مرفق ركتاب شركة زين رقم (REG-391-16) تاريخ (25/10/2016)

## رد الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين)
## على إخطار طلب ملاحظات على تعليمات تنظيم الإحتفاظ ببيانات سجلات إستخدام المستفيدين لخدمات الإتصالات العامة

**مقدمة**

تود شركة زين أن توضح في بداية ردها على إخطار طلب الملاحظات، وموضوعه مسودة تعليمات تنظيم الإحتفاظ ببيانات سجلات إستخدام المستفيدين (المسودة)، على إلتزامها المستمر بتطبيق أحكام المادة (٢٩/ز) من قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته، وذلك بما يتعلق بالعمل على توفير المعلومات اللازمة وبالشكل الكافي للجهات المختصة بما يمكنها من حل القضايا التي يتم متابعتها من قبلهم، وذلك بأفضل ما يمكن توفيره ضمن الامكانيات الحالية، كما تؤكد على تعاونها الدائم لمساندة جميع الجهات المختصة لتوفير المتطلبات اللازمة لقيام هذه الجهات بواجباتها على أكمل وجه، بالإضافة إلى أن شركة زين تقوم بحفظ السجلات الخاصة بإستخدام المستفيدين بالشكل الوافي وبما يتوافق مع التعليمات المتعلقة بهذا الخصوص وللمدد المحددة بها.

لذلك وحيث أن شركة زين ترى أن ما يتم عمله حالياً من إجراءات بخصوص سجلات الإستخدام كافية وتحقق المتطلبات التنظيمية والقضائية، فإن اصدار مثل هذه التعليمات سيكون بمثابة إضافة لأعباءً أخرى على المشغلين سواءً من الناحية الفنية أو المالية وبدون مبرر كافي، بالنظر إلى كفاية الإجراءات الحالية وفعاليتها.

وبدون الإجحاف برأينا أعلاه؛ وحيث أن هذه المسودة قد تضمنت طلبات بخصوص حفظ بيانات المستخدمين المتعلقة بالمكالمات عبر تطبيقات الإنترنت (OTT)، فإنه من المستغرب إلزام المرخص لهم بهذه المتطلبات في الوقت الذي كان فيه ولا يزال موقف الهيئة بخصوص هذه التطبيقات معارضاً لمطالب المشغلين بضبط هذه المكالمات، وبالتالي فإنه من غير المنطقي ولا العملي أن تقوم الهيئة بالطلب منهم – عبر هذه المسودة – إتخاذ اي إجراءات تتعلق بحفظ بيانات مستخدمي هذه التطبيقات، في الوقت الذي يمنع فيه هؤلاء المشغلين من وضع اي ضوابط تحكم مثل هذه الإستخدامات.

وعليه فإن شركة زين تبدي اعتراضها على هذا الإخطار وعلى المسودة المتضمنه فيه، وتطلب من الهيئة عدم إصدار هذه التعليمات، وبدون الاجحاف بذلك، فاننا نورد تالياً ملاحظاتنا عليه راجين أخذها بعين الإعتبار:

**الملاحظات العامه:**

1. ان المعلومات التي تستطيع شركة زين تتبعها والاحتفاظ بها تنحصر فقط في خدمات الاتصال التي يتم تقديمها من خلال شبكتها بشكل مباشر، وذلك من خلال أجهزة الاتصال التابعة لها والمرتبطة معها مباشرة (Layer 1)، وهي في المجمل أجهزة تحتوي على شريحة إتصال (SIM Cards)

ox: 940821 Amman-11194-Jordan

e: +962 79 5797979
ione: +962 79 7900900
962 79 8510620
: info@jo.zain.com

ain.com

2. ان طبيعة المعلومات التي من الممكن توفيرها تختلف باختلاف طبيعة التكنولوجيا المستخدمة من قبل المستفيد.

3. ان توفير أية معلومات يتم ضمن الامكانيات الفنية المتاحة للشركة.

