accessnow impact International

خصوصيات مستباحة:

تعامل الشركات المزوّدة للانترنت في تونس مع المعلومات الشخصية للمستخدمين

يوليو 2020

قائمة المحتويات

i. ملخص تنفيذي	4
ii. مقدمة	5
iii. منهجية الدراسة	7
iv. مزودو خدمة الإنترنت والاتصالات السلكية واللاسلكية في تونس	8
v. الإطار القانوني في تونس	9
vi. سياسة الخصوصية	12
vii. الاستنتاجات	14
viii. النتائج	21
ix. التوصيات وسبل المضي قدمًا	24

١. ملخص تنفيذي

تكشف الدراسة التي أجراها كل من آكسس ناو وإمباكت الدولية لسياسات حقوق الإنسان أن غالبية الشركات المزودة بخدمة الإنترنت في تونس تفشل في حماية المعلومات الشخصية للعملاء وتنتهك المبادئ الأساسية لحماية بيانات العملاء.

وتبرز الدراسة أن شركات تزويد الإنترنت الأساسية في تونس، بما في ذلك تيليكوم وأوريدو وتوبنت وهيكزابايت وبي، لا تلتزم بالمعايير الأساسية لحماية خصوصية مستخدميها، وغالبًا ما تجمع وتتعامل مع معلومات شخصية لعملائها دون اتخاذ الإجراءات الأساسية لحمايتها. ووجدت الدراسة أن شركة واحدة فقط تمتثل المعايير، لمتطلبات المادة 4 من القانون الأساسي رقم 2004/63، وهي أورانج تونس. مع ذلك، في أغلب الحالات، تُبقي أورانج تلك السياسات حبرًا على ورق، دون تنفيذ أو التزام حقيقي بها.

يتضح ذلك من خلال نتائج إجابات 11 سؤالًا طرحتهم الدراسة لفحص مدى استكمال تلك الشركات للمعايير الأساسية لحماية خصوصية معلومات العملاء، إلى جانب تقييم سياسات الخصوصية الخاصة بها.

ودعت كل من إمباكت الدولية لسياسات حقوق الإنسان ومنظمة آكسس ناو تونس سن قرار جديد يرفع مستوى حماية حقوق الإنسان في البلاد، كما طالبتا الحكومة التونسية بضمان تنفيذ اتفاقية مجلس أوروبا 108 المتعلقة بمعالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي[1]، والتي وقعت تونس عليها عام 2017، تنفيذًا كاملًا وفعّالًا، من خلال إصلاح القوانين المحلية ذات العلاقة، وإيلاء اهتمامٍ أكبر للقضايا المتعلقة بالحق في الخصوصية لمواطنيها.

1 https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/treaty/108

II. مقدمة

تناقش هـــــذه الدراســة ممارسات الشركات المزودة لخدمات الإنترنت في تونس وسياسات الخصوصية المنشورة على مواقعها الإلكترونية لتقييم مدى احترامها لخصوصية مستخدميها. وبالرغم من أن تونس تمتاز بامتلاكها إحدى أكثر البنى التحتية للاتصالات تطورًا في شمال أفريقيا، إلا أنها تقدم خدمات النطاق العريض بأسعار تعتبر ضمن التكاليف الأدنى في القارة السمراء. تتوفر خدمة الإنترنت في كافة أنحاء الدولة من خلال شبكة كابلات من الألياف البصرية مع ضمان خدمة عالمية من خلال كابلات مغمورة ووصلات ساتلية وأخرى أرضية.

وتتضمن التشريعات التونسية قانون رقم 2004/63 الذي يُعرف بالقانون الأساسي لحماية المعطيات الشخصية لمستخدمي الإنترنت، حيث يُعرّف هذا القانون المعلومات الشخصية ويوضح مسؤولية مزودي الخدمة وشركائهم تجاه المستخدمين. مع ذلك، يكشف تحليل أجرته منظمة Article 19 أنه ما تزال هناك حاجة ماسة لإصلاح تنظيمي في تونس، فقد شهدت القيود المفروضة على استخدام الإنترنت تراجعًا ملحوظًا نظرًا لتعطل آليات الرقابة وعدم قدرة أو

عدم رغبة الأجهزة الحاكمة بممارسة سلطاتها فيما يتعلق بخدمة الإنترنت. لذلك، فإن الحاجة تبقى ملحة لتبني تونس قانوناً شاملاً لحماية بيانات المستخدمين بشكلٍ عاجل لتحسين البيئة الحالية وللالتزام والتوافق مع المعايير الدولية المتعلقة بحماية الحق في الخصوصية والبيانات الشخصية.

يقيم هذا التقرير مدى توافق سياسات الخصوصية الخاصة بالشركات المزودة لخدمات الإنترنت في ضوء الإطار القانوني المطبق حالياً في تونس، ويقترح توصيات بشأن الخطوات والتدابير الرئيسة التي يتعين على الحكومة التونسية والشركات الخاصة مراعاتها لضمان حماية واحترام حق المواطن التونسي في الخصوصية.

III. منهجية الدراسة

تناولت الدراسة سبع شركات مزودة للإنترنت في تونس وهي: اتصالات تونس، وأوريدو تونس، وتوب نت، وأورنج تونس، وغلوبالنت، وهكزابايت، وبي.

