن تفصح عن سياسة لتبليغ مستخدميها بالتعديلات في شروط الخدمة الخاصة بهم (وسياسات الخصوصية). وينبغي أن تتضمن هذه السياسة إطارًا زمنيًا وطرقًا للتبليغ المباشر. لا يكفي أن يقوم المشغل بنشر هذه التعديلات على موقعه الإلكتروني أو قنوات التواصل الاجتماعي. وبدلاً من ذلك، على الشركات اتخاذ الخطوات المناسبة لتوثيق أنه قد تم إطلاع المستخدمين على هذه التعديلات قبل دخولها حيز التنفيذ.
5. على الشركات أن تسمح للمستخدمين بفهم كيف تطورت سياساتها على مر الزمن. على سبيل المثال، على الشركات تقديم نسخ سابقة من شروط الخدمة، وتقديم تفسيرات مشروحة للتعديلات مع مرور الزمن، أو الاحتفاظ بسجل للتعديلات يسلط الضوء على تعديلات محددة في السياسة.
6. على شركات تشغيل الهاتف النقال استخدام لغة واضحة وتنسيقًا واضحًا لمساعدة المستخدمين على فهم نوع المحتوى أو الأنشطة التي لا تسمح بها والأسباب التي قد تمنع وصول المستخدم إلى إحدى الخدمات. ويعد الاستخدام المقبول لسياسة الخدمة من دو مثلاً جيداً للغة والنقاط القابلة للقراءة، فضلاً عن الأمثلة الواردة في الوثيقة وتفسيراتها.
7. ينبغي أن تكشف شركات تشغيل الهاتف النقال عن معلومات تفصيلية حول كيفية تنفيذ قواعدها، وأنواع العمليات التي تستخدم لتحديد الانتهاكات (مثل آليات الإبلاغ القائمة على الإنسان أو برامج الرصد القائمة على الآلات التي تكشف وتفرز كلمات رئيسية/محتوى معين)، وأنواع الإجراءات المتخذة بحق المستخدمين لانتهاك قواعدها، كتعليق الخدمة أو إنهاؤها. وفي حالة التعليق، ينبغي أن تذكر السياسات مدة التعليق وما هي الخطوات التي يجب اتخاذها لاستعادة الخدمة.
8. على الشركات أن تكشف عن عملية تلقي الشكاوى والإجابة عليها. كما عليها أيضاً أن تذكر صراحة أن هذه العملية تتضمن شكاوى تتعلق بحرية التعبير وحقوق الخصوصية.
9. حيثما يسمح القانون، على شركات تشغيل الهاتف النقال أن تفصح عن سياساتها ومبرراتها عند الاستجابة لطلبات الحكومة المتعلقة بالتنبيه بشأن المحتوى وإزالته، وإزالة الحسابات أو تقييدها، أو إيقاف خدمة أو شبكة. وينبغي توثيق تنفيذ هذه السياسات ونتائجها ضمن تقارير شفافية دورية.

## ■ الملحق

### 1. الوصول إلى شروط الخدمة

على الشركة تقديم شروط خدمة من السهل العثور عليها وفهمها.

1. هل من السهل العثور على شروط الخدمة الخاصة بالشركة؟

2. هل شروط الخدمة متوفرة باللغة (اللغات) الأكثر شيوعاً بين مستخدمي الشركة؟

3. هل تقدّم شروط الخدمة بطريقة مفهومة؟

### التعريفات

"شروط الخدمة" - يمكن أن تسمى في هذه الوثيقة أيضاً شروط الاستخدام، والشروط والأحكام، إلخ. شروط الخدمة "غالبًا ما توفر القواعد الأساسية اللازمة حول كيفية استخدام مختلف الخدمات المتوفرة عبر الإنترنت"، كما ذكرت مؤسسة الحدود الإلكترونية، كما تمثل اتفاقاً قانونياً بين الشركة والمستخدم. يمكن للشركات اتخاذ إجراءات ضد المستخدمين ومحتوهم استناداً إلى المعلومات الواردة في شروط الخدمة.

"يسهل العثور عليها" - يمكن الوصول إلى شروط الخدمة بعد نقرة أو اثنتين من الصفحة الرئيسية للشركة أو للخدمة.

"طريقة مفهومة" - اتخذت الشركة خطوات لمساعدة المستخدمين على فهم شروط الخدمة. ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تقديم ملخصات أو نصائح أو إرشادات توضح ما تعنيه الشروط أو باستخدام عناوين الأقسام أو حجم الخط القابل للقراءة أو الميزات الجرافيكية الأخرى لمساعدة المستخدمين على فهم المستند أو صياغة الشروط من خلال تركيب جمل قابلة للقراءة.

### توجيه البحث

تحدد اتفاقية الخدمة الخاصة بالشركة العلاقة بين المستخدم والشركة، وغالبًا ما تؤثر هذه الشروط بشكل مباشر إذا كان المستخدمون يمارسون حقوقهم في حرية التعبير وكيفية ممارستهم لها. يمكن للشركات أيضاً أن تتخذ إجراءات بحق المستخدمين لانتهاك الشروط الموضحة في البنود. وبالتالي، نتوقع من الشركات الالتزام بمساعدة المستخدمين للوصول إلى هذه الشروط وفهم ما تعنيه.

يقوم هذا المؤشر بتقييم مدى وضوح تقديم الشركات لسياسات شروط الخدمة الخاصة بها. ويتوقع من الشركات أن توفر شروط الخدمات التي يسهل العثور عليها، والمتاحة بلغات الأسواق الرئيسية التي تعمل فيها الشركة، وضمان سهولة فهم السياسات.

يجب أن تكون الوثيقة التي "يسهل العثور عليها" موجودة على الصفحة الرئيسية للشركة أو الخدمة، أو بعد ثلاث أو أربع نقرات من الصفحة الرئيسية. يجب أن تكون الشروط في مكان منطقي حيث يمكن أن يجدها المستخدمون. في حال كانت الشركة تقدم منتجات وخدمات متعددة، يجب أن يكون واضحاً ما هي المنتجات والخدمات التي تنطبق عليها الشروط.

