

شركة الاتصالات "مجموعة اتصالات" (Etisalat Group)

الترتيب 9
النتيجة %8
الفرق عن عام 2017 0.52 ^

شركة التشغيل التي تم تقييمها
• "اتصالات" الإمارات

الخدمات التي تم تقييمها:

- خدمات المحمول المدفوعة مسبقاً
- خدمات المحمول آجلة الدفع
- الحزمة العريضة للخطوط الثابتة

الترتيب بين 10 شركات الاتصالات

%100 ————— %0

التوصيات الرئيسية

- تحسين الإفصاحات المتعلقة بسياسة الخصوصية. يجب على الشركة توضيح أي من سياسات الخصوصية تنطبق على الخدمات المختلفة، وأن تكون أكثر شفافية حول كيفية التعامل مع معلومات المستخدمين.
- الشفافية حول الطلبات الخاصة. على شركة "اتصالات" أن توضح عن إجراءات الاستجابة إلى الطلبات الخاصة لحجب المحتوى أو الحسابات، بالإضافة إلى تلك المتعلقة بتسليم بيانات المستخدمين، وعليها أن تنشر بيانات عن هذه الطلبات بانتظام.
- تحسين إجراءات التظلم. يجب على الشركة تحسين آليات التظلم عن طريق الإفصاح عن أن إجراءاتها لتلقي الشكاوى تتضمن الشكاوى المتعلقة بحرية التعبير والخصوصية، وتوفير طرق واضحة لمعالجة هذه الأنواع من الشكاوى.

النتائج الرئيسية

- كانت شركة "اتصالات" واحدة من شركات الاتصالات الأدنى مرتبة في المؤشر، فهي لم تفصح عن أي شيء تقريباً من السياسات والممارسات التي تؤثر على حرية التعبير والخصوصية لدى المستخدمين.
- لم تفصح الشركة حتى عن المعلومات الأساسية حول سياسات الخصوصية الخاصة بها، بما في ذلك معلومات حول أي سياسة تطبق على أي خدمة.
- في حين حسنت الشركة قليلاً من الإفصاحات المتعلقة بسياساتها للأمن، فإنها لم تفصح عن أي شيء تقريباً حول السياسات التي تؤثر على خصوصية المستخدمين، بما في ذلك نوع معلومات المستخدمين التي تجمعها، وتشاركها، أو لأي غرض، أو كيف تتعامل مع الطلبات الحكومية والطلبات الخاصة بتسليم معلومات المستخدم.

التحليل

بالنظر إلى أن الشركة مملوكة للدولة بنسبة أغلبية وأن البيئة التشغيلية لا تشجع الشفافية، فمن غير المرجح أن تقوم "اتصالات" بالإفصاح عن معلومات حول طلبات الحكومة بحجب المحتوى أو تسليم معلومات المستخدمين. بيد أنه يمكن لاتصالات الإفصاح عن سياساتها حول الاستجابة إلى الطلبات الخاصة.

نبذة عن "مجموعة اتصالات"

تعمل "مجموعة اتصالات" كمشغل للاتصالات وشبكات الألياف البصرية وتقدم غيرها من الخدمات في الإمارات العربية المتحدة ومنطقة الشرق الأوسط وأفريقيا وآسيا.

القيمة السوقية: 41.2 مليار دولار أمريكي⁴

بورصة أبو ظبي Etisalat: ADX

المقر: الإمارات العربية المتحدة

الموقع: www.etisalat.com

حلت "اتصالات" في المرتبة التاسعة من أصل عشر شركات الاتصالات، حيث لم تفصح عن أي شيء تقريباً عن السياسات والممارسات التي تؤثر على حرية التعبير والخصوصية.¹ شركة "اتصالات" هي شركة مملوكة للدولة بحصة أغلبية،² وتعمل ضمن أطر تنظيمية وسياسية تحد من حرية التعبير على الإنترنت.³ في حين لا يتم تشجيع الشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة على الالتزام علنياً بحقوق الإنسان، يمكن لشركة "اتصالات" أن تكون أكثر شفافية حيال السياسات الأساسية التي تؤثر على حرية التعبير والخصوصية لدى المستخدمين. على سبيل المثال، يمكنها توضيح أي سياسة من سياسات الخصوصية تنطبق على أي خدمة من الخدمات. ويمكنها أيضاً تقديم المزيد من المعلومات حول سياساتها لأمن المعلومات، حيث لا يوجد قانون يمنع الشركات من الكشف عن إجراءاتها بالتعامل مع خروقات البيانات.