لتقييم مدى احترام سياسات الشركات الأساسية المزودة للإنترنت في تونس لحق العملاء في الخصوصية، استعرضت كل من إمباكت الدولية لسياسات حقوق الإنسان ومنظمة أكسس ناو سياسة الخصوصية المنشورة على المواقع الإلكترونية الرسمية للشركات المستهدفة المزودة لخدمة الإنترنت، وقامتا بمقارنتها في ضوء القانون الأساسي رقم 2004/63 الخاص بحماية المعطيات الشخصية المؤرخ في 27 يوليو من عام 2004، والذي ينص على أن « لكل شخص الحق في حماية المعطيات الشخصية المتعلقة بحياته الخاصة باعتبارها من الحقوق الأساسية المضمونة بالدستور» وأنه «لا يمكن أن تقع معالجتها إلا في إطار الشفافية والأمانة واحترام كرامة الإنسان.»

IV. مزودو خدمة الإنترنت والاتصالات السلكية واللاسلكية في تونس

تمتاز تونس بسوقٍ متطورٍ في مجال منتجات وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، لكن نسبة اختراق أجهزة الهاتف الثابت والمحمول وصلت إلى نحو 138,8٪ في عام 2018، ما يعكس ضعفًا حقيقيًا في حماية المشتركين ومستخدمي وسائل الاتصال الحديثة.

وبوصول عدد خطوط الهاتف إلى 14,8 مليونًا، تحتل تونس اليوم أعلى المراتب من حيث عدد اشتراكات خطوط الهاتف المحمول في أفريقيا. من بين نحو 8 مليون مشترك في خدمة الإنترنت في تونس، ما يعادل نسبة 81٪ يستخدمون الإنترنت باستخدام الهواتف الذكية.

واستطاع سوق الهواتف الخلوية التونسي المنافسة عالميًا منذ بدايات الألفية الثالثة، وتظهر أدناه كبرى الشركات المزودة للإنترنت وشركات الاتصالات السلكية واللاسلكية في تونس.

الشركة المزودة لخدمة الإنترنت	تاريخ التأسيس	الشركة الأم	ملاحظات أخرى
اتصالات تونس	1995	-	تمتلك 60٪ من شركة «جو مالطا»، حيث قامت بشرائها من Emirates International (Telecommunications (EIT
أوريدو تونس	2002	مجموعة أوريدو	المعروفة سابقًا بـ «تونيزيانا»
توب نت	2001	اتصالات تونس	-
أورانج تونس	2003	أورانج	-
غلوبالنت	1997	Standard Sharing Software	-
هكزابايت	2001	-	-
بي	2019	-	-

٧. الإطار القانوني في تونس

لطالما كانت تونس -في بدايات القرن الواحد والعشرين- دولة رائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في الحفاظ على الخصوصية وحماية البيانات الشخصية. ففي البداية، تم الاعتراف بتلك الحقوق لأول مرة في دستور عام 2002، حين لم تكن هنالك قوانين ولوائح تنظم حماية الخصوصية في المنطقة. وبعد عامين، وقبل استضافة القمة العالمية حول مجتمع المعلومات (WSIS) لعام 2005 في تونس، ظهر قانون حماية البيانات رقم 2004-63.

ويبدو للوهلة الأولى أن القانون الأساسي لعام 2004 يمنح التونسيين الحد الأدنى من الحماية بالفعل، حيث يضمن بعض الحقوق للأفراد الذين تجمع الشركات التجارية معلوماتهم الشخصية، ويحدد التزامات تلك الشركات والمؤسسات.

بالرغم من ذلك، يحمل هذا القانون العديد من أوجه القصور. على سبيل المثال، لا تنطبق الالتزامات المنصوص عليها في القانون على الهيئات العامة مثل الشرطة، ومعاهد التعليم العالي، والمحاكم. على الرغم من أنها تعالج نسبة كبيرة جداً من البيانات الشخصية. وعليه، يبقى حق الأفراد في إعطاء الموافقة الصريحة والمسبقة محدوداً للغاية.

علاوةً على ذلك، تشير إحصائيات صادرة عن «الهيئة الوطنية لحماية المعطيات الشخصية» عام 2017 إلى أن إنفاذ القانون يختلف بشكل كبير بين الجهات الفاعلة الحكومية والخاصة منها.

كذلك، فإن القانون لا يعالج مفاهيم أساسية مثل «المعلومات الحساسة» التي يجب تطبيق مجموعات مختلفة من القواعد عند معالجتها. فهو لا يعتبر على سبيل المثال البيانات المتعلقة بالحياة الجنسية أو الميول الجنسية للفرد من البيانات الشخصية الحساسة.

بالإضافة إلى ذلك، يحمل القانون الحالي «الهيئة الوطنية لحماية المعطيات الشخصية» مسؤولية الرقابة والإنفاذ. ومع ذلك، بدأت الهيئة المستقلة عملها في عام 2009، بعد أكثر من ست سنوات على إضفاء الطابع المؤسسي على الحق في الخصوصية وبعد خمس سنوات من سن القانون، وهذا بدوره يكشف ضعف الإرادة السياسية في إنشاء نظام مناسب ومتين لحماية البيانات الشخصية. وهذا بحد ذاته يثير مزيدًا من القلق تجاه عدم إصدار أية أحكام قضائية لمنع انتهاك البيانات الشخصية حتى الآن، الأمر الذي يفاقم سياسة الإفلات من العقاب وانعدام المساءلة ويؤدي في الغالب إلى مزيد من الانتهاك للخصوصية.