يجب أن تكون شروط الخدمة الخاصة بالشركة متوفرة باللغة (اللغات)

الرئيسية في سوق شركة التشغيل الرئيسية. وبالإضافة إلى ذلك، يجب أن تقدم شروط الخدمة بطريقة يمكن فهمها. ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، على سبيل المثال لا الحصر، تقديم ملخصات أو نصائح أو إرشادات توضح ما تعنيه الشروط أو باستخدام عناوين الأقسام أو حجم الخط القابل للقراءة أو الميزات الجرافيكية الأخرى لمساعدة المستخدمين على فهم المستند أو صياغة الشروط من خلال تركيب جمل قابلة للقراءة.

يتضمن هذا المؤشر مراجعة وثائق أخرى مثل "المبادئ التوجيهية للمجتمع" أو قواعد الخدمة المحددة التي تشرح للمستخدمين ما تعنيه الشروط. لا يشمل هذا المؤشر سياسات الخصوصية حيث تتم تغطيتها في مؤشرات منفصلة في قسم "الخصوصية".

### المصادر المحتملة

شروط الخدمة وشروط الاستخدام والشروط والأحكام الخاصة بالشركة، إلخ. سياسة الشركة للاستخدام المقبول، المبادئ التوجيهية للمجتمع، القواعد، إلخ.

### 2. التعديلات في شروط الخدمة

على الشركة أن تفصح بوضوح عن أنها ترسل إشعاراً للمستخدمين ووثائق في حال طرأت تغييرات على شروط الخدمة.

1. هل تفصح الشركة بوضوح عن أنها تبلغ المستخدمين بالتعديلات في شروط الخدمة؟

2. هل تفصح الشركة بوضوح عن كيف ستقوم بتبليغ المستخدمين مباشرة بالتعديلات؟

3. هل تفصح الشركة بوضوح عن الإطار الزمني الذي تحدده لإرسال الإشعار للمستخدمين قبل أن تصبح التعديلات نافذة؟

4. هل تملك الشركة أرشيفاً أو سجلاً خاصاً بالتعديلات متاحاً للجميع؟

### التعريفات

"تفصح بوضوح" - تعرض الشركة أو توضح سياساتها أو ممارساتها في موادها الموجهة للجمهور بطريقة يسهل على المستخدمين العثور عليها وفهمها.

"إشعار" - تتواصل الشركة مع المستخدمين أو تبلغ المستخدمين عن أمر يتعلق بالشركة أو الخدمة.

"الوثائق" - توفر الشركة السجلات التي يمكن للمستخدمين مراجعتها والاطلاع عليها.

"شروط الخدمة" - يمكن أن تسمى في هذه الوثيقة أيضاً شروط الاستخدام، والشروط والأحكام، إلخ. شروط الخدمة "غالبًا ما توفر القواعد الأساسية اللازمة حول كيفية استخدام مختلف الخدمات المتوفرة عبر الإنترنت"، كما ذكرت مؤسسة الحدود الإلكترونية، كما تمثل اتفاقاً قانونياً بين الشركة والمستخدم. يمكن للشركات اتخاذ إجراءات ضد المستخدمين ومحتوهم استناداً إلى المعلومات الواردة في شروط الخدمة.

"سجل التعديلات" - سجل يستعرض التعديلات المحددة في مستند معين،

أي وثيقة شروط الخدمة في هذه الحالة.

"أرشيف متاح علناً" - مصدر متاح علناً يتضمن إصدارات سابقة من بنود الخدمة أو يشرح بشكل شامل كل جولة من التعديلات التي تجربها الشركة في شروط الخدمة.

## التوجيه

من الشائع أن تقوم الشركات بتعديل شروط خدمتها مع تطوّر أعمالها. غير أن هذه التعديلات يمكن أن يكون لها تأثير بالغ على حقوق المستخدمين في حرية التعبير. ولذلك نتوقع من الشركات أن تفصح بوضوح عن إجراءاتها المعتمدة لتبليغ المستخدمين عند تعديل هذه الشروط وتزويد المستخدمين بمعلومات لفهم ما تعنيه هذه التعديلات.

يسعى هذا المؤشر إلى الإفصاح من قبل الشركات عن الطريقة والإطار الزمني الذي ستقوم خلاله الشركات بإخطار المستخدمين بالتعديلات في اتفاقيات شروط الخدمة الخاصة بها. ونتوقع من الشركات أن تفصح بوضوح أنها تخطر المستخدمين بهذه التعديلات مباشرة قبل دخولها حيز التنفيذ وكيفية تبليغ المستخدمين بهذه التعديلات. بالنسبة إلى العنصر 2، قد تختلف طريقة الإخطار المباشر بناء على نوع الخدمة. بالنسبة إلى الخدمات التي تحتوي على حسابات المستخدمين، قد يتضمن الإشعار المباشر إرسال بريد إلكتروني أو رسالة نصية قصيرة. بالنسبة إلى الخدمات التي لا تتطلب حساب مستخدم، قد يتضمن الإشعار المباشر نشر إشعار بارز على الصفحة الرئيسية التي يقصدها المستخدمون للوصول إلى الخدمة. ويسعى هذا المؤشر أيضاً إلى الحصول على أدلة تُثبت أن الشركة توفر سجلات متاحة علناً للشروط السابقة حتى يتمكن الناس من فهم كيفية تطور شروط الشركة مع مرور الزمن.

## المصادر المحتملة

شروط الخدمة وشروط الاستخدام والشروط والأحكام الخاصة بالشركة، إلخ. سياسة الشركة للاستخدام المقبول، المبادئ التوجيهية للمجتمع، القواعد، إلخ.

## ملاحظات البحث الداخلية

1. هل تفصح الشركة بوضوح عن أنها تبليغ المستخدمين بالتعديلات في شروط الخدمة؟

للحصول على أي تقدير على هذا المؤشر، على الشركات أن تلتزم بمعيار هذا العنصر كحد أدنى. ويتوقع هذا العنصر من الشركات أن تُفصح بوضوح أنها تتبع سياسة لإخطار المستخدمين بالتعديلات في شروط الخدمة.