4. ان التزام شركة زين المذكور ينحصر بتقديم التسهيلات اللازمة للجهات المختصة لتنفيذ الأوامر القضائية وذلك تطبيقاً للمادة (٢٩/ز)، بالتالي فإن إلزامنا أو إلزام أي مرخص له آخر بتقديم خطة يوثق فيها للهيئة الاجراءات الداخلية المتبعه لديه هو إلزام غير مبرر.

5. ان شركة زين – وكما سبق توضيحه – لن تستطيع تقديم أية معلومات متعلقة بالمكالمات عبر تطبيقات الإنترنت (OTT)، كما أنه من الجدير بالذكر أنه لا توجد أي علاقة تعاقدية بين الشركات المزودة والمالكة لهذه التطبيقات وبين شركة زين لتوفير خدماتهم من خلال شبكتها، لذلك فإنهم لا يندرجون ضمن تعريف مزود الخدمة الواردة بالتعريفات.

6. ان عدد من بنود هذه التعليمات يتعارض مع تعليمات أخرى صادرة من الهيئة، منها على سبيل المثال لا الحصر، تعليمات تنظيم ارسال رسائل الجملة وخاصة البنود الخاصة بواجبات والتزامات مزودي الخدمة فيما يتعلق بالاحتفاظ بمعلومات المستفيدين من خدماتهم.

كما أنه من الجدير بالذكر أن هذه التعليمات لا تتوافق ولا تنسجم مع التوجهات الواردة بمسودة مشروع قانون حماية البيانات الشخصية، والذي أكدت وزارة الإتصالات مؤخراً أن الإنتهاء من صياغته ستكون خلال الربع الرابع من العام الحالي ٢٠١٦ (http://hashtagarabi.com/32282)، لذلك فإنه من المنطقي والطبيعي أن يتم بحث مثل هذه التعليمات (مع إعتراضنا عليها من الأساس) بعد صدور القانون المذكور ودخوله حيز التنفيذ، وبالتالي معرفة الإلتزامات والمتطلبات التي يحددها فيما يتعلق بالبيانات الشخصية.

7. ان تزويد المعلومات للجهات الادارية يعتبر أمرا مخالفاً للدستور، حيث إن المادة ٢٩/ز كانت قد خضعت للتعديل في مجلس النواب قبل ٣ سنوات وذلك لحذف عبارة "الجهات الإدارية" من نص المادة حتى تتلائم مع الدستور، وحيث أن هذا التعديل لم يتم إقراره آنذاك، وبعد مرور أكثر من سنتين على عدم تعديل القانون فإن بقاء هذه المادة بالنص الحالي تجعلها مخالفة للدستور.

8. ان المدة اللازمة للاحتفاظ بالمعلومات يجب ان تكون محددة بأقصى حد ٦ أشهر وذلك لأن أي مدة أكبر من ذلك سيترتب عليها الحاجة إلى تكاليف مالية إضافية وأعباء فنية ليست ضمن إمكانيات المشغلين.

ox: 940821 Amman-11194-Jordan

: +962 79 5797979
one: +962 79 7900900
962 79 8510620
info@jo.zain.com

**الملاحظات الخاصه:**

**أولاً: المادة (ثانياً) الأسباب الموجبة لصدور التعليمات:**

أوردت الهيئة الأسباب الموجبة لصدور التعليمات كما يلي:

1. معالجة بعض الصعوبات التي يتم مواجهتها من قبل الهيئة من خلال متابعة تطبيق الشركات لأحكام المادة (٢٩/ز) من قانون الإتصالات.... والتي تمثلت بالتالي:

أ. عدم توفير المعلومات اللازمة بالشكل الكافي من قبل الشركات المرخصة ....

**الملاحظة:** نود أن نشير إلى ما اوضحناه في المقدمة من أن شركة زين تقوم بتوفير كل المعلومات المطلوبة منها وفي الوقت المحدد ولم يردنا من الجهات المختصة أي ملاحظة بهذا الخصوص.

ب. إضفاء إلزامية في التطبيق على كل من الشركات المرخصة ..... ووفق أفضل الممارسات العالمية الفضلى ذات العلاقة.

**الملاحظة:** الإلزامية موجودة اصلا في الرخصة والتعليمات ذات العلاقة، وبالتالي لا يوجد ما يبرر الإضافة الحالية بالنظر إلى المستوى المقبول من الإلتزام بها.