ونتيجةً لذلك، فإنه وحتى عام 2015، نادرًا ما تفاعلت الجهات التي تعالج البيانات مثل الشركات الخاصة مع الهيئة الوطنية لحماية المعطيات الشخصية لضمان معالجة بياناتها بما يقتضي القانون. لذلك، بات تطبيق القانون الأساسي لعام 2004 استثنائيًا أكثر من كونه منهجيًا لسنوات.

حاجة ملحّة لإصلاحات تضمن حماية خصوصية المستخدمين

بعد سقوط نظام «زين العابدين بن علي» عام 2011 وإنشاء الجمهورية الثانية بعد ثلاث سنوات، تم تبني دستور جديد، واعتبر النظام الحاكم الجديد حقوق الإنسان مبدأً توجيهيًا أعلى، وعليه أُقرّت المادة 24 من الدستور الحق في الخصوصية، فبموجبها تُعد الدولة مسؤولةٌ عن «حماية الحياة الخاصة، وحرمة المسكن، وسرية المراسلات، والاتصالات، والمعلومات الشخصية.»

عام 1969، صادقت تونس على العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية الذي تنص المادة (17) منه على أنه «لا يجوز تعريض أي شخص، على نحو تعسفي أو غير قانوني، لتدخل في خصوصياته أو شؤون أسرته أو بيته أو مراسلاته، ولا لأي حملات غير قانونية تمس شرفه أو سمعته.» وأشار مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة أن على كل دولة من الدول الأعضاء اعتماد تدابير تشريعية لإعمال الحظر ضد التدخلات والهجمات وكذلك لحماية الحق في الخصوصية.

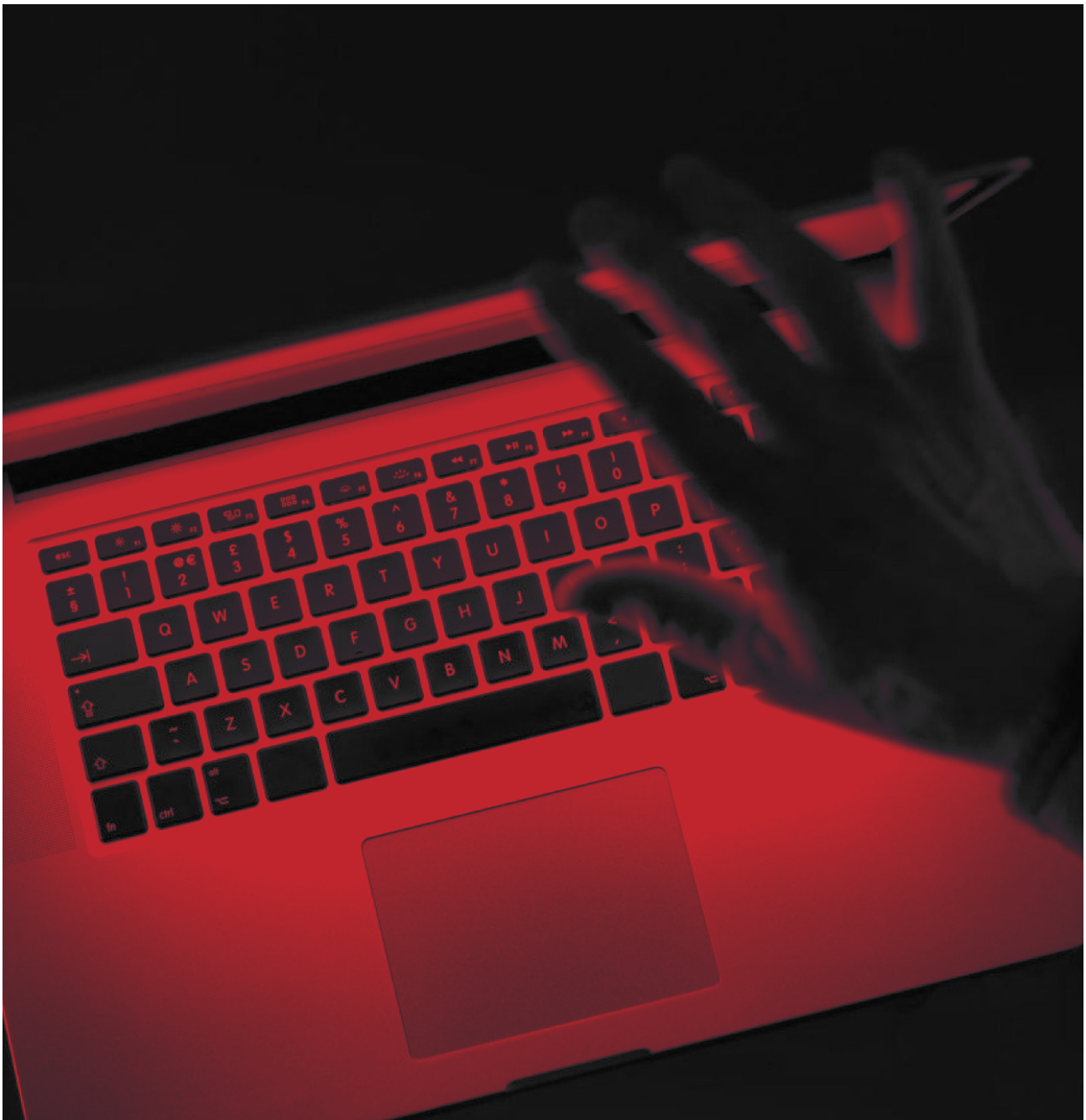
في 1 نوفمبر من عام 2017، أصبحت تونس الدولة رقم 51 التي توقع على معاهدة مجلس أوروبا رقم 108.

