المملكة الأردنية الهاشمية
هيئة تنظيم قطاع الإتصالات
التاريخ ٨ آب ٢٠١٩
الوارد : ٧٩٨٩
الملف : ٢٦/٩/ع

orange
انترنت Orange
ص.ب ٩٤١٤٧٧ عمان ١١١٩٤ الأردن
هاتف: ٩٦٢٦٤٦٠٨٨٨٨-
فاكس: ٩٦٢٦٤٦٠٨٦٦٦-

الرقم: 6 / 19 /15/ 11 / 4116

التاريخ : 8/8/2019

عطوفة الرئيس التنفيذي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات المحترم

الموضوع : إخطار طلب ملاحظات على مسودة
تعليمات الاحتفاظ بسجلات الاتصالات

تحية وبعد،

إشارة إلى كتابكم رقم (ظ/5542/1/17/4) تاريخ 2019/7/9 والمتضمن إعلامنا بنشر إخطار طلب ملاحظات على مسودة تعليمات الاحتفاظ بسجلات الاتصالات، نرفق لكم ملاحظاتنا على ذلك الإخطار آملين أخذها بعين الاعتبار.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

المدير التنفيذي للشؤون القانونية والتنظيمية والمصادر

د. ابراهيم حرب

الشركة الاردنية لخدمات نقل البيانات – أورانج

ملاحظات الشركة الاردنية لخدمات نقل البيانات (أورانج انترنت) على إخطار طلب ملاحظات على تعليمات تنظيم الإحتفاظ بسجلات الاتصالات المنشور على موقع الهيئة الالكتروني والمبلغ لشركتنا بموجب كتاب الهيئة رقم (ظ/4/17/1/5542) تاريخ (2019/7/9)

تشكر لكم شركة أورانج انترنت إتاحة المجال لتقديم ملاحظاتها على إخطار طلب ملاحظات على تعليمات تنظيم الإحتفاظ بسجلات الاتصالات، وترجو أخذ ملاحظاتها أدناه بعين الاعتبار.

تؤكد أورانج انترنت على ما قدمته من ملاحظات في فترة الاستشارة العامة حول مسودة التعليمات السابقة، وملاحظاتها بموجب طلبها لإعادة النظر في التعليمات، وأيضا ما ورد بملاحظاتها على طلبات إعادة النظر التي وردت الى الهيئة على تلك المسودة، وتؤكد كذلك على استعدادها الدائم للتعاون مع كافة الجهات المختصة لتنفيذ الاوامر القضائية بتتبع الاتصالات المحددة بتلك الاوامر استناداً للمادة (29/ز) من قانون الاتصالات وفقاً للإمكانيات المتاحة لديها.

تجدون فيما يلي ملاحظات شركتنا على الاخطار المذكور.