2. البدء بتنفيذ مهام الهيئة ومسؤولياتها .... بموجب الإتفاقية العربية لمكافحة جرائم أنظمة المعلومات.

**الملاحظة:** إن مهام الهيئة فيما يتعلق ببيانات المستفيدين، وكذلك إلتزامات المشغلين والشركات بخصوصها محددة وموضحة بالقانون والأنظمة النافذة والرخص الممنوحة للمرخص لهم، وبالتالي فإننا لا نرى أي علاقة بدور الهيئة في تنفيذ إلتزاماتها المتعلقة بالإتفاقية المذكورة مع قيام المرخص لهم بواجباتهم وإلتزاماتهم في حفظ السجلات الخاصة بمكالمات المستفيدين، والتي هي كما سبق محددة بالقانون والأنظمة والرخصة الممنوحة لهم، وبالتالي فإن فرض أعباء تنظيمية ومالية وفنية على هؤلاء المرخص لهم عبر مثل هذه التعليمات لا مبرر له.

3. متابعة مهام الهيئة ومسؤولياتها بموجب المادة (٦/ب) من قانون الإتصالات.....

**الملاحظة:** نرجو أن نشير إلى الملاحظة السابقة.

**ثانياً: المادة (٣) التعاريف:**

- **مزود الخدمة:** ان الشركات المزودة والمالكة لتطبيقات التراسل عبر الإنترنت (OTTs) لا يمكن شمولهم ضمن تعريف مزودي الخدمة، وذلك لعدم وجود أي علاقة تعاقدية بينهم وبين المرخص لهم، وبالتالي لا

ox: 940821 Amman-11194-Jordan

: +962 79 5797979
one: +962 79 7900900
962 79 8510620
info@jo.zain.com

يمكن ضبط أو التحكم بالخدمات التي تقدمها هذه الشركات، لذا فانه من الضروري أن يتم السماح للمرخص لهم بإمكانية ضبط هذه الخدمات بما فيه إمكانية حجبها وذلك حتى يمكن الطلب منهم – أي المرخص لهم – تنفيذ أية إلتزامات بهذا الخصوص.

- **هوية المستفيد User ID:** يجب حذفها من التعاريف وذلك لعدم ورودها ضمن هذه التعليمات.
- **بيانات حركة الاتصال:** تعريف فضفاض وغير محدد، لذلك نرجو إلغاءها.
- **نوع الاتصال:** يجب استثناء الإتصال عبر الإنترنت وذلك لتعذر تتبعها والاحتفاظ بها، وكما تم توضيحه سابقاً.
- **معدات الاتصال:** يمكن فقط معرفة المعلومات المتعلقة بالاجهزة التي تحتوي على شريحة (Zain's SIM)، وعدا ذلك لا يمكن معرفة أية معلومات متعلقة به (مثال ذلك : الاجهزة التي تتصل عن طريق الـ WiFi)

**ثالثاً: المادة (٤) الأحكام التنظيمية:**

1. البند (أ /٢) "السماح للجهات المختصة بتنفيذ الأوامر القضائية والإدارية....."

**الملاحظة:** نرجو الإشارة إلى الملاحظة رقم (٧) من الملاحظات العامة أعلاه.

2. البند (أ /٤) "تقديم بيانات سجلات الاتصالات ..... خلال مدة (٤٨) ساعه كحد أقصى"

**الملاحظة:** بالنسبة للمدة المحددة للرد، فان هناك اتفاق ما بين شركة زين والجهات المختصة على المدد المحددة للرد (SLAs) بناء على طبيعة وأهمية المعلومات المطلوبة.

3. البند (أ /٦) "حفظ سجلات الاتصالات بشكل مشفر....."

**الملاحظة:** لا يمكن حفظ السجلات بشكل مشفر، حيث إن ذلك غير ممكن فنياً ولا يمكن تطبيقه، كما أن مفتاح فك التشفير – في حالات التشفير الأخرى – يتم تغييره من وقت لآخر، وفي هذه الحالة فان المعلومات القديمة المشفرة لا يمكن فك تشفيرها فيما بعد، وتحتاج إلى حفظ مفاتيح التشفير بشكل مستمر وقد تحتاج هذه المعلومات كذلك إلى تشفير وهكذا...الخ.