لاحقًا في مارس 2018، قدمت تونس مشروع قانون جديد بشأن حماية البيانات الشخصية صُمم خصيصًا ليتماشى مع النظام الأوروبي لحماية المعلومات. سيعزز مشروع القانون متطلبات الحماية لتشمل المعالجات

غير التونسية للبيانات الشخصية في البلاد. بالإضافة إلى ذلك، وسّع مشروع القانون المعدل مفهوم المعلومات الشخصية لتشمل عنوان البريد الإلكتروني، والعنوان الإلكتروني، وإحداثيات تحديد الموقع، وبيانات الاستدلال البيولوجي، والبيانات الوراثية، كما يقترح تعيين موظفين مسؤولين لحماية المعلومات داخل المؤسسات المختلفة المكلفة بمعالجة البيانات الشخصية وحمايتها.

بما أن القانون الحالي المعمول به قد تم تبنيه في ظل النظام الديكتاتوري لابن علي، فمن الضروري إصلاح وإعادة النظر في الإطار القانوني لجعله يتماشى مع الدستور التونسي الجديد.

وبينما تتطلع تونس لإصلاحات سياسية وقانونية كدولة ديمقراطية مع حكومة تخضع للمساءلة وملتزمة بسيادة القانون، فمن المهم معالجة القضايا المتعلقة بالخصوصية وحماية البيانات.



VI. سياسة الخصوصية

تركز هذه الدراسة على مدى التزام الشركات التونسية المزودة بالإنترنت بتبني ونشر سياسات خصوصية صريحة توضح فيها كافة أنواع المعلومات الشخصية التي يتم جمعها من العملاء، بالإضافة إلى أغراض جمع هذه المعلومات وحق العملاء بالتعويض في حال انتهاك خصوصية معلوماتهم، كما تقيّم مدى سهولة وصول العملاء لتلك السياسات. تم الاعتماد في هذه الدراسة على ما تنشره الشركات على مواقعها الإلكترونية.

تم طرح تسعة أسئلة لتقييم تسع نواحٍ في سياسة الخصوصية في كل شركة:

1. هل من السهل إيجاد سياسة الخصوصية على الموقع الإلكتروني للشركة وهل تعتبر بنودها سهلة الفهم للشخص العادي؟
2. هل تُضمّن سياسة الخصوصية أنواع المعلومات الشخصية التي يتم جمعها من العملاء بشكلٍ واضحٍ وصريح؟
3. هل توضح سياسة الخصوصية احتمالية وجود أي طرف ثالث يمكنه الاطلاع على المعلومات الشخصية للعملاء وأغراض ذلك في حال حدوثه؟
4. هل يتم إشعار المشتركين بأنهم بمجرد اشتراكهم في خدمة الإنترنت يوافقون على مشاركة معلوماتهم الشخصية مع الأطراف المُفصح عنها؟
5. هل توضح سياسة الخصوصية مدى مسؤولية الشركة المزودة للخدمة على حماية المعلومات الشخصية للعملاء؟
6. هل هناك إفصاح عن حقوق العملاء في التعويض في حال سرقة أو تسرّب معلوماتهم الشخصية أو استخدامها لأية أغراضٍ أخرى؟
7. في حال تم إطلاع طرف ثالث على المعلومات الشخصية للعملاء، هل هناك توضيح حول مدى مسؤوليته في حال ضياع أو إساءة استخدام هذه المعلومات؟

8. ما المدة التي تحتفظ فيها الشركات المزودة للإنترنت بالمعلومات الشخصية للعملاء؟

9. هل توضح الشركة حق العملاء في الاستفادة من قانون حماية المعلومات الشخصية الصادر عام 2004؟

وفيما يلي الموقع الإلكتروني ورابط سياسة الخصوصية الخاص بكل شركة:

الشركة المزودة بخدمة الإنترنت	الموقع الإلكتروني	رابط سياسة الخصوصية
اتصالات تونس	https://www.tunisietelecom.tn/Fr	https://www.tunisietelecom.tn/Fr/acces-information/cadre-juridique
أوريدو تونس	http://www.ooredoo.tn/particuliers	http://www.ooredoo.tn/institutionnel/Donnees-Personnelles
توب نات	https://www.topnet.tn	https://www.topnet.tn/privacy-policy.pdf
أورانج تونس	https://www.orange.tn	https://www.orange.tn/donnees-personnelles
غلوبالنات	https://www.gnet.tn	لا يوجد سياسة خصوصية
هكزابايت	http://www.made-in-tunisia.net/vitrine/index.php	لا يوجد سياسة خصوصية
بي	https://bee.net.tn/	لا يوجد سياسة خصوصية

VII. الاستنتاجات

أدناه أسئلة تم الحصول على إجاباتها من المواقع الإلكترونية الخاصة بالشركات:

هل من السهل الوصول لسياسة الخصوصية على الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة؟