أولا: الملاحظات العامة

1) تضمن البند (أولا) من الاخطار المذكور أعلاه الاشارة الى الأسباب الموجبة لصدور التعليمات ومصفوفة تلخص الملاحظات الواردة من أصحاب العلاقة وردود الهيئة حولها، الا انه لم يتم إرفاق تلك المصفوفة أو نشرها استناداً الى الفقرة (16/أ) من "تعليمات القواعد الاجرائية لإصدار التعليمات وتعديلها" والتي توجب اصدار مذكرة توضيحية تبين اسباب إصدار التعليمات وتعديلها، وكافة المسائل التي أثيرت من خلال تقديم الملاحظات والردود على الملاحظات وموقف الهيئة منها وأي إيضاحات اخرى ضرورية، فقد كان متوقعاً ان تصدر الهيئة تقريراً يبين نتائج دراستها لطلبات إعادة النظر التي تم تقديمها إلى الهيئة وأسباب إعادة طرح التعليمات للاستشارة العامة مرة اخرى.
2) لا يتضح لشركتنا من الاخطار مدار البحث الوضع القانوني للتعليمات القائمة بخصوص تنظيم الإحتفاظ بسجلات الاتصالات والصادرة بموجب قرار مجلس المفوضين رقم (6-2018/13) تاريخ (2018/12/20)، حيث لم توضح الهيئة فيما إذا تم الغاء تلك التعليمات في ضوء نشر إخطار طلب الملاحظات مدار البحث.
3) تود شركتنا التأكيد على ملاحظاتها السابقة بخصوص الامكانات الفنية حول ما يمكن توفيره من بيانات الاتصال وفقاً لمتطلبات المادة رقم (7) من مسودة التعليمات، وترفق في الملحق أدناه جدولاً يتضمن ما يمكن توفيره فنياً من بيانات متاحة. هذا وتؤكد شركتنا على ضرورة الاجتماع مع ممثليكم لمناقشة تلك المحددات الفنية وتقديم التوضيحات اللازمة بخصوصها بهدف تحديد تلك المتطلبات ضمن هذه التعليمات على أساس يجعل منها مرجعية لجميع الجهات المعنية، حيث أن صدور هذه التعليمات وبالشكل الوارد في المسودة قد يعرض الشركات المرخصة الى اضرار ودعاوى حقوقية ومدنية عند اتخاذ هذه التعليمات (بصيغتها الحالية) كمرجعية قانونية في توفير أية معلومات للأطراف المعنية في القضايا التحقيقية أو الدعاوى المنظورة لدى القضاء والتي يطلب خلالها بعض المعلومات غير المتوفرة لدى الشركات المرخصة. الامر

الذي نؤكد خلاله على هيئتكم بأهمية أن تكون هذه التعليمات تعكس واقع الامكانات الفنية لتوفير المعلومات (الواردة في الجدول الملحق ادناه) وبما يجنب الشركات أية مخاطر قانونية ناتجة عن ذلك.

4) تؤكد شركتنا على ملاحظاتها السابقة بخصوص عدم صلاحية الهيئة في طلب سجلات الاتصالات، حيث يعتبر ذلك مخالفاً للمادة (18) من الدستور الاردني والمادة (56) من قانون الاتصالات.

ثانياً: الملاحظات الخاصة

1) المادة (3): التعريفات

مزود الخدمة:

ان ما ورد في تعريف مزود الخدمة قد يخلق لبساً من شمول أي مزود خدمة يرتبط بعلاقة تعاقدية مع المرخص له بخلاف الخدمات الخاضعة للتعليمات التنظيمية الصادرة عن هيئتكم الكريمة (رسائل الجملة وخدمات التكاليف المضافة)، وبالتالي فإننا نرى بضرورة حذف التعريف الوارد لمزود الخدمة واية مواد واردة في مسودة التعليمات مدار البحث تشير الى مزود الخدمة كون ان مزود الخدمة غير خاضع لصلاحيات الهيئة وفق القانون وذلك على اساس انه غير مرخص له، وان التعليمات المشار اليها باعلاه والتي ارضت ان يكون هنالك عقد اشتراك بين المرخص له ومزود الخدمة جاءت على اساس انه مشترك (مع عدم تسليمنا بهذا الاساس)، وبالتالي وتجنبا لأي لبس فاننا نرى بضرورة تضمين الالتزامات الخاصة بالاحتفاظ بسجلات الاتصالات ذات العلاقة بمزود الخدمة من خلال التعليمات الواردة لتنظيم هذه الخدمات (رسائل الجملة وخدمات التكاليف المضافة) وليس ضمن التعليمات مدار البحث والتي تدرج الالتزامات الخاصة بالمرخص لهم.

اضافة الى ذلك، فان سجلات الاتصالات ذات العلاقة بالخدمات المقدمة من خلال مزود الخدمة تختلف باختلاف الخدمة المقدمة، وبالتالي فان البيانات الخاصة بسجلات الاتصالات المتوفرة لمزود خدمة رسائل الجملة تختلف عن البيانات الخاصة بسجلات الاتصالات لمزود خدمة التكاليف المضافة، والذي على اساس ذلك نرى بضرورة تحديد نوع البيانات المطلوب حفظها وفقا لطبيعة الخدمة المقدمة ومن خلال التعليمات الصادرة بخصوصها، لا أن يتم تطبيق انواع البيانات الواردة في المادة (7) على مزود الخدمة والتي في معظمها لا علاقة لهذه البيانات بالخدمة المقدمة من خلاله.