إذا لم يكن لدى الشركة سياسة واضحة لإخطار المستخدمين بالتعديلات في اتفاقيات الخدمة الخاصة بها، على الشركة أن تحظى بـ"لم يتم العثور على إفصاح" للعنصر 1.

إذا كانت لدى الشركة سياسة إفصاح واضحة تنصّ على أنها لن تخطر المستخدمين بالتعديلات في اتفاقيات شروط الخدمات، فيجب أن تحظى بـ"لا لهذا العنصر".

إذا كانت لدى الشركة سياسة إفصاح واضحة تلتزم بإخطار المستخدمين بالتعديلات في اتفاقيات الخدمة ولكن من دون أن تذكر كيف يتم ذلك أو متى، فيمكن أن تحظى بتقدير على العنصر 1 ولكنها لن تتلقى أي تقدير على العنصرين 2 أو 3.

وبعبارة أخرى: إن لم تحظ الشركة بأي تقدير للعنصر 1، فلا يمكن أن تتلقى أي تقدير على العنصر 2 أو 3.

2. هل تفصح الشركة بوضوح عن كيف ستقوم بتبليغ المستخدمين مباشرة بالتعديلات؟

مع هذا العنصر، نتوقع من الشركات أن تفصح بوضوح طريقة الاتصال التي ستعتمدها لإعلام المستخدمين مباشرة بالتعديلات في شروط الخدمة الخاصة بها.

إذا لم يكن لدى الشركة سياسة إفصاح واضحة من خلال الإشعار المباشر، على الباحث أن يضع في جدول البيانات الإجابة التالية "لم يتم العثور على إفصاح".

الإشعار المباشر يمكن أن يكون إرسال بريد إلكتروني أو رسالة نصية قصيرة إلى المستخدم.

إذا أفصحت الشركة أنها تنشر إشعاراً في أعلى صفحة شروط الخدمة، فإن هذا لا يشكل إشعاراً مباشراً. في هذه الحالة، ينبغي على الباحثين الإجابة بـ"لا" في جدول البيانات.

3. هل تفصح الشركة بوضوح عن الإطار الزمني الذي تحدده لإرسال الإشعار للمستخدمين قبل أن تصبح التعديلات نافذة؟

بالنسبة إلى هذا العنصر، نتوقع من الشركات أن تفصح بوضوح عن إطار زمني محدّد لإخطار المستخدمين بالتعديلات في سياسات شروط الخدمة قبل دخول التعديلات في شروط الخدمة حيز التنفيذ.

إذا كان لدى الشركات سياسة إفصاح واضحة حول الإشعار المسبق، ولكن هذه السياسة لا تحدّد إطاراً زمنياً للإشعار المسبق، يجب أن تُمنح الشركة إذاً تقديرًا جزئيًا.

4. هل تملك الشركة أرشيفاً أو سجلاً خاصاً بالتعديلات متاحاً للجميع؟

بالنسبة إلى هذا العنصر، نتوقع من الشركات تزويد الجمهور بمعلومات لفهم كيف تمّ تعديل شروط الخدمة الخاصة بالشركة مع مرور الزمن. يمكن أن تتضمن الإصدارات السابقة من الشروط، أو تفسيرات شاملة للتعديلات مع مرور الزمن، أو سجل تعديلات يظهر تعديلات معينة في الشروط.

## ف3. عملية تطبيق شروط الخدمة

على الشركة الإفصاح بوضوح عن الظروف التي يمكن فيها تقييد المحتوى أو حسابات بعض المستخدمين.

هل تفصح الشركة بوضوح عن أنواع المحتوى أو الأنشطة التي لا تسمح بها؟ هل تفصح الشركة بوضوح عن الأسباب التي تدفعها لفرض القيود على حساب مستخدم ما؟

هل تفصح الشركة بوضوح عن المعلومات حول العمليات التي تتبعها للتعرف على المحتوى أو حسابات المستخدمين التي تنتهك قواعد الشركة؟

هل تفصح الشركة بوضوح عما إذا كانت هناك سلطات حكومية تحظى بأولوية المراجعة عند التبليغ عن محتوى ليطم تقييده بسبب انتهاك قواعد الشركة؟

شروط الخدمة.

حين تقوم الشركة بالإفصاح، يجب أن تقدّم أيضاً أمثلة لمساعدة المستخدمين على فهم ما تعنيه هذه القواعد. بالنسبة إلى الأنظمة الإيكولوجية الخاصة بالشبكات النقالة، نتوقع من الشركات الكشف عن أنواع التطبيقات التي قد تقوم بمنعها، والتي يمكن أن تتضمن حساب المستخدم النهائي أو حساب مطور البرامج.

## المصادر المحتملة

شروط الخدمة وشروط الاستخدام والشروط والأحكام الخاصة بالشركة، إلخ. سياسة الشركة للاستخدام المقبول، المبادئ التوجيهية للمجتمع، القواعد، إلخ.

## ملاحظات البحث الداخلية

بصورة عامة، ينبغي لسياسات الشركة ألا تحد من حرية تعبير المستخدمين. ومع ذلك، فحتى قانون حقوق الإنسان ليس مطلقاً في ما يتعلق بحرية التعبير: يمكن تقييد الحق بطريقة ضرورية ومتناسبة عندما ينتهك حقوقاً أخرى أو يهددها. فهناك أنواع معينة من الكلام والأنشطة التي تُعتبر غير قانونية في معظم الولايات القضائية، وتميل الشركات إلى أن تعكس هذه القيود في شروط الخدمة الخاصة بها والقواعد الأخرى. على سبيل المثال، تحظر الشركات عادة المستخدمين من نشر أو نقل صور الاستغلال الجنسي للأطفال (وهي صور غير قانونية) ومن استخدام الخدمات للمشاركة في نشاط غير قانوني. وقد تكون بعض أنواع خطاب الكراهية غير قانونية في بعض الولايات القضائية.