اتصالات

تونس	أوريدو تونس	توب نات
لا هناك رابط للإطار القانوني ولكن لا يوجد بيان واضح، حيث تذكر الشركة أنه «كعميل يستخدم خدمة اتصالات تونس، فإنك تستفيد من القانون الأساسي رقم 2004/63، المؤرخ 27 يوليو 2004، الذي يحمي البيانات الشخصية.»	نعم	نعم

أورانج

تونس	غلوبالنات	هكزابايت	بي
نعم	ليس لديها سياسة خصوصية متاحة	ليس لديها سياسة خصوصية متاحة	ليس لديها سياسة خصوصية متاحة

هل تتضمن سياسة الخصوصية أنواع المعلومات الشخصية التي يتم جمعها من العملاء بشكلٍ واضح وصريح؟

اتصالات

تونس	أوريدو تونس	توب نات
لا	لا	لا بل تنص فقط على أن الشركة قد تطلب من المشتركين معلومات شخصية مُعرّفة لهم

أورانج

تونس	غلوبالنات	هكزابايت	بي
نعم كما ترد في المادة 4 من القانون الأساسي رقم 63/ 2004.	لا	لا	لا

هل هناك توضيح لجوانب وأوقات استخدام المعلومات الشخصية للعملاء؟

اتصالات

تونس	أوريدو تونس	توب نات
لا	نعم	نعم

أورانج

تونس	غلوبالنات	هكزابايت	بي
نعم كما ترد في المادة 4 من القانون الأساسي رقم 63/ 2004.	لا	لا	لا

هل يتم إشعار العملاء أنه بمجرد شرائهم أحد المنتجات أو اشتراكهم بأحد خدمات الشركة فإنهم يوافقون على مشاركة معلوماتهم الشخصية؟

اتصالات تونس

لا

أوريدو تونس

نعم

توب نات

نعم

حيث تنص سياسة الخصوصية للشركة على أنه بمجرد الاشتراك بخدماتها، يوافق العميل على جمع واستخدام المعلومات الشخصية الواردة في سياسة الخصوصية الخاصة بالشركة.

أورانج تونس

نعم

كما ترد في المادة 4 من القانون الأساسي رقم 63/ 2004.

غلوبالنات

لا

هكزابايت

لا

بي

لا

هل هناك توضيح لمسؤولية الشركة المزودة بالإنترنت عن حفظ وحماية المعلومات الشخصية للعملاء؟

اتصالات تونس

لا

أوريدو تونس

نعم

توب نات

نعم

أورانج تونس

نعم

كما يرد في المادة 4 من القانون الأساسي رقم 63/ 2004.

غلوبالنات

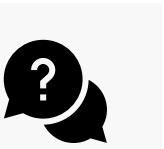
لا

هكزابايت

لا

بي

لا



هل تفصح الشركة عن حقوق العملاء في التعويض في حال سرقة أو تسرّب معلوماتهم الشخصية أو استخدامها لأية أغراضٍ أخرى؟

اتصالات تونس

لا

أوريدو تونس

نعم

حيث توضح سياسة الخصوصية أن العملاء يستطيعون اللجوء إلى الهيئة الوطنية المسؤولة عن حماية المعلومات الشخصية في حال حصول أي خلاف يتعلق بممارستهم حقوقهم وفقًا لأحكام القانون الأساسي الخاص بحماية المعلومات الشخصية.

توب نات

لا

أورانج تونس

نعم

كما ترد في المادة 4 من القانون الأساسي رقم 63/ 2004.

غلوبالنات

لا

هكزابايت

لا

بي

لا

هل تفصح الشركة عن حقوق العملاء في التعويض في حال سرقة أو تسرّب معلوماتهم الشخصية أو استخدامها لأية أغراضٍ أخرى؟

اتصالات تونس

لا

أوريدو تونس

نعم

حيث توضح سياسة الخصوصية أن العملاء يستطيعون اللجوء إلى الهيئة الوطنية المسؤولة عن حماية المعلومات الشخصية في حال حصول أي خلاف يتعلق بممارستهم حقوقهم وفقًا لأحكام القانون الأساسي الخاص بحماية المعلومات الشخصية.

توب نات

لا

أورانج تونس

نعم

كما ترد في المادة 4 من القانون الأساسي رقم 63/ 2004.

غلوبالنات

لا

هكزابايت

لا

بي

لا

هل توضح الشركة احتمالية وجود أي طرف ثالث يستطيع الاطلاع على المعلومات الشخصية للعملاء؟

اتصالات تونس

لا

أوريدو تونس

لا

توب نات

نعم

حيث يرد في سياسة الخصوصية أننا «نريد أن نُعلم مشتركي هذه الخدمة أن هذه الأطراف تستطيع الوصول لمعلوماتهم الشخصية.»

أورانج تونس

نعم

كما يرد في المادة 4 من القانون الأساسي رقم 63/ 2004.

غلوبالنات

لا

هكزابايت

لا

بي

لا

هل هناك توضيح للحالات التي يتم فيها مشاركة المعلومات الشخصية للعملاء مع أطراف ثالثة؟

اتصالات تونس

لا

أوريدو تونس

لا

توب نات

نعم

أورانج تونس

نعم

كما يرد في المادة 4 من القانون الأساسي رقم 63/ 2004.