هوية المشترك وهوية المستفيد:

ان التعريف الوارد لـ هوية المشترك يبين ارتباط ذلك المشترك بالمرخص له بموجب عقد الاشتراك بالخدمة، وأن تعريف هوية المستفيد يبين ارتباط ذلك المستفيد بمزود الخدمة، وبالتالي فان تعريف سجلات الاتصالات الواردة بمسودة التعليمات حصرت تلك البيانات بالمستفيد والذي على اساسه سيتم حصر تلك السجلات فقط بمزود الخدمة وليس المرخص له. الامر الذي نرى خلاله بعدم اهمية ايراد تعريف خاص لهوية المشترك وهوية المستفيد كما ان التعليمات لم تتضمن بنودا خاصة تحتوي على هوية المشترك او هوية المستفيد بخلاف ما ورد في تعريف سجلات الاتصالات والذي يتطلب ذلك اعادة تعريفه.

2) المادة رقم (4/أ/4)

إن حصر مدة الإجابة بـ (48) ساعة فقط سيتسبب بعبء كبير على كاهل المرخص له دون مبرر، ونؤكد على ملاحظاتنا السابقة بان هذه المدة تعتبر قصيرة جداً مقارنة بالوقت المستغرق حالياً لتلبية طلبات تتبع الاتصالات، ولا يمكن من الناحية العملية الالتزام بها، كما لا يتضح لشركتنا المعايير التي استندت إليها الهيئة في تحديد هذه المدة، علماً بأن الوقت المستغرق للإجابة على اوامر تتبع الاتصالات يعتمد على عدة عوامل منها طبيعة الطلب والجهة الطالبة وعدد الطلبات التي تتم معالجتها في نفس الوقت والموارد المتوفرة... الخ. وعليه، نرى أن تحديد مدة زمنية للإجابة على الطلبات يجب ان يتم وفق معايير خاصة وبحسب كل طلب وطبيعة المعلومات المطلوبة، منوهين الى أن الطلبات القضائية بهذا الخصوص تخضع لتقدير القاضي وحسب التشريعات النافذة وحسب حاجة المحكمة بسرعة تقديم المعلومات المطلوبة. فمثلا، تستوجب القضايا التحقيقية المنظورة امام المدعي العام سرعة قصوى في الاستجابة، وقد لا يستوجب ذلك في القضايا المنظورة امام المحاكم المدنية وخاصة ان جلسات المحاكم تعقد عادة كل (14) يوم.

وعليه، يجب أن تسمح التعليمات بتجاوز هذه المدة في الحالات التي يحتاجها المرخص له بالتنسيق المباشر مع الجهة الطالبة للبيانات على أن تكون بحدها الأقصى اسبوعين.

3) المادة (4/ب/2)

تؤكد شركتنا على ملاحظاتها السابقة بضرورة حذف هذا البند لعدم الحاجة إليه، حيث لا يتضح لشركتنا الغايات والمبررات التي استندت عليها الهيئة بوجوب نقل سجلات الاتصالات إلى وسائل تخزين آمنة والاحتفاظ بها لمدة سنة، كما أن مدة الاحتفاظ بكل نوع من بيانات سجلات الاتصالات قد تم تحديده في الجدول الوراد كملحق في التعليمات، ونؤكد على ملاحظاتنا السابقة بهذا الخصوص بأن نقل سجلات الاتصالات إلى وسائل تخزين آمنة والاحتفاظ بها لمدة سنة سيكبد المرخص له تكاليف واعباء كبيرة، إضافة إلى هذه المدة تتناقض مع ما ورد في الجدول المبلغ لشركتنا بموجب كتاب الهيئة رقم (ظ/4/9/23/5885) تاريخ (2019/7/18) من انه لا التزامات على حفظ سجلات الاتصالات (Off Line). وبهذا الصدد نرجو الإشارة إلى أن اضافة هذه المدة الى المدد الواردة في ذلك الملحق بحفظ سجلات الاتصالات لمدة سنة إضافية على كل نوع من السجلات المطلوب حفظها سيجعل من تنفيذ حفظ تلك السجلات أمراً بالغ الصعوبة، حيث أن بعض انواع السجلات يستحيل حفظها لتلك المدة الإضافية من الناحية الفنية.

