



الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات

فريق عمل تطبيقات الـ OTT

وثيقة المبادئ المشتركة بين الدول العربية

تمهيد:

- تشكل النقاط التالية مجموعة النقاط التي أرتأى فريق العمل المشكل أنها تمثل أغلب التحفظات المشتركة لهيئات التنظيم المشاركة في الفريق.
- ويري الفريق أن هذه النقاط مرنة، يمكن الإضافة إليها أو حذفها وفقاً لرؤي الهيئات العربية.
- تم تقسيم الوثيقة إلى مبادئ ثابتة (هدف) و آليات مقترحة متغيرة (وسيلة لتحقيق الهدف)
- إن فتح قنوات الحوار باسم المجموعة العربية مع هذه الشركات يأتي موافقاً لتوصيات مجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات في اجتماعه الأخير بالقاهرة، ويتيح كذلك نقل وجهات النظر العربية إلى هذه الشركات، كما أنه يمثل السبيل المتاح لتكوين وجهة نظر أكثر دقة ولمد صانعي القرار بالمجموعة العربية بالمعلومات الدقيقة التي تتيح اتخاذ القرارات الصائبة.

أولاً: المبادئ الثابتة :

1. حماية خصوصية المستخدم وبياناته من الاستخدامات غير المشروعة:

من الضروري البحث في السبل الكفيلة بتوفير ضمانات حقيقية للمستخدم العربي تتيح له التأكد من عدم الاستخدام المسيء لبياناته الشخصية، و للمواد التي يتم تداولها عبر هذه التطبيقات، والتعرف على الاجراءات التي يمكنه اتخاذها حال تعرضه لمثل هذه الظروف، وعلى الكيفية التي يتم بها تخزين وحفظ المعلومات الخاصة به.

2. الاطلاع والتعرف على اتفاقيات الخدمة

قد يكون من المفيد توفير نسخة عربية من اتفاقيات الخدمة لهذه التطبيقات، والبحث في السبل التي من شأنها تعريف المستخدم ببناها بشكل صحيح، فضلاً عن البيانات التي يتاح لهذه التطبيقات النفاذ إليها والتي لا ترتبط بشكل مباشر بالتطبيق ذاته، وذلك في إطار ضرورة العمل على حماية مصالح المستهلك وكافة حقوقه المعنوية والمادية في تحمله لتكلفة مادية نظير الحصول على الخدمة.

3. ضمان خصوصية المنطقة العربية

تمثل المعتقدات الدينية والثقافية أهمية خاصة في المجتمع العربي، ومن المهم توفير الضمانات والآليات التي تتيح للمجتمعات العربية ضمان عدم المساس بهذه المعتقدات.

4. آليات التعرف على جودة الخدمات

ترتبط جودة الخدمات المقدمة من خلال هذه التطبيقات بجودة وطبيعة الاتصال بشبكة الانترنت، في الوقت ذاته من حق المستخدم التعرف على مستوى الجودة المتوقع حال استخدامه هذه التطبيقات عبر اتصال معين، خاصة وأن الدول العربية تتباين في الكفاءات والسرعات المتاحة.

5. ضمان التنسيق وموائمة بيانات العمل
- التوافق مع التشريعات الداخلية وأنظمة العمل للدولة التي يعمل التطبيق على أرضها، دون الحاجة للتوافق مع أنظمة دولة المنشأ.
 - حماية المصالح العليا للدول ومراعاة حالات الطوارئ
 - التنسيق مع الجهات القضائية عند الحاجة، وذلك من خلال توفير قنوات اتصال فعالة وسريعة للحصول المعلومات وتحقيق التنسيق.

لاشك أن هذه التطبيقات تستخدم فعلياً الشبكات الوطنية العربية وتخاطب المستخدم العربي، لكنها في الوقت نفسه غير ملتزمة بأي شكل من الأشكال أمام هيئات التنظيم.