غلوبالنات

لا

هكزابايت

لا

بي

لا

هل هناك توضيح لمسؤولية الطرف الثالث القانونية في حال ضياع أو إساءة استخدام المعلومات الشخصية للعملاء؟

اتصالات تونس

أوريدو تونس	توب نات
لا	لا

أورانج تونس

غلوبالنات	هكزابايت	بي
لا	لا	لا

نعم

كما يرد في المادة 4 من القانون الأساسي رقم 63/ 2004.

هل توضح الشركة المدة التي تحتفظ خلالها بالمعلومات الشخصية للعملاء؟

اتصالات تونس

أوريدو تونس	توب نات
غير محددة	غير محددة

أورانج تونس

غلوبالنات	هكزابايت	بي
غير محددة	غير محددة	غير محددة

نعم

توضح في سياسة الخصوصية أن على مسؤولي جمع البيانات والمتعاقدين تصحيح، أو استكمال، أو تعديل، أو تحديث، أو حذف المعلومات الشخصية من ملفات البيانات في حال علموا بوجود أي قصور أو عدم دقة في هذه المعلومات. وفي هذه الحالة، يتوجب على مسؤولي جمع البيانات والمتعاقدين إخطار المستفيدين من هذه المعلومات بكل تعديل يتم عليها. ويجب أن يحدث الإخطار في غضون شهرين من تاريخ التعديل، كما يجب أن يكون ذلك من خلال رسالة مسجلة مع إقرار الاستلام، أو بأي وسيلة تترك أثرًا مكتوبًا.

هل توضح الشركة حق العملاء في الاستفادة من قانون حماية المعلومات الشخصية الصادر عام 2004؟

اتصالات تونس	أوريدو تونس	توب نات
لا	لا	لا

أورانج تونس	غلوبالنات	هكزابايت	بي
نعم كما يرد في المادة 4 من القانون الأساسي رقم 63/ 2004.	لا	لا	لا

VIII. النتائـــج

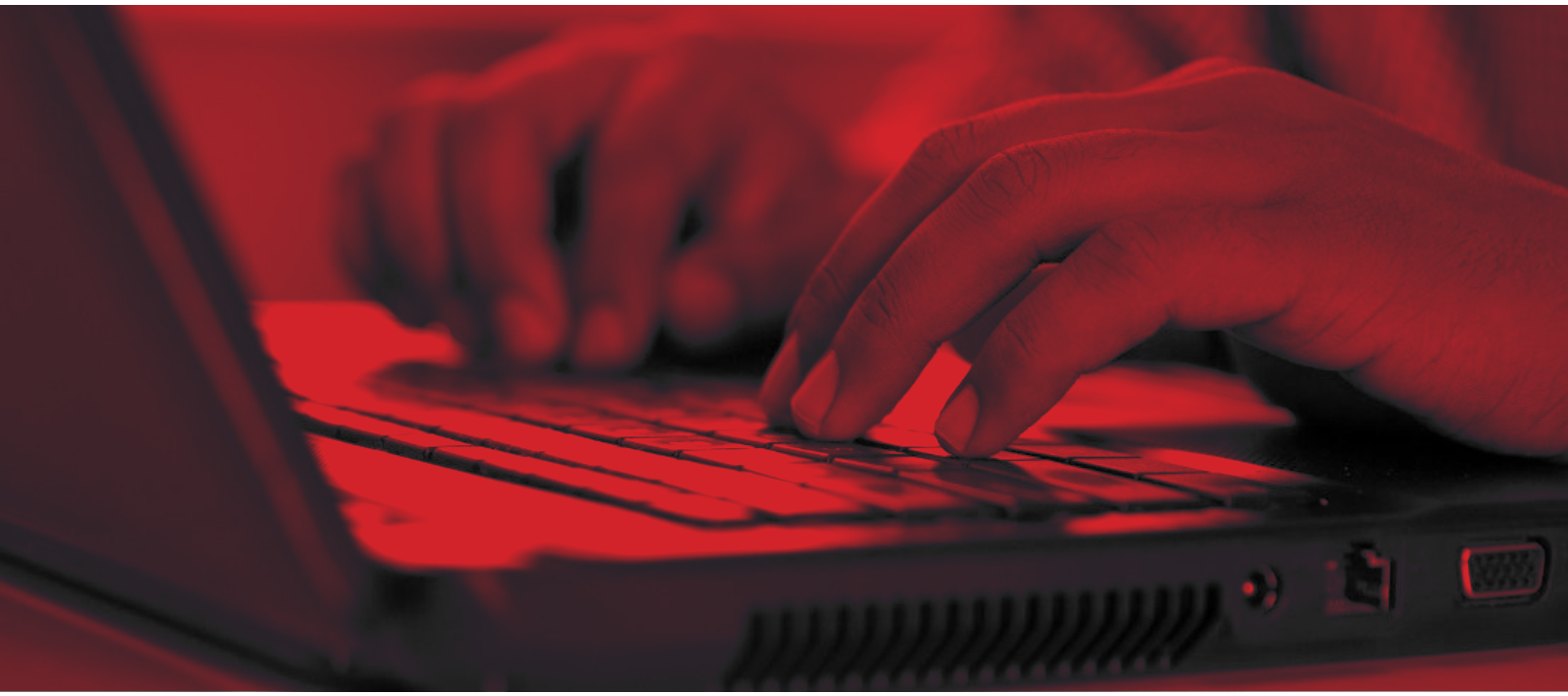
تمثل شركة واحدة فقط، وهي أورانج تونس لمتطلبات المادة 4 من القانون الأساسي رقم 2004/63. مع ذلك، في أغلب الحالات، تُبقي أورانج تلك السياسات حبرًا على ورق، دون تنفيذ أو التزام حقيقي بها. في 31 من أغسطس عام 2018 انتهكت أورانج تونس قانون حماية المعلومات الشخصية، حين أساءت استخدام المعلومات الشخصية لعملائها، حيث تم رمي نحو 1,500 نسخة من البطاقات الشخصية وجوازات السفر للعملاء في الشوارع. وحتى تاريخ الدراسة، لم تتخذ الشركة أي إجراء قانوني ولم تقدم أي توضيح متعلق بهذه الحادثة.