4) المادة (4/ب/5) و المادة (4/ج)

نؤكد على ملاحظاتنا الواردة بأعلاه على تعريف مزود الخدمة والذي على أساسها نرى ضرورة ان يتم تضمين أي التزام على مزود الخدمة من خلال التعليمات الخاصة بالخدمة المقدمة من قبله (رسائل الجملة وخدمات التكاليف المضافة).

5) المادة (2/5)

نؤكد على ملاحظاتنا السابقة بضرورة تعريف عبارة (الجهات المختصة)، حيث تم ذكرها على وجه العموم. وعليه، نرى ضرورة تحديد الجهات المختصة بحيث تشمل الجهات القضائية والجهات ذات العلاقة بتنفيذ الأوامر القضائية فقط.

6) المادة (7)

تؤكد شركتنا على ملاحظاتها السابقة بأن البيانات الواجب الاحتفاظ بها بموجب هذه المادة ذات طبيعة عامة وقد تتوفر لبعض أنواع الاتصال ولا تتوفر لنوع آخر. وعليه، فإننا نرى بضرورة اعادة صياغة هذه الفقرة بالتعاون مع جميع المرخص لهم لتحديد البيانات المطلوب الاحتفاظ بها بالتفصيل ولكل نوع من انواع الاتصال (fixed, mobile, ADSL, WiMAX, VoIP, SMS, etc.)؛ اذ ان بعض البيانات المطلوب حفظها تنطبق على مرخص له لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة ولا تنطبق على مرخص له اخر بتقديم خدمات الاتصالات والانترنت الثابت.

7) المادة (7/د) فقرة (أ)

لا تستطيع اورانج توفير محتوى الاتصال او الاطلاع عليه كما انها ليست مسؤولة عن المحتوى الذي يمر عبر شبكتها ولا يتم حفظه، لذلك لا يمكن تمييز نوع الاتصال أو توفيره حسب الامكانيات الفنية الحالية.

8) المادة (7/هـ)

لا يمكن معرفة معدات الاتصالات التي استخدمها المستفيد لخدمات الانترنت الثابت.

9) المادة (8)

ترى شركتنا بأن إعداد أية تعليمات تتعلق ببيانات المستخدمين يجب ان يكون ضمن إطار عام يضمن حريات الافراد ويحمي بياناتهم ممثلاً بقانون لحماية البيانات الشخصية. وفي هذا السياق، نود الاشارة إلى أن وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة قد انتهت مؤخرا (في شهر حزيران 2019) من اجراءات الاستشارة العامة الرابعة حول مسودة قانون حماية البيانات الشخصية، وعقدت العديد من ورش العمل التشاورية خلال الربع الاول من العام 2019 مع أصحاب العلاقة من جميع القطاعات الاقتصادية المعنية لإفساح المجال أمامهم للمزيد من النقاش والملاحظات والمقترحات على مسودة هذا القانون بهدف تطويره وإثرائه بما يتناسب مع أفضل الممارسات الدولية في هذا المجال. هذا وقد صرحت الوزارة بتاريخ (2019/7/22) بأن المسودة النهائية لمشروع القانون ستكون جاهزة خلال شهر أيلول المقبل. وبالنظر إلى مهام الهيئة وصلاحياتها الواردة في قانون الاتصالات، نجد أنه ليس من صلاحيات الهيئة إصدار أية تعليمات تتعلق بحماية بيانات المستخدمين. وعليه، ترى شركتنا أن إصدار هذه التعليمات هو سابق لأوانه في ظل الاجراءات الحالية لإصدار قانون حماية البيانات الشخصية والذي سيحدد الاطر التنظيمية لاستخدام البيانات

الشخصية للمواطنين وحماية هذه البيانات، وبالتالي فان اصدار هذه التعليمات قد يعرضها الى تناقضات ومخالفات لهذا القانون المزمع اصداره.