علماً أن البيانات المتعلقة الموجودة لدى شركة زين ولدى باقي المرخص لهم تحفظ ضمن أعلى درجات الحماية والأمان المتوفرة لهذه الشركات، ولا يوجد ما يبرر فرض أعباء عمليات التشفير وفك التشفير وحفظ مفاتيح التشفير وغيرها.

4. البند (أ/٧) : "يلتزم المرخص له بتقديم خطة توثق للهيئة وتبين لها الاجراءات....."

**الملاحظة:** ان لكل طلب اجراءات تختلف عن الطلب الآخر، حيث ان شركة زين تقوم باتباع الاجراءات

ox: 940821 Amman-11194-Jordan
e: +962 79 5797979
one: +962 79 7900900
962 79 8510620
info@jo.zain.com

اللازمه لكل طلب على حدة وبحسب ما يتطلبه الامر، وان عملية الاحتفاظ بسجلات الاتصالات تختلف باختلاف ماهية المعلومات، ومن غير المنطقي أو العملي أن يتم تزويد الهيئة بخطة واحدة لا تلائم كل الحالات.

5. البند (أ /٩) "عدم اطلاع أي جهة غير مخولة بذلك....."

**الملاحظة:** يرجى تحديد وتعريف الجهات المخولة للاطلاع على سجلات الاتصالات.

6. البند (ب/١) "يحتفظ المرخص له بسجلات الاتصالات ..... بمدة لا تقل عن ستة أشهر الى عامين"

**الملاحظة:** ان المدة اللازمة للاحتفاظ بالمعلومات يجب ان تكون محددة بأقصى حد ٦ أشهر وذلك لأن أي مدة أكبر من ذلك سيترتب عليها الحاجة إلى تكاليف مالية إضافية وأعباء فنية ليست ضمن إمكانيات المشغلين.

7. **البند (ج) علاقة المرخص له مع مزود الخدمة.**

**الملاحظة:**

- بدون الإجحاف بإعتراضنا على هذه المسودة؛ فإن تعديل الاتفاقيات السارية حاليا ما بين شركة زين ومزودي الخدمة تحتاج الى مدة لا تقل عن سنة في أحسن الأحوال.
- ان مدة احتفاظ مصدر رسائل الجملة بالمعلومات تتعارض مع المدة المطلوبة ضمن تعليمات تنظيم رسائل الجملة الصادرة عن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بشهر ١ عام ٢٠١١.
- بالاضافة الى ان طبيعة المعلومات الواجب توفيرها تعتمد على التكنولوجيا التي يستخدمها المستفيد، حيث ان بعض المعلومات (وخاصة المتعلقة بالإتصال عبر الإنترنت) لا يمكن معرفتها وتتبعها من قبل مزودي الخدمة، لذا فاننا نقترح تحديد المعلومات المطلوبة تبعاً للتكنولوجيا المستخدمة.

**رابعاً: المادة (٥) التنسيق مع الجهات المختصة:**

1. البند (١) "يتم تحديد ضباط ارتباط مختصين من قبل الجهات المختصة....."

**الملاحظة:** يجب تحديد من هي الجهات المختصة وتعديلها لتصبح " الجهات المختصة لتنفيذ الاوامر القضائية" كما وردت في القانون.

2. البند (٢) "للجهات المختصة..... السجلات الالكترونية....."

**الملاحظة:** يرجى توضيح المقصود بالسجلات الالكترونية حيث ان المعلومات التي يمكن توفرها تختلف باختلاف التكنولوجيا المستخدمة، اخذين بعين الاعتبار ان أي معلومات أو سجلات مرتبطة بالـ OTTs لا يمكن تتبعها او الاحتفاظ بها.

ox: 940821 Amman-11194-Jordan

e: +962 79 5797979
one: +962 79 7900900
962 79 8510620
: info@jo.zain.com

خامساً: المادة (٦) المخالفات والغرامات:

الملاحظة: ان شركة زين تطلب حذف هذا البند، حيث انها ملتزمه ومتعاونه الى أقصى الحدود مع جميع الجهات المعنية لتوفير المعلومات المطلوبة ضمن الامكانيات المتوفرة.