¹ يغطي البحث حول مؤشر 2018 الفترة من 13 يناير / كانون الثاني 2017 إلى 12 يناير / كانون الثاني 2018. السياسات التي دخلت حيز التنفيذ بعد 12 يناير / كانون الثاني 2018 لم يتم تقييمها في هذا المؤشر. لمعلومات عن أداء اتصالات في مؤشر عام 2017 راجع: <https://www.etisalat.com/en/ir/corporateinfo/overview.jsp>

² "علاقات المستثمرين - علاقات المستثمرين" اتصالات بتاريخ 15 مارس / آذار 2018 ، <https://www.etisalat.com/en/ir/corporateinfo/overview.jsp>

³ "Freedom on the Net" (Freedom House, November 2017), <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2017/united-arab-emirates>

⁴ Bloomberg Markets, Accessed February 26, 2018, <https://www.bloomberg.com/quote/ETISALAT:UH>

أو عما إذا كانت تتفاعل مع الجهات العاملة والمهتمة بحرية التعبير أو الخصوصية (G5). وقد تلقت الشركة بعض النقاط في الإفصاح عن آليات التظلم والانتصاف، على الرغم من أن الشركة لم تذكر صراحة أن هذه العملية تشمل الشكاوى المتعلقة بحرية التعبير أو الخصوصية (G6).

كان أداء شركة "اتصالات" ضعيفاً في فئة الحكومة، حيث تفوقت فقط على "أوريدو" (Ooredoo) و"أكسياتا" (Axiata). لم تقدم "اتصالات" أي التزام رسمي باحترام حرية المستخدمين في التعبير والخصوصية كحق من حقوق الإنسان (G1)، ولم تكشف عن أي درجة من الالتزام على المستوى الإداري بهذه القضايا (G2). كما لم تكشف الشركة عن أي دليل عن إجراءات العناية الواجبة المتعلقة بحقوق الإنسان (G4).

حرية التعبير 15%

إدارة الشبكة وإيقاف تشغيلها: حلت شركة "اتصالات" الإمارات بين أدنى الشركات تسجيلاً للنقاط على هذه المؤشرات، رغم أن إفصاحاتها أكثر بقليل من تلك التي عرضتها "أوريدو" (F9-F10). فشلت شركة "اتصالات" في الإفصاح عن أي معلومات عن سياسات إدارة الشبكة (F9)، ولم تفصح أي شيء تقريباً عن سياساتها للاستجابة إلى أوامر الحكومة بإيقاف تشغيل الشبكات (F10).

حلت "اتصالات" في المرتبة السادسة بين شركات الاتصالات العشرة التي تم تقييمها في فئة حرية التعبير، متقدمة على "أوريدو" و"إم تي إن" (MTN) و"أكسياتا" و"بهارتي إيرتل" (Bharti Airtel).

سياسة الهوية: أفصحت شركة "اتصالات" الإمارات عن أنها تطلب من مستخدمي خدمات الهاتف المحمول المدفوعة مسبقاً بتقديم الهوية التي تصدرها الحكومة (F11)، حيث أنها متطلب لجميع المشتركين في خدمة الهاتف المحمول في دولة الإمارات العربية المتحدة.⁶

طلبات تقييد المحتوى والحسابات: مثل معظم شركات الاتصالات، لم توفر "اتصالات" أية معلومات تقريباً عن كيفية التعامل مع طلبات الحكومة أو الطلبات الخاصة بحجب المحتوى أو تقييد الحسابات (F5-F7). ولم تنشر الشركة الإماراتية أية بيانات عن عدد الطلبات التي تلقتها أو التي امتثلت لها (F6, F7). في حين يُعتبر عدم الامتثال لطلبات الحكومة بالحجب جريمة جنائية⁵، لا يوجد قانون يحظر على "اتصالات" الإفصاح عن إجراءات التعامل مع الطلبات الحكومية أو الطلبات الخاصة لحجب المحتوى أو معدلات الامتثال لتلك الطلبات.

