

شركات الاتصالات

مجموعة اتصالات

شركة التشغيل التي تم تقييمها

• "اتصالات" الإمارات

الخدمات التي تم تقييمها

• خدمات المحمول المدفوعة مسبقاً

• خدمات المحمول آجلة الدفع

• خدمات المحمول آجلة الدفع

الترتيب

11

النتيجة

%8

الفرق عن 2018

▼ 0.13

الترتيب بين 12 من شركات الاتصالات

%100 ————— %0

التوصيات الرئيسية

نشر سياسات الخصوصية. يجب على شركة "اتصالات" أن تفصح بوضوح عن كيفية تعاملها مع معلومات المستخدمين وتسهيل العثور على سياساتها وفهمها.

الشفافية حول الطلبات الخاصة. يجب على شركة "اتصالات" الإفصاح 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 "اتصالات" ثاني أدنى شركة اتصالات في المؤشر، حيث لم تفصح عن أي شيء تقريباً فيما يتعلق بالسياسات والممارسات التي تؤثر على حرية التعبير والخصوصية لدى المستخدمين.

• لم تنشر "اتصالات" سياسة الخصوصية، مما يجعل من المستحيل على المستخدمين فهم ما تقوم به الشركة بمعلوماتهم، بما في ذلك ما تقوم بجمعه ولأي أغراض.

• لم تفصح "اتصالات" عن أي شيء يتعلق بكيفية تعاملها مع الطلبات الحكومية والخاصة بتسليم معلومات المستخدم.

التحليل

بالنظر إلى أن الشركة مملوكة للدولة بنسبة أغلبية وأن بيئتها التشغيلية لا تشجع الشفافية، فمن غير المرجح قيام "اتصالات" بالإفصاح عن معلومات حول طلبات الحكومة لحجب المحتوى أو لتسليم 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 وغيرها من الخدمات في الإمارات العربية المتحدة ومنطقة الشرق الأوسط وأفريقيا وآسيا.

قيمة السوقية: 39.4 مليار دولار⁵
ADX: ETISALAT بورصة أبو ظبي
المقر: الإمارات العربية المتحدة
موقع الإلكتروني: www.etisalat.com

احتلت "اتصالات" المرتبة 11 من بين 12 شركة اتصالات تم تقييمها، حيث لم تفصح عن أي شيء تقريباً عن السياسات والممارسات التي تؤثر على حرية التعبير والخصوصية.¹ لم تقم بإجراء أي تحسينات في إفصاحاتها عن السياسات التي جرى تقييمها بواسطة مؤشر RDR خلال العام الماضي.² إن "اتصالات" هي شركة مملوكة للدولة بحصة أغلبية، 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 لاتصالات أن تكون أكثر شفافية حول السياسات الأساسية التي تؤثر على حرية التعبير والخصوصية لدى المستخدمين. لم تنشر شركة التشغيل "اتصالات" الإمارات العربية المتحدة سياسة خصوصية، مما يجعل من المستحيل على المستخدمين فهم كيفية تعامل الشركة مع معلوماتهم.⁴ قدمت "اتصالات" معلومات قليلة حول سياساتها الأمنية لأمن المعلومات، حيث أنه لا يوجد قانون يمنع الشركات من أن تكون أكثر شفافية حيال إجراءاتها للتعامل مع خروقات البيانات.

¹ يغطي البحث حول مؤشر 2019 الفترة من 13 يناير/كانون الثاني 2019 إلى 8 فبراير/شباط 2019. السياسات التي دخلت حيز التنفيذ بعد 8 فبراير/شباط 2019 لم يتم تقييمها في هذا المؤشر.

² للمزيد عن أداء شركة "اتصالات" في مؤشر 2018: <https://rankingdigitalrights.org/index2018/companies/etisalat>

³ "Freedom on the Net" (Freedom House, November 2018), <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2018/united-arab-emirates>

⁴ بالنسبة لمعظم المؤشرات في فئتي حرية التعبير والخصوصية، يقوم المؤشر بتقييم الشركة العاملة في السوق المحلية، في هذه الحالة، شركة "اتصالات" الإمارات العربية المتحدة.

⁵ Bloomberg Markets, www.bloomberg.com/quote/ETISALAT:UH

بحقوق الإنسان (G4)، 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 على أن هذه العملية تشمل الشكاوى المتعلقة بحرية التعبير أو الخصوصية (G6).

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

حرية التعبير 15%

أفصحت "اتصالات" القليل عن سياساتها التي تؤثر على حرية التعبير. لم يكن من السهل العثور على سياسات خدمة شركة "اتصالات" الإمارات العربية المتحدة، ولكنها كانت متاحة باللغات الرئيسية لسوقها المحلية ومعروضة بشكل مفهوم (F1). أفصحت عن بعض المعلومات حول كيفية تطبيق قواعدها (F3) وكيف يتم إخطار المستخدمين عند اتخاذ الشركة لإجراءات تقييد الحسابات (F8).