وبدون الإجحاف بما سبق؛ يرجى إعلامنا عن السند القانوني والتنظيمي الذي استندت إليه الهيئة في تحديد قيمة الغرامة.

سادساً: المادة (٧) البيانات الواجب الاحتفاظ بها من قبل المرخص له:

1. البند (١/٧)

الملاحظة: بعض البيانات المطلوب الاحتفاظ بها في الجدول المقترح من قبل الهيئة لا يمكن توفرها وتعتمد على التكنولوجيا المستخدمة من قبل المستفيد كما سبق، لذا يجب الإتفاق مسبقاً مع المرخص لهم لتحديد طبيعة المعلومات الممكن توفيرها بناء على التكنولوجيا المستخدمة.

بالاضافة لضرورة حذف جملة تتبع الاتصالات "**خارج المملكة**" لعدم إنطباقها وعدم القدرة على ذلك فنياً.

2. البند (٧/٣/أ) "تتبع وتحديد مصدر الإتصال..."

الملاحظة: رقم المتصل يمكن توفيره فقط اذا كانت الخدمة مقدمة من خلال شركة زين مباشرة ( SIM based) كما تم شرحه مسبقاً، وفيما يتعلق باسم وعنوان المستفيد، فسيتم توفيرهم كما هو في عقد الاشتراك أي صاحب الخط وليس مستخدم الخط، منوهين إلى أن دقة العنوان ستكون بالدقة التي زودها المشترك لدى إشتراكه بالخدمة.

3. البند (٧/٣/ب) "الاحتفاظ باسم وعنوان المستفيد المتصل به"

الملاحظة: ان امكانية الاحتفاظ باسم وعنوان المستفيد (صاحب الخط وليس مستخدم الخط) تقتصر على المستفيدين التابعين لشركة زين (on net)، حيث ان ذلك يتعذر لمستفيدي الشبكات الأخرى.

4. البند (٧/٤) تحديد تاريخ ووقت ومدة الاتصال.

الملاحظة: ان الاحتفاظ بمدة انقطاع الخدمة غير ممكن فنياً.

5. البند (٧/٦) تحديد معدات الاتصال الخاصة بالمستفيدين.

الملاحظة: ان تحديد الهوية الدولية للأجهزة (IMEI) لا يمكن فنياً في حال استلام المستفيد لرسالة نصية.

6. البند (٧/٥/أ) تحديد نوع ووسيلة الاتصال.

الملاحظة: نفس الملاحظات السابقة المتعلقة بالإتصال عبر الإنترنت.

ox: 940821 Amman-11194-Jordan

e: +962 79 5797979
one: +962 79 7900900
962 79 8510620
: info@jo.zain.com

7. البند (٧/٧) تحديد موقع معدات الاتصالات:

**الملاحظة:** نفس الملاحظات السابقة المتعلقة بالإتصال عبر الإنترنت، وذلك في ما يتعلق بتحديد رقم الخلية مثل Wi-Fi hotspots

**سابعاً: المادة (٨) أحكام عامة:**

**الملاحظة:** إن المهلة المطلوبة لتصويب الاوضاع (٦ أشهر) وفقاً لهذه التعليمات – وبدون الإجحاف بإعتراضنا عليها – تعتبر غير كافية نظراً لإنها تتطلب تعديل الإتفاقيات المبرمة مع عدد كبير من مزودي الخدمة، بالإضافة إلى أنه من الضروري تحديد الإمكانيات المتوفرة لتطبيق هذه التعليمات (بدون الإجحاف على إعتراضنا عليها بالمجمل)، وبالتالي معرفة الترتيبات والأنظمة الفنية غير المتوفرة والتي يلزم توفيرها لهذا الغرض، لذلك فإننا نرى أن مدة سنة على الأقل هي المهلة المعقولة لهذه التعليمات.

Box: 940821 Amman-11194-Jordan

le: +962 79 5797979
hone: +962 79 7900900
-962 79 8510620
l: info@jo.zain.com

zain.com