ومع ذلك، فإننا لا ندعو إلى أن تقوم الشركات صراحة بحظر المحتوى على أساس أنه غير قانوني فقط. على سبيل المثال، في تركيا، السخرية من أتاتورك غير قانوني لكننا لا نتوقع أن تقوم الشركات بحظر هجاء أتاتورك. وفي بلدان أخرى، يعتبر التجديف الذي تم تعريفه على نطاق واسع غير قانوني، ونحن لا ندعو الشركات إلى حظر مثل هذا المحتوى تماماً على منصاتنا استناداً فقط إلى كونها غير قانونية في بعض الأماكن.

ولأغراض هذا المؤشر، "تشمل عملية تنفيذ قواعد [الشركة] الحالات التي تمنع فيها الشركة أو تعزل أو تزيل أو تحذف أو تجعل المحتوى غير متاحاً. ويشمل ذلك أيضاً الحالات التي تقوم فيها الشركة بإيقاف الخدمة أو حظرها أو رفض منحها (إما بحذف حسابات المستخدمين أو إيقاف الخدمة) إلى فرد أو مجموعة من الأفراد بسبب أمر قام به المستخدم (المستخدمون) مستعيناً بالخدمة.

**العنصر 1: هل تفصح الشركة بوضوح عن أنواع المحتوى أو الأنشطة التي لا تسمح بها؟**

بالنسبة إلى هذا العنصر، نتوقع من الشركات أن تفسّر بوضوح أنواع المحتوى أو الأنشطة التي لا تسمح بها.

**العنصر 2: هل تفصح الشركة بوضوح عن الأسباب التي تدفعها لرفض القيود على حساب مستخدم ما؟**

بالنسبة إلى هذا العنصر، نتوقع أن توضح شروط خدمة الشركة أو السياسات ذات الصلة بشكل واضح السبب (الأسباب) الذي قد يدفعها إلى تقييد حساب مستخدم ما.

قد يكون هناك بعض التداخل بين هذا العنصر والعنصر 1، وخاصة في

هل تفصح الشركة بوضوح عما إذا كانت هناك كيانات خاصة تحظى بأولوية المراجعة عند التبليغ عن محتوى ليطم تقييده بسبب انتهاك قواعد الشركة؟

هل تفصح الشركة بوضوح عن عملية تطبيقها للقواعد الخاصة بها؟

هل تقدم الشركة أمثلة واضحة لمساعدة المستخدمين على فهم القواعد وكيف يمكن تطبيقها؟

## التعريفات

"تفصح بوضوح" - تعرض الشركة أو توضح سياساتها أو ممارساتها في موادها الموجهة للجمهور بطريقة يسهل على المستخدمين العثور عليها وفهمها.

"شروط الخدمة" - يمكن أن تسمى في هذه الوثيقة أيضاً شروط الاستخدام، والشروط والأحكام، إلخ. شروط الخدمة "غالباً ما توفر القواعد الأساسية اللازمة حول كيفية استخدام مختلف الخدمات المتوفرة عبر الإنترنت"، كما ذكرت مؤسسة الحدود الإلكترونية، كما تمثل اتفاقاً قانونياً بين الشركة والمستخدم. يمكن للشركات اتخاذ إجراءات ضد المستخدمين ومحتوهم استناداً إلى المعلومات الواردة في شروط الخدمة.

"المحتوى" - المعلومات الواردة في الاتصالات السلوكية أو الشفهية أو الإلكترونية (على سبيل المثال، محادثة تجري عبر الهاتف أو وجها لوجه، والنص المكتوب والمرسل في رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني).

"الحساب / حساب المستخدم" - مجموعة من البيانات المرتبطة بمستخدم معين لنظام كمبيوتر معين أو خدمة أو منصة. كحد أدنى، يتضمن حساب المستخدم اسم المستخدم وكلمة المرور، وهما تستخدمان للمصادقة على وصول المستخدم إلى بياناته.

"تقييد الحساب" - تقوم الشركة بتقييد أو تعليق أو إلغاء تنشيط أو حذف أو إزالة حساب مستخدم معين أو أذونات خاصة بحساب مستخدم معين.

## توجيه

من خلال شروط اتفاقيات الخدمة، تضع الشركة قواعد حول المحتوى الذي يمكن للمستخدمين نشره أو الأنشطة التي يمكن للمستخدمين القيام بها عند استخدام خدماتها.

يمكن للشركات أيضاً تقييد حساب المستخدم، وهذا يعني أن المستخدم يصبح عاجزاً عن الوصول إلى الخدمة، لانتهاك هذه القواعد. عندما تقوم الشركات بوضع وإنفاذ قواعد حول ما هو المحتوى أو الأنشطة المسموح بها، فإنها تتخذ قرارات هامة بشأن قدرة المستخدمين على ممارسة حقوقهم في حرية التعبير المضمونة في القانون الدولي لحقوق الإنسان.

لذلك نتوقع من الشركات أن تفصح بوضوح ما هي هذه القواعد، وكيف تعلم بوجود المحتوى أو الأنشطة التي تنتهك هذه الشروط، وما هي العمليات التي تعتمدها الشركة لاتخاذ قرار بشأن كيفية تنفيذها. على سبيل المثال، قد تستخدم الشركات موظفين لمراجعة المحتوى و/أو نشاط المستخدم أو قد تعتمد على نظام تبليغ الجماعة الذي يسمح للمستخدمين بالتبليغ عن المحتوى و/أو النشاط لتقوم الشركة بمراجعته. كما نتوقع من الشركات أن تفصح بوضوح إذا كانت تعطي بعض المبلغين أولوية معينة (على سبيل المثال "المبلغ الخارق") لتنبه الشركة من انتهاكات قواعد



على المحتوى المحظور وما هي الآثار المترتبة على المستخدمين في حال كانوا ينتهكون هذه القواعد.

## 6. الانتصاف والشكاوى

على الشركة امتلاك آليات شكوى ومعالجة واضحة ومعلن عنها للتعاطي مع قضايا حرية تعبير المستخدمين.