وفي الوقت الذي تتزايد فيه وتنتشر مفاهيم الدولية الرامية لإتاحة وتعزيز الانترنت، فإن ثمة حاجة متزايدة في الوطن العربي لإيجاد قنوات اتصال واضحة مع الحكومات والالتزام بالحد الأدنى الممكن من التجاوب حال استخدام هذه التطبيقات في المساس بالمصالح العليا.

يؤكد الفريق على ان : الهدف من النقاط السابقة هو إيجاد سبل قانونية لتعزيز تواجد هذه التطبيقات المتزايدة ونشرها وتعظيم الاستفادة منها، خاصة في الوطن العربي الذي تتزايد فيه الحاجات لتعظيم المحتوى وربطه بالقضايا الاجتماعية المختلفة.

ثانياً : الآليات " المتغيرة "

- إمكانية التزام المطور بتقديم الخدمة بمستوى الأداء طبقاً للمحددات والمعايير التي تحددها الجهة التنظيمية والمتعلقة بجودة الخدمة وذلك في إطار ما يصدره الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) من توصيات و المنظمات الدولية المتعارف عليها.
- إمكانية التزام المطور قبل اشتراك أي عميل كمستفيد نهائي من الخدمة أن يقوم بتزويد هذا العميل بمعلومات عن الخدمة و الحصول على موافقته على إقرار مكتوب باللغة العربية إضافةً للغة الإنجليزية أو الفرنسية حسب مقتضى الحال يوضح ما يلي:
- نوع الخدمة و طبيعتها وشروط تقديمها.
- التزام المطور بحفظ سرية وخصوصية بيانات العميل.
- نظام خدمة تلقي استفسارات وشكاوى العملاء.
- الحد الأدنى لمستوى جودة الخدمة.

▪ توضيح توافر خدمات الطوارئ من عدمه.

- التزام المطور باتخاذ كافة الإجراءات والخطوات القانونية والتنظيمية والفنية اللازمة لحماية وتأمين سرية المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء وفق الانظمة واللوائح المعمول بها في الدولة.
- التزام المطور بالمحافظة على القيم الدينية والنظام العام والآداب العامة وعدم الإساءة للأشخاص الطبيعيين والاعتباريين وعدم الإخلال بالأمن الداخلي أو الخارجي أو المصالح العليا للدولة، كما يلتزم المطور بإزالة المحتوى المخالف وذلك طبقاً للقوانين والأنظمة و ما تقره الجهة التنظيمية في هذا الشأن.
- التزام المطور بالحصول من الجهات الرسمية الأخرى المختصة على جميع الموافقات القانونية والإدارية اللازمة والتي تختص هذه الجهات بإصدارها وفقاً لأحكام القانون، وذلك لمباشرة نشاطه طبقاً للقوانين واللوائح المعمول بها بما في ذلك الموافقات الصادرة من الأجهزة الأمنية قبل تقديم الخدمة . اقترح سلطنة عمان بان يتم ذلك من خلال مقدمي الخدمات.
- التزام المطور بأن لا يستخدم التطبيق/نظامه الخاص به بأي صورة من الصور فيما من شأنه المساس بالأمن الداخلي أو الخارجي أو المصالح العليا للدولة، كما يلتزم المطور بتقديم البيانات المتعلقة بعملائه إلى الجهة التنظيمية أو إلى أجهزة الأمن من خلال الجهة التنظيمية عند طلبها منه.
- توفير خوادم التطبيقات والشفرات الخاصة بها لضمان سرية بيانات المستخدمين ومحتوى رسائلهم وسرية اتصالاتهم وللحفاظ على مصالح الدول محلياً، (أو لمجموعة دول كحل بديل).
- توفير قناة اتصال حكومية Government escalation channel

هذه النقاط هي آليات مقترحة لا تعنى ضرورة تنفيذها أو الالتزام بها، ومن الممكن تغييرها أو اقتراح بنود أخرى عليها.

خاتمة:

إن الهدف من فتح قنوات الاتصال هو نقل وجهات نظر الجانب العربي بشكل رسمي إلى هذه الشركات، ومحاولة التوصل إلى آليات تحقق مصالح كل الأطراف.

