

"أوريدو" (Ooredoo) (شركة مساهمة قطرية عامة)

الفرق عن عام 2017	النتيجة	الترتيب
0.00	5%	10

شركة التشغيل التي تم تقييمها
● "أوريدو" (Ooredoo) قطر

الخدمات التي تم تقييمها:

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

الترتيب بين 10 شركات الاتصالات



التوصيات الرئيسية

النتائج الرئيسية

- نشر سياسات الخصوصية. يجب على "أوريدو" أن تفصح بوضوح عن سياسات الخصوصية الخاصة بها، وأن تضمن سهولة العثور على هذه السياسات وسهولة فهمها.
- توضيح القيود المفروضة على المحتوى والوصول إلى الشبكة. يتعين على "أوريدو" أن تكون أكثر شفافية حول إجراءاتها للتعامل مع طلبات الحكومة والقطاع الخاص لحجب المحتوى أو تقييد حسابات المستخدمين، بالإضافة إلى إجراءاتها للتعامل مع طلبات الحكومة بإيقاف تشغيل الشبكات.
- 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 لانتصاف هذه الأنواع من الشكاوى.

- حلت "أوريدو" في المرتبة الأخيرة بين شركات الاتصالات في المؤشر من حيث النقاط المسجلة، فهي لم تفصح عن أي شيء تقريباً من السياسات والممارسات التي تؤثر على حرية التعبير والخصوصية لدى المستخدمين.
- لم تفصح الشركة عن معلومات كافية حول السياسات التي تؤثر على حرية التعبير لدى المستخدمين، بما في ذلك عمليات حجب المحتوى أو الاستجابة لطلبات الحكومة بإيقاف تشغيل الشبكات.
- لم تنشر الشركة أيضاً سياسة الخصوصية، مما يجعل من المستحيل بالنسبة للمستخدمين فهم ما تفعله الشركة بالمعلومات الخاصة بهم، بما في ذلك نوع المعلومات التي تجمعها، ومع من تشاركها، ولماذا.

التحليل

أصدرت قطر أول قانون شامل حول خصوصية البيانات، يلزم الشركات بإبلاغ الجهات التنظيمية والمستخدمين في حال حدوث خرق للبيانات، ولكن الشركة لا تفصح عن هذه المعلومات.³

نبذة عن "أوريدو"

تقدم Ooredoo ش.م. ق خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية مثل خدمات المحمول والنطاق العريض والألياف في قطر و 11 دولة أخرى في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وجنوب آسيا.⁴

القيمة السوقية: 8.6 مليار دولار أمريكي⁵

DSM: ORDS سوق الدوحة للأوراق المالية

المقر: قطر

الموقع: <https://www.ooredoo.qa>

حصلت "أوريدو" على الدرجة الأدنى بين جميع شركات الاتصالات، بحيث كانت الأقل إفصاحاً عن السياسات والممارسات التي تؤثر على حرية التعبير والخصوصية لدى المستخدمين بين نظيراتها، بما في ذلك شركة "اتصالات" (Etisalat) في الإمارات العربية المتحدة.¹ وكانت شركة "أوريدو" التي تملك حكومة قطر حصة الأغلبية فيها، واحدة من أربع شركات في المؤشر لم تجر أي تحسينات في مؤشر 2018. في حين لا تشجع البيئة السياسية والتنظيمية في قطر الشركات على الالتزام علانية بحقوق الإنسان²، يمكن للشركة أن تكون أكثر شفافية حيال السياسات الأساسية التي تؤثر على حرية التعبير والخصوصية في عددٍ من المجالات. على سبيل المثال، يمكنها جعل سياسات الخصوصية متاحة للمستخدمين. كما يمكنها أيضاً تقديم معلومات عن الخطوات التي تتخذها للحفاظ على أمن معلومات المستخدم، إذ لا توجد عوائق قانونية تمنع الشركة من القيام بذلك. في عام 2016،

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 Ooredoo في مؤشر عام 2017 راجع: <https://rankingdigitalrights.org/index2017/companies/ooredoo>.

² <https://freedomhouse.org/report/freedom-press/2017/qatar>, "Freedom of the Press 2017. Qatar Profile," (Freedom House, 2017)

³ <http://www.qatar-tribune.com/news-details/id/31687>, Tribune News Network, "New Law on Personal Data Protection," Qatar Tribune, November 4, 2016

الحكومة 2%

ولم تقدم أي دليل على إجراءات العناية الواجبة المتعلقة بحقوق الإنسان (G4)، أو عما إذا كانت تتفاعل مع الجهات العاملة والمهتمة بحرية التعبير أو الخصوصية (G5). أفصحت "أوريدو" عن بعض المعلومات حول آلية للتظلم يمكن للعملاء من خلالها تقديم الشكاوى، ولكنها لم تقدم أية معلومات إضافية حول إجراءات تلقّي هذه الشكاوى والرد على هذه المظالم (G6).

كان أداء "أوريدو" ضعيفاً في فئة الحكومة، حيث حصلت على أدنى درجة من بين جميع شركات الاتصالات. لم تصدر أي التزام علني باحترام حرية التعبير والخصوصية كحق من حقوق الإنسان (G1)، كما لم تكشف عن أي درجة من الالتزام على المستوى الإداري بهذه القضايا داخل الشركة (G2). على الرغم من إفصاحها عن سياسة خاصة بالمبلغين عن المخالفات (whistleblower)، لم تذكر الشركة ما إذا كانت هذه السياسة تتعلق بحرية التعبير أو بمسائل الخصوصية (G3).