1. هل تفصح الشركة بوضوح عن عملية تلقيها للشكاوى؟
2. هل تفصح الشركة بوضوح عن وجود آليات لتلقي شكاوى تتعلق بحرية التعبير؟
3. هل تفصح الشركة بوضوح عن العملية التي تتبعها للإجابة على هذه الشكاوى؟
4. هل تعد الشركة تقاريرًا عن عدد الشكاوى التي تتلقاها والمتعلقة بحرية التعبير؟
5. هل توفر الشركة دليلاً واضحاً عن إجابتها على الشكاوى؟

## التعريفات

"تفصح بوضوح" - تعرض الشركة أو توضح سياساتها أو ممارساتها في موادها الموجهة للجمهور بطريقة يسهل على المستخدمين العثور عليها وفهماها.

"الشكوى" - "إجحاف واضح يثير شعور الفرد أو المجموعة بالأحقية، وقد يستند إلى قانون، أو عقد، أو وعود صريحة أو ضمنية، أو ممارسات عرفية، أو مفاهيم عامة للعدالة بالنسبة إلى المجتمعات المتضررة". (ص. 32 من 42)

Source: "Guiding Principles on Business and Human Rights: Implementing the United Nations 'Protect, Respect and Remedy Framework," 2011, [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf)

"الانتصاف" - "يمكن أن تشمل المعالجة، الاعتذارات، والردود، وإعادة التأهيل، والتعويض المالي أو غير المالي، والعقوبات التأديبية (سواء كانت جنائية أو إدارية، كالغرامات مثلاً)، فضلاً عن منع إلحاق الضرر من خلال، على سبيل المثال، أوامر قضائية أو ضمانات عدم التكرار. يجب أن تكون إجراءات توفير الانتصاف محايدة وبعيدة عن الفساد وعن المحاولات السياسية أو غيرها للتأثير على النتائج" (ص 22 من 27)

Source: "Report of the Special Representative of the Secretary General on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises, John Ruggie. Guiding Principles on Business and Human Rights: Implementing the United Nations 'Protect, Respect and Remedy' Framework," 2011, <http://businesshumanrights.org/sites/default/files/media/documents/ruggie/ruggieguidingprinciples21mar2011.pdf>

Also see: the Telco Remedy Plan by Access: [https://s3.amazonaws.com/access.3cdn.net/fd15c4d607cc2cbe39\\_0nm6ii982.pdf](https://s3.amazonaws.com/access.3cdn.net/fd15c4d607cc2cbe39_0nm6ii982.pdf)

ما يختص بعثور الباحثين على الإفصاح على موقع الشركة الإلكتروني. ومع ذلك، قد تقيد الشركة حساب المستخدم لأسباب أخرى بعيدة عن نشر المستخدم للمحتوى المحظور، ويسعى هذا العنصر إلى الإفصاح عن تلك الأسباب الأخرى أيضاً.

**العنصر 3:** هل تفصح الشركة بوضوح عن المعلومات حول العمليات التي تتبعها للتعرف على المحتوى أو حسابات المستخدمين التي تنتهك قواعد الشركة؟

بالنسبة إلى هذا العنصر، نحن نبحث عن إفصاح واضح من قبل الشركات عن كيفية معرفتها وتحديد انتهاكات شروط الخدمة أو القواعد ذات الصلة. في حين أننا نعلم أن الشركات تقيد المحتوى والحسابات لانتهاك قواعدها، فإنه ليس من الواضح كيف تصبح الشركات على بينة من الانتهاكات المحتملة.

**العنصر 4:** هل تفصح الشركة بوضوح عما إذا كانت هناك سلطات حكومية تحظى بأولوية المراجعة عند التبليغ عن محتوى ليتم تقييده بسبب انتهاك قواعد الشركة؟

**العنصر 5:** هل تفصح الشركة بوضوح عما إذا كانت هناك كيانات خاصة تحظى بأولوية المراجعة عند التبليغ عن محتوى ليتم تقييده بسبب انتهاك قواعد الشركة؟

يحدد العنصران 4 و 5 أنه يتوقع من الشركات أن تفصح عن معلومات خاصة بصفة الأولوية عندما يتعلق الأمر بتعديل المحتوى، حتى وإن لم يتم تطبيق ذلك. إذا لم يكن لدى الشركة أي مبلغ يتمتع بالأولوية ولا تقوم بذكر أي شيء عن هذا الموضوع، فتحصل على درجة "لم يتم العثور على إفصاح" وبالتالي تفقد النقاط. على هذه الشركة أن تذكر صراحة أنها لا تملك هذه الأنواع من المبلغين لتحظى بـ"نعم" على هذه العناصر (بمعنى التقدير الكامل).

**العنصر 6:** هل تفصح الشركة بوضوح عن عملية تطبيقها للقواعد الخاصة بها؟

بالنسبة إلى هذا العنصر، نحن ننتظر من الشركات ان تفصح بوضوح عن الإجراءات التي تتبعها لتنفيذ شروط الخدمة والقواعد ذات الصلة. على الشركة أن توضح ما ستفعله عندما تجد محتوى محظوراً أو أنشطة محظورة (أو عندما يقوم شخص ما بإبلاغ الشركة عن محتوى أو أنشطة محظورة). ينطبق هذا الإفصاح على إجراءات الشركة فيما يتعلق بتنفيذ قواعدها الخاصة، وكذلك الإجراءات التي تتخذها الشركة في ما يتعلق بالمحتوى أو الأنشطة غير القانونية من خلال خدمتها. وينبغي أن يتضمن هذا التفسير كيفية اتخاذ الشركة القرار بشأن إزالة المحتوى. كما يجب أن يتضمن أيضاً إذا كانت الشركة ستعاقب المستخدم الذي ينشر المحتوى المحظور أو يقوم بالنشاط المحظور، وما هو العقاب المطبق (مثل تعليق الحساب، أو منع الوصول إلى الخدمة).

يجب أن يذكر الإفصاح أي معلومات حول تقييد المحتوى وتقييد الحسابات للحصول على تقدير كامل (بمعنى "نعم" في جدول البيانات). في حال تم ذكر قسم واحد فقط تحصل الشركة على تقدير جزئي.