وبالرجوع إلى المسودة الرابعة من قانون حماية البيانات الشخصية التي تمت الاستشارة حولها مؤخراً، نلاحظ بأن مجلس حماية البيانات المنوي إنشاؤه بموجب القانون سيقوم بإقرار التعليمات ذات العلاقة، وبأن وحدة حماية البيانات الشخصية (الوحدة) والتي ستنشأ في وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة ستضطلع بإنجاز المهام الواردة في القانون (لدى إصداره)، ومنها:

أ. تحديد اسس حماية البيانات.
ب. الالتزامات الخاصة باتخاذ التدابير لفنية والتنظيمية ذات العلاقة.
ج. تصنيف المعلومات والبيانات.
د. تقديم تقارير دورية عن الاختراقات التي تتم على الشبكة والاجهزة المستخدمة في الخدمة.
ه. إتلاف البيانات.
و. المشاركة في اللجان ذات العلاقة.
ز. التأكد من المحافظة على سرية وأمن وخصوصية بيانات الاتصالات وبمراقبة التقيد بالالتزامات الواردة حول ذلك.
ح. تقديم تقارير دورية عن وضع تلك لبيانات.

وعليه، نؤكد على أن إدراج المادة (8) ذات العلاقة بـ "سلامة البيانات وأمنها" ضمن تعليمات تنظيم الاحتفاظ بسجلات الاتصالات يعتبر خارج حدود صلاحيات الهيئة المذكورة حصرا في المادة (6) من قانون الإتصالات، كما ان مبادئ حماية البيانات والالتزامات ذات العلاقة ستنطبق على جميع القطاعات الاقتصادية ومن ضمنها قطاع الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وستقوم جهة مختصة ومعينة بموجب القانون (الوحدة) بمراقبة تطبيق ذلك القانون وانفاذه.

ومن ناحية أخرى، تنص المادة (3-1-2) من اتفاقية الترخيص أن على المرخص له التقيد بكافة قوانين المملكة الاردنية الهاشمية. وعليه، فإن الالتزامات والمبادئ المذكورة في مسودة قانون حماية البيانات الشخصية والقيام بإدراجها في تعليمات تنظيم الاحتفاظ بسجلات الاتصالات يعتبر أمراً غير ضروري، وسابقاً لأوانه، وسبباً في صعوبة تنفيذ الالتزامات ذات العلاقة مستقبلاً نظرا لما قد يسببه من التداخل وتضارب الصلاحيات بين الهيئة من جهة، والوحدة ومجلس حماية البيانات من جهة أخرى، مشيرين الى ان تعدد المرجعيات لهذا الموضوع له من الاثر في عدم الاستقرار التشريعي وتعدد المرجعيات اللازمة بتنظيم حماية البيانات الشخصية.

لما سبق، تؤكد شركتنا على ضرورة حذف المادة (8) كاملة.

10) المادة (2/9)

نؤكد على أن الجدول الوارد في المادة (7) من التعليمات والملحق رقم (1) هو جزء من التعليمات، وان أي تعديل على هذه التعليمات يتوجب ان يتم وفق احكام تعليمات القواعد الاجرائية لإصدار

التعليمات وتعديلها، وعليه فإننا نقترح تعديل هذه الفقرة *بأن يتم اضافة "بموجب احكام تعليمات القواعد الاجرائية لإصدار التعليمات وتعديلها"*.

11) المادة (5/9)

ترى شركتنا أن إضافة هذه المادة إلى التعليمات يعتبر أمراً غير ضروري، فقد نصت المادة (3-1-2) من اتفاقية الترخيص بأن على المرخص له التقيد بكافة قوانين المملكة الاردنية الهاشمية، ومن ضمنها قانون حماية البيانات الشخصية (لدى إصداره).