الخصوصية 4%

وهي "اتصالات"، "أوريدو" و"أكسياتا"، التي لم تحصل على أي نقاط إيجابية على هذه المؤشرات (P10, P11, P12). ولم تقدم أي معلومات عن إجراءاتها للاستجابة إلى هذا النوع من الطلبات (P10)، أو ما إذا كانت تبلغ المستخدمين في حال طلبت معلوماتهم (P12). ولم تنشر الشركة أية بيانات عن عدد الطلبات التي تلقتها للحصول على معلومات المستخدمين (P11). بيد أن الرخصة التشغيلية لشركة "اتصالات" تتطلب منها تثبيت معدات تسمح للسلطات بالوصول إلى الشبكة، وبالتالي فإن الشركة قد لا تكون على علم عندما تقوم السلطات الحكومية بالوصول إلى معلومات المستخدمين.⁸ وعلى الرغم من ذلك، لا يوجد قانون يحظر على "اتصالات" الكشف عن سياستها للاستجابة إلى الطلبات الخاصة للحصول على معلومات المستخدمين.

جاءت اتصالات في ثاني أدنى درجة فيما يتعلق بالخصوصية بين جميع شركات الاتصالات التي تم تقييمها، حيث كانت إفصاحاتها بهذا الشأن أكثر بقليل من تلك التي قامت بها شركة "أوريدو" القطرية.

أمن المعلومات: لم تفصح "اتصالات" الإمارات عن أي شيء تقريباً عن سياسات وإجراءات الخصوصية، متقدمةً بذلك فقط على "أوريدو" قطر على هذه المؤشرات (P3-P8). تفصح عن أنها تحد من وصول الموظفين إلى بيانات المستخدمين وبأن لديها فرق أمن ترصد تهديدات الأمن السيبراني وخرقوات البيانات.⁹ ومع ذلك، لم تقدم الشركة أية معلومات إضافية بشأن إجراءاتها الداخلية لضمان أمن بيانات المستخدمين، بما في ذلك ما إذا كانت تجري عمليات تدقيق أمني (P13). ولم تكشف شيئاً تقريباً عن سياساتها في معالجة الثغرات الأمنية (P14) أو التعامل مع خروقات البيانات (P15). ويجدر بالذكر أنه لا توجد عقوبات قانونية ظاهرة تمنع الإفصاح عن هذه المعلومات.

التعامل مع معلومات المستخدمين: لم تفصح "اتصالات" الإمارات عن أي شيء تقريباً حول كيفية التعامل مع معلومات المستخدمين، متقدمةً بذلك فقط على "أوريدو" قطر على هذه المؤشرات (P3-P8). تشير سياسة الخصوصية للشركة فقط إلى الموقع الإلكتروني لشركة "اتصالات" الإمارات والخدمات على الإنترنت، من دون الإشارة إلى انطباق السياسة على الهاتف المحمول أو خدمات الحزمة العريضة للخطوط الثابتة.⁷ وبذلك لم تحصل على أي نقاط إيجابية على المؤشرات التي تتناول إفصاحات الشركة عن أنواع معلومات المستخدمين التي تجمعها، ولأي غرض، ومدة احتفاظها بها (P3, P5, P6). بالإضافة إلى ذلك، لم تفصح الشركة عن خيارات المستخدمين للتحكم بالمعلومات التي تجمعها الشركة عنهم وتشاركها مع الآخرين (P7). ومع ذلك أفصحت الشركة عن أنها تشارك معلومات المستخدمين مع السلطات إن كان ذلك مطلوباً قانونياً وفي حالات الأمن القومي (P4).

طلبات الحصول على معلومات المستخدمين: لم تقدم شركة "اتصالات" أية معلومات حول كيفية التعامل مع الطلبات الحكومية أو الطلبات الخاصة للحصول على معلومات المستخدمين، مما يجعلها واحدة من ثلاث شركات،

⁵ المرسوم الاتحادي - قانون رقم (5) لسنة 2012 بشأن مكافحة جرائم الإنترنت" (2012)، http://ejjustice.gov.ae/downloads/latest_laws/cybercrimes_5_2012_en.pdf.

⁶ هيئة تنظيم الاتصالات تربط تسجيل الهواتف المحمولة بطاقات الهوية" هيئة الإمارات للهوية، 9 فبراير / شباط 2015، <http://www.id.gov.ae/en/media-centre/news/2014/2/9/tra-links-mobile-registration-with-id-card.aspx>.

⁷ "Privacy Policy - General terms of use for the website and Etisalat's online services," Etisalat, May 24, 2015, <https://www.etisalat.ae/en/privacy-policy.jsp>.

⁸ Public Telecommunications License No. 1/2006" Telecommunications Regulatory Authority, accessed March 15, 2018, <https://www.tra.gov.ae/assets/03YgXUV3.pdf.aspx>.

⁹ "Annual Report 2016 - Enterprise risk management," Etisalat, accessed March 15, 2018, <http://o2.ae/clients/etisalat/annualreport2016/en/iar.html>.