**العنصر 7:** هل تقدم الشركة أمثلة واضحة لمساعدة المستخدمين على فهم القواعد وكيف يمكن تطبيقها؟

بالنسبة إلى هذا العنصر، نحن ننتظر من الشركات أن تقدم بعض الأمثلة



## التوجيه

المثال في أسفل الصفحة الرئيسية أو في صفحة "الاتصال بنا".

**العنصر 2:** هل تفصح الشركة بوضوح عن وجود آليات لتلقي شكاوى تتعلق بحرية التعبير؟

بالنسبة إلى هذا العنصر، ننتظر من الشركات أن تفصح عن أن عملية الانتصاف والشكاوى تشمل قضايا تتعلق بحرية التعبير.

**العنصر 3:** هل تفصح الشركة بوضوح عن العملية التي تتبعها للإجابة على هذه الشكاوى؟

لا يمكن أن تحصل الشركة على "نعم" على هذا العنصر إلا إذا حصلت على "نعم" على العنصر 1. وإلا فإن أكثر تقدير يمكن أن تحصل عليه هو "تقدير جزئي".

**العنصر 4:** هل تعد الشركة تقاريرًا عن عدد الشكاوى التي تتلقاها والمتعلقة بحرية التعبير؟

ينبغي أن يكون لدى الشركات إطار للإفصاح عن عدد الشكاوى التي تتلقاها في ما يتعلق بحرية التعبير والخصوصية.

**العنصر 5:** هل توفر الشركة دليلاً واضحاً عن إجابتها على هذه الشكاوى؟

قد تشمل الأدلة التي تُثبت أن الشركة تستجيب للشكاوى: معدلات الامتثال، وأمثلة على النتائج، إلخ.

يُعين هذا المؤشر إذا كانت الشركة تفصح عن أي معلومات حول آليات الانتصاف والشكاوى لتلقي الشكاوى وتقديم الانتصاف للأشخاص الذين يعتقدون أن الشركة قد انتهكت أو سهّلت بشكل مباشر انتهاك حقوقهم في حرية التعبير. ويتوافق ذلك مع الركيزة الثالثة لإطار الأمم المتحدة "الحماية والاحترام والإنتصاف" الخاص بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان.

وتدعم الركيزة الثالثة حول الانتصاف الركيزتين السابقتين حول واجب الدولة حماية حقوق الإنسان، ومسؤولية الشركة أن تحترمها. ولا يمكن حماية حقوق الإنسان واحترامها إلا إذا حين يقوم الناس بإصلاح الوضع حين يعتقدون أن حقوقهم قد انتهكت. نتوقع من الشركات أن توفر آليات الانتصاف وأن تشرح لمستخدميها كيف تستجيب الشركة للشكاوى أو تقارير التظلم من المستخدمين. يتم تقييم هذا المؤشر باستخدام قائمة مرجعية، وهذا يعني أن الشركات لا تحصل على التقدير الكامل إلا إذا أُثبت أن آلياتها الخاصة بالانتصاف والشكاوى تتضمن جميع العناصر في القائمة المرجعية.

## المصادر المحتملة

شروط الخدمة الخاصة بالشركة أو اتفاقيات المستخدم المماثلة

سياسات المحتوى الخاصة بالشركة

سياسات الخصوصية، أو إرشادات الخصوصية، أو موقع موارد الخصوصية الخاصة بالشركة

تقارير المسؤولية الاجتماعية / الاستدامة الخاصة بالشركة

مركز خدمة العملاء أو دليل المستخدم الخاص بالشركة

تقرير الشفافية الخاص بالشركة (لعدد الشكاوى الواردة)

## ملاحظات البحث الداخلية

يجب أن يشرح المؤشر باختصار كيف تلتزم الشركة بكل عنصر من عناصر القائمة المرجعية، مع تقديم أمثلة أو مقتطفات من المصادر عند الضرورة. على الأرجح لن تحقق معظم الشركات نتيجة جيدة بالنسبة إلى هذا المؤشر.

ومن منظور حرية التعبير، ينبغي أن يتضمن هذا الانتصاف قدرة المستخدم على الطعن في قرار الشركة بإزالة جزء من المحتوى، لأن قراراً مماثلاً يمكن أن يؤثر بشكل مباشر على حقوق المستخدم في حرية التعبير. ولا يحتاج هذا الانتصاف إلى إدراج قدرة المستخدم على التبليغ عن المحتوى الذي يعتبره غير ملائم.

**العنصر 1:** هل تفصح الشركة بوضوح عن عملية تلقيها للشكاوى؟

بالنسبة إلى هذا العنصر، ننتظر من الشركات أن تفصح بوضوح عن العملية التي يمكن بموجبها أن يصدر المستخدمون الشكاوى.

إذا كانت الشركة توضح فقط ما تفعله بعد تلقي الشكاوى (العنصر 3)، ولكنها لا تشير إلى المستخدمين كيفية تقديم/إرسال شكاوى، فلن تحصل الشركة على تقدير عن هذا العنصر.

ملاحظة: في بعض الأحيان لا تقوم الشركة بإدراج عملية تلقي الشكاوى في شروط الخدمة إنما في أماكن أخرى على موقعها الإلكتروني، على سبيل

جدد إفصاحات السياسة في 66 شركة تشغيل للهواتف النقالة في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا.

الدولة	الشركة	الشركة الأم/المساهم الرئيسي	هل تم تقييم الشركة الأم/المساهم الرئيسي من مبادرة تصنيف الحقوق الرقمية	شروط الخدمة متاحة علناً	سياسة الخصوصية متاحة علناً
العراق	زين العراق	مجموعة زين	لا	لا	لا
الأردن	أورانج الأردن	مجموعة أورانج	نعم	نعم	لا
	أمنية	مجموعة بتلكو	لا	لا	لا
	زين	مجموعة زين	لا	نعم	نعم
الكويت	أوريدو الكويت	مجموعة أوريدو	نعم	لا	لا
	فيفا	الاتصالات السعودية	لا	نعم	لا
	زين الكويت	مجموعة زين	لا	لا	لا
لبنان	ألفا	تملكها الحكومة، بإدارة أوراسكوم تيليكوم للإعلام والتكنولوجيا	لا	لا	لا
	تاتش	ملكها الحكومة، بإدارة مجموعة زين	لا	لا	لا
ليبيا	المدار	لا ينطبق	لا	لا	نعم
	ليببانا	لا ينطبق	لا	لا	لا
موريتانيا	شنقيتل	سوداتل	لا	لا	لا
	ماتيل	اتصالات تونس	لا	لا	لا
	موريتبل	مجموعة اتصالات/ اتصالات المغرب	نعم	لا	لا
المغرب	اتصالات المغرب	مجموعة اتصالات	نعم	لا	لا
	إنوي	مؤسسة وانا	لا	لا	لا
	أورانج المغرب	مجموعة أورانج	نعم	لا	لا
عمان	عمانتل	عمانتل	لا	نعم	لا
	أوريدو عمان	مجموعة أوريدو	نعم	نعم	لا