ومع ذلك، بصرف النظر عن الحد الأدنى من الإفصاح عن الأسباب التي تجعلها تقييد الوصول إلى شبكتها أو تطبيقات وبروتوكولات محددة بسبب مطالب الحكومة (F10)، فشلت الشركة في الإفصاح عن أي معلومات أخرى حول سياساتها أو ممارساتها التي تؤثر على حرية

المستخدمين في التعبير. فشلت "اتصالات" في الإفصاح عن أي معلومات حول سياسات إدارة الشبكة أو التزامها بمبادئ حيادية الشبكة (F9). مثل معظم شركات الاتصالات، لم تقم "اتصالات" بتوفير أية معلومات تقريباً عن كيفية تعاملها مع طلبات الحكومة أو الطلبات الخاصة بحجب المحتوى أو تقييد الحسابات (F5-F7). وبالمثل، لم تنشر "اتصالات" أية بيانات عن عدد الطلبات التي تلقتها أو التي امتثلت لها (F6-F7). علاوة على ذلك، فقدت الشركة نقاطاً بسبب التغيير في إفصاحها، الأمر الذي جعلها أقل وضوحاً عند امتثالها للطلبات الخاصة (F5). في حين يُعتبر عدم الامتثال لطلبات الحكومة بالحجب جريمة جنائية، فإنه لا يوجد قانون يحظر "اتصالات" من الإفصاح عن كيفية تعاملها مع هذه الطلبات أو معدلات امتثالها لطلبات حظر المحتوى الحكومية أو الخاصة.⁶

ومع ذلك، بصرف النظر عن الحد الأدنى من الإفصاح عن الأسباب التي تجعلها تقييد الوصول إلى شبكتها أو تطبيقات وبروتوكولات محددة بسبب مطالب الحكومة (F10)، فشلت الشركة في الإفصاح عن أي معلومات أخرى حول سياساتها أو ممارساتها التي تؤثر على حرية

الخصوصية 4%

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 المستخدم. وعلى الرغم من ذلك فإنه لا يوجد قانون يحظر على "اتصالات" من الكشف عن سياساتها في الاستجابة إلى الطلبات الخاصة للحصول على معلومات المستخدم.⁷

لم تفصح اتصالات الإمارات عن أي شيء تقريباً عن سياسات وإجراءات أمن المعلومات، متقدمة بذلك فقط على "أوريدو" قطر على هذه المؤشرات (P13-P18). وأفصحت أنها تحد من وصول الموظفين إلى بيانات المستخدمين وبأنه لديها فرق أمن ترصد تهديدات الأمن السيبراني وخروقات البيانات (P13). ومع ذلك، لم تقدم الشركة أية معلومات إضافية بشأن إجراءاتها الداخلية لضمان أمن بيانات المستخدم، بما في ذلك ما إذا كانت تجري عمليات تدقيق أمني (P13). ولم تفصح شيئاً تقريباً عن سياساتها في معالجة الثغرات الأمنية (P14) أو كيفية تعاملها مع خروقات البيانات (P15). ويجدر بالذكر أنه لا توجد عقبات قانونية ظاهرة تمنع الإفصاح عن هذه المعلومات.

جاءت "اتصالات" في ثاني أدنى درجة فيما يتعلق بالخصوصية من بين جميع شركات الاتصالات التي تم تقييمها، حيث كانت إفصاحاتها بهذا الشأن أكثر من تلك التي قامت بها شركة "أوريدو" القطرية. لم تنشر "اتصالات" سياسة الخصوصية، مما يجعل من المستحيل على المستخدمين فهم ما تقوم به الشركة بمعلوماتهم، بما في ذلك ما تقوم بجمعه ولأي أغراض. بصرف النظر عن الإفصاح عن مشاركتها لمعلومات المستخدم مع السلطات الحكومية إذا كان ذلك مطلوباً قانونياً وفي حالات الأمن القومي (P4)، لم تفصح "اتصالات" الإمارات عن أي شيء تقريباً عن كيفية تعاملها مع معلومات المستخدمين (P3-P8).

لم تقدم "اتصالات" أية معلومات حول كيفية تعاملها مع الطلبات الحكومية أو الخاصة للحصول على معلومات المستخدم، مما يجعلها واحدة من أربع شركات، مع "أم تي إن" و"أوريدو" و"أكسيانا"، لم تحصل على أية 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 تقوم بإعلام المستخدمين عندما يتم طلب معلوماتهم (P12).

⁶ "المرسوم الاتحادي - قانون رقم (5) لسنة 2012 بشأن مكافحة جرائم الإنترنت" (2012) http://ejjustice.gov.ae/downloads/latest_laws/cybercrimes_5_2012_en.pdf

⁷ Public Telecommunications License No. 1/2006, Telecommunications Regulatory Authority, accessed March 15, 2018, <https://www.trc.gov.ae/assets/03VgXUV3.pdf.aspx>