حرية التعبير 14%

يتوجب قانونياً على كافة شركات الاتصالات في قطر أن تمثل لجميع الأوامر القضائية بحجب المحتوى أو معدلات الامتثال لهذه الطلبات.

إدارة الشبكة وإيقاف تشغيلها: لم تفصح "أوريدو" قطر عن أية معلومات حول سياسات إدارة الشبكة (F9). وكما معظم شركات الاتصالات، لم تفصح الشركة القطرية إلا القليل عن إجراءاتها للتعامل مع طلبات الحكومة بإيقاف تشغيل شبكتها (F10).

سياسة الهوية: أفصحت "أوريدو" قطر عن أنها تطلب من مستخدمي خدمات المحمول المدفوعة مسبقاً تقديم الهوية التي تصدرها الحكومة (F11)، على الرغم من أنه من غير الواضح ما إذا كان هذا مطلوباً بموجب القانون.

أفصحت "أوريدو" القليل عن السياسات التي تؤثر على حرية التعبير، وحصلت على ثالث أدنى درجة بين شركات الاتصالات، متقدمة بذلك على "إم تي إن" (MTN) و"أكسياتا" (Axiata) و"بهارتي إيرتل" (Bharti Airtel).

طلبات تقييد المحتوى والحسابات: لم تقدم "أوريدو"، مثل معظم نظرائها من شركات الاتصالات، أية معلومات عن إجراءاتها للاستجابة لطلبات الحكومة أو الطلبات الخاصة بحجب المحتوى أو تقييد حسابات المستخدمين (F5)، كما لم توفر أية بيانات حول عدد الطلبات الحكومية أو الخاصة بتقييد المحتوى أو الحسابات التي تتلقاها أو التي تمتثل لها (F6, F7). لا توجد عقبات قانونية ظاهرة تمنع الإفصاح عن هذه المعلومات. وغالباً ما يأتي عدم الإفصاح كنتيجة لكون "أوريدو" مملوكة بأغليبتها للدولة، وكذلك نتيجة لانعدام الشفافية في بيئة قطر القانونية.

الخصوصية 0%

لم تقدم الشركة أية معلومات عن إجراءاتها للاستجابة إلى هذا النوع من الطلبات (P10)، أو عما إذا كانت تبلغ المستخدمين في حال طلبت معلوماتهم (P12). لم تنشر الشركة أيضاً أية بيانات عن عدد الطلبات التي تلقتها للحصول على معلومات المستخدمين (P11). وغالباً ما يعود عدم الإفصاح لكون "أوريدو" مملوكة بنسبة أغلبية للدولة، وكذلك نتيجة لانعدام الشفافية في بيئة قطر القانونية. وعلى الرغم من ذلك، لا يوجد قانون يحظر على "أوريدو" الإفصاح عن سياساتها للاستجابة إلى الطلبات الخاصة للحصول على معلومات المستخدمين.

أمن المعلومات: كانت "أوريدو" قطر الشركة الوحيدة في المؤشر بأكمله التي لم تكشف شيئاً عن سياساتها وإجراءاتها للحفاظ على أمن معلومات المستخدمين (P13-P18). لم تفصح عما إذا كان لديها نظم لمراقبة أو تقييد وصول الموظفين إلى معلومات المستخدمين (P13)، كما لم تقدم أية معلومات عن إجراءاتها لمعالجة الثغرات الأمنية أو التعامل مع خروقات البيانات (P14, P15).

حازت "أوريدو" على أدنى درجة في الخصوصية بين جميع شركات الاتصالات التي تم تقييمها، حيث لا تنشر الشركة سياسة الخصوصية المتعلقة بخدمات المحمول المسبق أو الأجل الدفع أو بخدمات النطاق العريض للخطوط الثابتة.

التعامل مع معلومات المستخدم: كانت "أوريدو" قطر الشركة الوحيدة في المؤشر بأكمله التي لم تكشف عن أي شيء حول نوع معلومات المستخدم التي تجمعها، ومع من تشاركها، والمعلومات التي تحتفظ بها، وأسباب ذلك (P3-P8). لم تنشر الشركة سياسة خصوصية حول الخدمات التي تم تقييمها.

طلبات الحصول على معلومات المستخدمين: لم تقدم "أوريدو" أية معلومات حول كيفية التعامل مع الطلبات الحكومية أو الطلبات الخاصة للحصول على معلومات المستخدمين، مما يجعلها واحدة من الشركات الثلاث، وهي بالإضافة إلى "أوريدو"، "اتصالات" و"أكسياتا"، التي لم تحصل على أية نقاط إيجابية على هذه المؤشرات (P10, P11, P12).

http://ooredoo.com/en/who_we_are/our_markets "Our Markets", Ooredoo Corporate, accessed March 15, 2018⁴

Bloomberg Markets, accessed February 13, 2018, <https://www.bloomberg.com/quote/ORDS:UH>⁵

General Terms and Conditions for Consumer Services, Ooredoo, accessed March 15, 2018, <https://www.ooredoo.qa/portal/OoredooQatar/general-terms-and-conditions>⁶