وقامت أكسس ناو بإرسال رسالة رسمية للقسم القانوني في شركة أورانج تونس، ولم تتلقى حتى الآن أي توضيح أو رد على الرسالة.

لا تنشر كلٍ من شركة غلوبالنات، وهكزابايت تونس، وبي سياسة خصوصية على موقعهم الإلكتروني، وعليه لا يمكن اعتبراهم ممتثلة لمتطلبات حماية المعلومات الشخصية للعملاء بأي شكل من الأشكال.

يحتوي الموقع الإلكتروني لشركة تونس للاتصالات على شروط وأحكام استخدام خدمة الإنترنت، لكنه لا يحتوي على سياسة خصوصية واضحة، وعليه فإن الشركة في الواقع غير ممتثلة للمادة (7) من القانون الأساسي رقم 2004/63 الخاص بحماية المعلومات الشخصية والمؤرخ في 27 يوليو 2004.

	جوانب حماية معلومات المستخدم	اتصالات تونس	أوريدو تونس	توب نت	أورانج تونس	جلوبال نت	هيكزابايت	بي
.1	سهولة الوصول لسياسة الخصوصية	لا	نعم	نعم	نعم	لا	لا	لا
.2	توضيح جوانب وأوقات استخدام المعلومات الشخصية للعملاء:	لا	نعم	نعم	نعم	لا	لا	لا
.3	الإفصاح عن أنه بمجرد الاشتراك بخدمة الإنترنت، يوافق المشترك على مشاركة معلوماته الشخصية	لا	نعم	نعم	نعم	لا	لا	لا
.4	مسؤولية الشركة المزودة بالإنترنت عن حفظ وحماية المعلومات الشخصية للعملاء	لا	نعم	لا	نعم	لا	لا	لا
.5	الإفصاح عن حق العملاء بالتعويض في حال سرقة معلوماتهم الشخصية أو استخدامها لأغراض غير مذكورة في سياسة الخصوصية:	لا	نعم	لا	نعم	لا	لا	لا
.6	الإفصاح عن أي طرف ثالث يستقبل المعلومات الشخصية للعملاء	لا	لا	نعم	نعم	لا	لا	لا
.7	الإفصاح عن الحالات التي قد يتم فيها الكشف عن المعلومات الشخصية للعملاء لأي طرفٍ ثالث	لا	لا	نعم	نعم	لا	لا	لا
.8	توضيح كامل لالتزامات القانون الأساسي لحماية المعلومات الشخصية:	لا	لا	لا	نعم	لا	لا	لا



IX. التوصيات وسبل المضي قدمًا

تركت الأوضاع السياسية المتوترة في تونس المعلومات الشخصية عرضةً لإساءة الاستخدام والانتهاك، خاصة في ظل عدم إعطاء قضايا الخصوصية أولوية تستحقها، الأمر الذي ظهرت عواقبه واضحة خلال الانتخابات الرئاسية عام 2019.

بالإضافة إلى ذلك، في منتصف يونيو 2020، أشار رئيس الحكومة التونسية السابق «إلياس الفخفاخ» إلى أنه وخلال فترة الإغلاق الناتج عن تفشي فيروس كورونا المستجد، تم استخدام شرائح الهاتف المحمول في «قاعة العمليات» التابعة لوزارة الداخلية لرصد وتتبع تجمعات المواطنين ومدى التزامهم بالإجراءات الوقائية التي حددتها الحكومة للسيطرة على انتشار الفيروس وتحديد المناطق المكتظة.

وبرغم تصريح «الفخفاخ» بأن الهيئة الوطنية لحماية المعطيات الشخصية أشرفت على هذه المبادرة، إلا أن الهيئة نفت ذلك وأشارت إلى أنها «لا علم لها بهذا الإجراء ولم يتم التشاور معها على الإطلاق». باختصار، لم تكن الحكومة التونسية صريحة أو شفافة فيما يتعلق بخطة عملها لمكافحة جائحة كورونا ولم توضح أية تفاصيل حول شركات الاتصالات المشاركة في عملية التتبع، وطبيعة البيانات التي تقوم بجمعها، وما إذا كان يتم الوصول إليها أو إساءة استخدامها من قبل أطراف ثالثة.