الدولة	الشركة	الشركة الأم/المساهم الرئيسي	هل تمّ تقييم الشركة الأم/المساهم الرئيسي من مبادرة تصنيف الحقوق الرقمية	شروط الخدمة متاحة علناً	سياسة الخصوصية متاحة علناً
فلسطين	جوّال	مجموعة الاتصالات الفلسطينية	لا	لا	لا
	الوطنية موبايل	مجموعة أوريدو	نعم	لا	لا
قطر	أوريدو	مجموعة أوريدو	نعم	نعم	لا
	فودافون	مجموعة فودافون	نعم	نعم	نعم
الصومال	جوليس تيليكوم	لا ينطبق	لا	لا	نعم
	هرمود تيليكوم	لا ينطبق	لا	لا	لا
	ناشل لينك	لا ينطبق	لا	لا	لا
	صومتل	لا ينطبق	لا	لا	لا
	ساهال للاتصالات	لا ينطبق	لا	لا	لا
	صومافون	لا ينطبق	لا	لا	لا
المملكة العربية السعودية	ليبارا السعودية	ليبارا	لا	لا	لا
	موبايلي	مجموعة اتصالات	نعم	لا	لا
	الاتصالات السعودية	مجموعة الاتصالات السعودية	لا	لا	لا
	زين السعودية	مجموعة زين	لا	لا	لا
	فيرجن موبايل السعودية	مجموعة فيرجن	لا	نعم	نعم
السودان	كنار للاتصالات	لا ينطبق	لا	لا	لا
	إم تي إن السودان	مجموعة إم تي إن	نعم	لا	لا
	سوداني للاتصالات	مجموعة سوداتل	لا	لا	لا
	زين السودان	مجموعة زين	لا	لا	لا
سوريا	سيريتل	لا ينطبق	لا	نعم	لا
	إم تي إن سوريا	مجموعة إم تي إن	نعم	لا	لا

الدولة	الشركة	الشركة الأم/المساهم الرئيسي	هل تم تقييم الشركة الأم/المساهم الرئيسي من مبادرة تصنيف الحقوق الرقمية	شروط الخدمة متاحة علناً	سياسة الخصوصية متاحة علناً
تونس	لايكا موبايل تونس	مجموعة لايكا موبايل	لا	نعم	نعم
	أوريدو تونس	مجموعة أوريدو	نعم	لا	لا
	أورانج تونس	مجموعة أورانج	نعم	لا	لا
	اتصالات تونس	لا ينطبق	لا	لا	لا
الإمارات العربية المتحدة	اتصالات	مجموعة اتصالات	نعم	نعم	لا
	دو أو شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة	لا ينطبق	لا	نعم	لا
اليمن	إم تي إن اليمن	مجموعة إم تي إن	نعم	لا	لا
	سبأفون اليمن	مجموعة الاحمر للتجارة والصناعة / مجموعة بتلكو	لا	لا	لا
	يمن موبايل	معظم أسهمها تملكها الحكومة	لا	لا	لا
	واي للاتصالات	لا ينطبق	لا	لا	لا