12) المادة (6/9)

تؤكد شركتنا على ملاحظاتها السابقة حول عدم صلاحية الهيئة في طلب سجلات الاتصالات، حيث لا يجوز توفير سجلات الاتصالات الا بموجب امر قضائي وليس امر اداري وذلك استنادا الى المادة (18) من الدستور الاردني التي نصت على: "تعتبر جميع المراسلات البريدية والبرقية والمخاطبات الهاتفية وغيرها من وسائل الاتصال سرية لا تخضع للمراقبة أو الاطلاع أو التوقيف أو المصادرة إلا بأمر قضائي وفق أحكام القانون". ان اعطاء الهيئة الحق في طلب سجلات الاتصالات بموجب تعليمات او حتى قانون يجعل هذه التعليمات او هذا القانون مخالف لصراحة الدستور والذي يسمو على كافة التشريعات النافذة.

أي ان المشرع الدستوري حصر صلاحية الرقابة على المراسلات والمخاطبات الهاتفية بوجوب صدور امر قضائي، وان اعطاء هذه الصلاحية لأي جهة ادارية بموجب تعليمات او حتى قانون يجعل هذه التعليمات او هذا القانون مخالف لصراحة الدستور سيما وان هذه المادة قد تم تعديلها برغبة المشرع الدستوري بتحصين المخاطبات الهاتفية والمراسلات بشتى انواعها حماية لحقوق المواطنين وكجزء من العقد الاجتماعي.

لذلك، فان سجلات الاتصالات يجب ان تكون متاحة للجهات القضائية لتتبع الاتصالات المحددة بموجب اوامر قضائية فقط، فالهيئة ليس من الجهات القضائية أو الجهات المختصة بتنفيذ الأوامر القضائية لتتبع الاتصالات المحددة بتلك الأوامر، منوهين الى ان الاتصالات الخاصة من الامور السرية التى لا يجوز انتهاك حرمتها او الاطلاع عليها من قبل جهات غير مخولة بذلك وفقاً لأحكام المادة (56) من قانون الاتصالات.

وعليه، فإن اضافة النص التالي "و/أو توفير المعلومات للجهات المختصة ذات العلاقة في الحالات التي تقتضيها المصلحة الوطنية" يعتبر غير ضروري وتدخلاً واضحاً بعمل السلطة القضائية وهي سلطة مستقلة عن باقي سلطات الدولة الثلاث، حيث ان الطلبات والاوامر القضائية تخضع للتشريعات النافذة بهذا الخصوص وتملك الجهات القضائية ادواتها الخاصة بفرض تطبيق الاوامر والقرارات القضائية.

الملحق

البيانات المطلوبة	المادة
In case of call forwarding (A calls B, call forwarded to C) then C can only be provided if it is a subscriber on Orange fixed network.	7/ب/1
In case of IP session the destination IP address can be provided (no information on IP service provider and/or URL, providing such data is a best effort with no commitment).	
In case of called party is an Orange fixed subscriber in a voice call.	7/ب/2
Disconnection time is not possible / not applicable.	7/ج/2
Connection time can be provided for overall data session from creation to termination (not per data flow within the data session).	
Cannot provide communication content (voice or IP data or email).	7/د/1
Cannot identify if the communication is done from a WiFi connection to the subscriber CPE.	7/د/2
Cannot identify if the communication within a data session is a VOIP call (VOIP traffic is treated as a normal data flow).	
VOIP as an IMS service over Orange IMS access/core can be identified as type of communication.	
IP Traffic volume can be provided for overall data session from creation to termination (not per data flow within the data session).	7/د/3
Cannot provide information that a voice call is in waiting status (waiting calls are treated like normal calls).	
Cannot provide if the communication is an IOT or M2M (seen as a data flow).	7/د/4
Cannot provide location of WiFi access point.	7/و/1
Cannot provide location detail of a WiFi access point.	7/و/2
Cannot provide location of WiFi access point.	7/و/3
Cannot provide location of WiFi access point.	7/و/4
Can only provide IP address of Orange subscriber CPE initiating data session.	7/و/5