واستنادًا إلى نتائج هذه الدراسة، والتي توضح الحاجة الملحة لسن قوانين أقوى لحماية البيانات في تونس، فإن كل من إمباكت الدولية لسياسات حقوق الإنسان وآكسس ناو تدعوان السلطة التنفيذية والبرلمان في تونس لإعطاء الأولوية لاعتماد لوائح جديدة، حيث ما تزال هناك حتى اليوم مشكلات جوهرية وخطيرة متعلقة بقانون حماية البيانات وإنفاذه. على سبيل المثال، لا يفرض القانون على الشركات المزودة لخدمات الإنترنت تعيين مسؤول حماية البيانات لمراقبة معالجة البيانات بشكلٍ منتظم ودوري. علاوةً على ذلك، فشل القانون الحالي أيضًا في ضمان الحق في التعويض عندما لا يكون للمستخدمين المتضررين الحق في الانتصاف والوصول إلى آليات الإبلاغ مما قد يفسر سبب عدم وجود حكم قضائي بشأن انتهاكات البيانات منذ تمرير القانون في عام 2004.

وبينما يتعين معالجة هذه القضايا بشكلٍ عاجل، فإنه يجب على الشركات المزودة لخدمات الإنترنت اعتماد الممارسات التالية لحماية خصوصية عملائهم:

1. إعداد أو تعديل سياسة الخصوصية بحيث تكون واضحة، وشفافة، وسهلة الوصول.

ومن الضروري أن تضمّن الشركات على موقعها الإلكتروني الرسمي توضيحًا لطبيعة المعلومات الشخصية التي يتم جمعها من المستخدمين، والجهات التي تتطلع عليها وتستخدمها، ومكان ومدة تخزينها، حيث سيساعد هذا في بناء ثقة متينة بين الشركات المزودة لخدمات الإنترنت والمستخدمين، فتخلق الشفافية بيئة قائمة على المساءلة، حيث يتم إعلام المستخدمين باستمرار عن حقهم في الخصوصية.

2. إصدار تقارير الشفافية بشكل منتظم، بحيث توضح مدى وشكل تعامل الشركات مع طلبات إنفاذ القانون بخصوص معلومات المستخدمين والمراقبة، وتوفّر معلومات عن آلية الشركة في التعامل مع تلك الطلبات وإخطار المستخدمين المتأثرين، وتساعد في تحديد المخاطر التي تمس خصوصية المستخدمين. تقدم تقارير الشفافية أيضًا صورة عن المشهد التنظيمي، مما يساعد المجتمع المدني على تحديد المواضع التي قد يكون فيها قيودًا قانونية على الإبلاغ. قد تساعد الإحصائيات الإجمالية مجهولة المصدر التي يتم نشرها من خلال التقارير المنتظمة في تجاوز القيود القانونية بخصوص إفشاء المعلومات.

3. الامتثال للقوانين الوطنية، وتتمثل في هذه الحالة بالقانون الأساسي لحماية المعلومات الشخصية لمستخدمي الإنترنت الصادر عام 2004، وذلك لضمان الحماية من سوء استخدام المعلومات الشخصية للمستخدمين. مع وجوب إحداث إصلاح قانوني. على الشركات المزودة بخدمات الإنترنت الامتثال للقانون الحالي وتقديم إرشادات أساسية حول استخدام ومعالجة المعلومات الشخصية للمستخدمين بشكلٍ قانوني.

4. توفير آليات التظلم وسبل للانتصاف، فيجب تعويض العملاء والمستخدمين المتضررين إذا ما تم اختراق معلوماتهم الشخصية، أو استخدامها لأغراضٍ غير واضحة، أو مشاركتها مع طرف ثالث غير موضح في سياسة الخصوصية. يجب أن توفر الشركة أيضًا آلية للتظلم للمستخدمين بشأن انتهاك حقهم في الخصوصية، فهذا بدوره يولد شعوراً بالمساءلة العامة، والمسؤولية، والواجب الأخلاقي في حال تم استغلال بيانات المستخدمين.

تؤكد الأزمة الحالية الحاجة الملحة للحكومة التونسية لإصلاح قوانين حماية البيانات الخاصة بها لضمان نفاذ الممارسات التي تنص عليها اتفاقية مجلس أوروبا 108 المتعلقة بمعالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، والتي وقعت عليها تونس عام 2017، إنفاذًا كاملًا وفعال.

عرّضت الحكومة التونسية العملية الديمقراطية الهشة في البلاد للخطر من خلال عدم سنّها تشريع يعزز حماية حقوق الإنسان المعترف بها في الدستور. فما هو مطلوب حاليًا هو قانون جديد لحماية المعلومات الخاصة بالمواطنين. فبالإضافة إلى التهديد الذي يواجه العملية الديمقراطية في تونس، عدم وجود ضمانات لحماية حقوق الإنسان يؤدي إلى عواقب وخيمة على الاقتصاد غير المستقر في تونس، حيث يؤثر على عملية صنع القرار في الشركات بخصوص تحديد أماكن عملها. وحتى اليوم، لم تبذل الحكومة أو البرلمان أي جهد جاد لاعتماد مشروع قانون من هذا القبيل.

للمزيد من المعلومات يرجى التواصل مع:

- **ديما سمارو**، محللة سياسات الشرق الأوسط وشمال أفريقيا - آكسس ناو

dima@accessnow.org

- **مها الحسيني**، المدير التنفيذي لإمباكت الدولية لسياسات حقوق الإنسان

maha@impactpolicies.org

شكر خاص إلى:

ديما سمارو
باحثة مشاركة في سياسات الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

سامي زينو
متخصص تكنولوجيا المعلومات

لارا حميدي
باحثة

بام بايلي
مستشارة التحرير

لورا الحايك
باحثة

خليل أغـا
مستشار وسائل الإعلام الرقمية

محمد مظفر
مصمم

مصطفى جهاد
مصمم