## مصادر أخرى وملاحظات من الشركة

- Djezzy
- Ooredoo Algérie [http://ooredoo.com/wp-content/uploads/2016/08/201608\\_Ooredoo\\_Ownership\\_Structure.pdf](http://ooredoo.com/wp-content/uploads/2016/08/201608_Ooredoo_Ownership_Structure.pdf)
- Batelco [http://www.batelcogroup.com/media/61131/batelco\\_ar\\_2015\\_english\\_corporate\\_governance.pdf](http://www.batelcogroup.com/media/61131/batelco_ar_2015_english_corporate_governance.pdf)
- Viva Bahrain <https://www.viva.com.bh/content/about-us>
- Zain Bahrain [https://d2eiv94jj0lpuu.cloudfront.net/media/filer\\_public/18/e6/18e6e826-24c6-4918-8019-bf28805d33a7/ir\\_q2\\_2017\\_v1a.pdf](https://d2eiv94jj0lpuu.cloudfront.net/media/filer_public/18/e6/18e6e826-24c6-4918-8019-bf28805d33a7/ir_q2_2017_v1a.pdf)
- Telma <http://www.telma.km/home/about>
- Djibouti Telecom <http://www.djibtelecom.dj/djibouti-telecom-a-propos-profil-de-djibouti-telecom-sa.html>
- EgyptEtisalat Egypt <http://etisalat.com/en/system/docs/12-4-2013/Etisalat-AnnualReport2015-English.pdf>
- Orange Egypt <https://www.orange.eg/en/about/company-overview/shareholders>
- Vodafone Egypt <http://www.vodafone.com.eg/vodafoneportalWeb/en/P613722281289132343406>
- AsiaCell [http://ooredoo.com/wp-content/uploads/2016/08/201608\\_Ooredoo\\_Ownership\\_Structure.pdf](http://ooredoo.com/wp-content/uploads/2016/08/201608_Ooredoo_Ownership_Structure.pdf)
- Korek Telecom <https://www.reuters.com/article/agility-iraq/kuwaits-agility-files-380-mln-telecoms-arbitration-case-vs-iraq-idU5L5N1FU2FM>
- Itisaluna This company seems to have closed during the research process.
- Zain Iraq [https://d2eiv94jj0lpuu.cloudfront.net/media/filer\\_public/18/e6/18e6e826-24c6-4918-8019-bf28805d33a7/ir\\_q2\\_2017\\_v1a.pdf](https://d2eiv94jj0lpuu.cloudfront.net/media/filer_public/18/e6/18e6e826-24c6-4918-8019-bf28805d33a7/ir_q2_2017_v1a.pdf)
- Orange Jordan [https://www.orange.jo/en/documents/annual\\_report/orange\\_annual\\_report\\_2015\\_en.pdf](https://www.orange.jo/en/documents/annual_report/orange_annual_report_2015_en.pdf)
- Umniah [http://www.batelcogroup.com/media/60887/batelco\\_ar\\_2015\\_english.pdf](http://www.batelcogroup.com/media/60887/batelco_ar_2015_english.pdf)
- Zain [https://d2eiv94jj0lpuu.cloudfront.net/media/filer\\_public/18/e6/18e6e826-24c6-4918-8019-bf28805d33a7/ir\\_q2\\_2017\\_v1a.pdf](https://d2eiv94jj0lpuu.cloudfront.net/media/filer_public/18/e6/18e6e826-24c6-4918-8019-bf28805d33a7/ir_q2_2017_v1a.pdf)
- Viva <http://www.viva.com.kw/en/IR-Shareholders-Structure>
- Zain Kuwait [https://d2eiv94jj0lpuu.cloudfront.net/media/filer\\_public/18/e6/18e6e826-24c6-4918-8019-bf28805d33a7/ir\\_q2\\_2017\\_v1a.pdf](https://d2eiv94jj0lpuu.cloudfront.net/media/filer_public/18/e6/18e6e826-24c6-4918-8019-bf28805d33a7/ir_q2_2017_v1a.pdf)
- Almadar <https://www.almadar.ly/ar/Pages/Home.aspx>
- Libyana [https://www.zawya.com/mena/en/company/Libyana\\_Mobile\\_Phone-1002614/](https://www.zawya.com/mena/en/company/Libyana_Mobile_Phone-1002614/)
- Mattel <https://www.telegeography.com/products/commsupdate/articles/2015/02/13/orange-offers-eur50m-for-mattel-but-not-a-penny-more/>
- MauriTel <http://www.iam.ma/en/the-group-maroc-telecom/who-we-are/governance-and-key-dates/filiales-participations/mauritel.aspx>
- Inwi [https://d2eiv94jj0lpuu.cloudfront.net/media/filer\\_public/18/e6/18e6e826-24c6-4918-8019-bf28805d33a7/ir\\_q2\\_2017\\_v1a.pdf](https://d2eiv94jj0lpuu.cloudfront.net/media/filer_public/18/e6/18e6e826-24c6-4918-8019-bf28805d33a7/ir_q2_2017_v1a.pdf)
- Orange Maroc La Caisse de dépôt et de gestion is a government institution.
- OmaniTel <http://www.arabianbusiness.com/companies/oman-telecommunications-company-66979.html>
- Jawwal [http://www.paltelgroup.ps/uploads/ FCTSH\\_H1\\_2017.pdf](http://www.paltelgroup.ps/uploads/ FCTSH_H1_2017.pdf)
- Wataniya Mobile <http://www.wataniya.ps/ar/corporate/top-5-investors>
- Ooredoo [http://ooredoo.com/wp-content/uploads/2016/08/201608\\_Ooredoo\\_Ownership\\_Structure.pdf](http://ooredoo.com/wp-content/uploads/2016/08/201608_Ooredoo_Ownership_Structure.pdf)
- Vodafone <http://www.vodafone.qa/en/investor-relations/shareholder-centre/shareholder-structure>
- Sahal Telecom [http://www.sahaltel.com/site/page/the\\_sahal\\_story.html#](http://www.sahaltel.com/site/page/the_sahal_story.html#)
- Mobily <https://annualreport.mobily.link/2016/en/download-center>
- STC [http://www.stc.com.sa/wps/wcm/connect/arabic/stc/resources/d/b/dbefede0-79ff-4731-9db1-9b90e0c048da/Factsheet\\_2017.pdf](http://www.stc.com.sa/wps/wcm/connect/arabic/stc/resources/d/b/dbefede0-79ff-4731-9db1-9b90e0c048da/Factsheet_2017.pdf)
- Zain KSA <https://www.sa.zain.com/autoforms/portal/site/investorrelations/shareholders>
- Virgin Mobile KSA <http://virginmobilemea.com/2014/09/30/virgin-mobile-launches-first-mvno-in-saudi-arabia/>
- Canar Telecommunication <https://www.telegeography.com/products/commsupdate/articles/2016/08/11/etisalat-completes-sale-of-sudanese-telco-canar/>
- MTN Sudan [http://www.mtn-investor.com/mtn\\_ar2012/ops-sudan.php](http://www.mtn-investor.com/mtn_ar2012/ops-sudan.php)
- SyriaTel <http://investorrelations.syriatel.sy/AnnualReports.aspx>
- MTN Syria [http://www.mtn-investor.com/mtn\\_ar2012/ops-syria.php](http://www.mtn-investor.com/mtn_ar2012/ops-syria.php)
- Ooredoo Tunisie [http://ooredoo.com/wp-content/uploads/2016/08/201608\\_Ooredoo\\_Ownership\\_Structure.pdf](http://ooredoo.com/wp-content/uploads/2016/08/201608_Ooredoo_Ownership_Structure.pdf)
- Etisalat <http://etisalat.com/en/ir/corporateinfo/ownership-structure.jsp>
- Du or Emirates Integrated Telecommunications Company <http://www.du.ae/about-us/corporate-governance/shareholders>
- MTN Yemen [http://www.mtn-investor.com/mtn\\_ar09/book1/pdf/go\\_structure.pdf](http://www.mtn-investor.com/mtn_ar09/book1/pdf/go_structure.pdf)
- Sabafon <http://en.arij.net/report/hameed-al-ahmars-backdoor-companies/>
- Y Telecom <http://www.y-gsm.com/ar-portal/shareholders.aspx>



