

بيروت في 29 شباط 2008  
المرجع:

حضرة السيد/السيدة،

### الموضوع: سرية اتصالات المستخدم ومعلوماته الشخصية

تطبيقاً لقانون الاتصالات رقم 2002/431، تتولى الهيئة المنظمة للاتصالات شؤون تنظيم قطاع الاتصالات في لبنان، ومن ضمن مهامها الأساسية الترخيص لمقدمي الخدمات الحاليين والجدد، وضمان حقوق المستهلكين.

على ضوء ذلك، وعطفاً على العديد من الشكاوى الواردة إليها، تودّ الهيئة لفت انتباهكم إلى ضرورة احترام خصوصية اتصالات المستخدم والمعلومات الشخصية المتعلقة به من قبل شركتكم ومن قبل أي فريق ثالث قد تتعاملون معه بما في ذلك، على سبيل المثال، مقدمي خدمات القيمة المضافة وجميع الأشخاص والشركات المعنية بهذا الموضوع. إن سرية المعلومات واحترام خصوصية المستخدم تشمل جميع المعلومات التي تتعلق بشخص المستخدم، مثل رقم هاتفه الخلوي، رقم هاتفه الثابت وعنوانه، تاريخ ولادته، تاريخ اتصالاته ورسائله ومضمونها وأية معلومات أخرى خاصة به، علماً أن خصوصية المستخدم محمية بموجب القوانين والنصوص المرعية الإجراء بما في ذلك، على سبيل المثال: الدستور، وقانون العقوبات، وقانون حماية المستهلك، بالإضافة إلى مبادئ القانون العامة والقواعد والنصوص التنظيمية الأخرى المعمول بها في لبنان.

إضافة إلى ذلك، فإن مستند تنظيم شؤون المستهلك الذي نشرته الهيئة للاستشارات العامة في تموز 2007، والمتوقع أن يصدر خلال شهر نيسان المقبل، يعبر بوضوح عن سياسة الهيئة في ما يتعلق بهذا الموضوع، وينصّ على ما يلي:

### اتصالات المستخدم

يتوجب على مقدمي الخدمات اتخاذ جميع التدابير الممكنة لضمان خصوصية اتصالات المستخدم. لا يحق لمقدمي الخدمات تغيير أو تعديل اتصالات المستخدم أو التدخل فيها.

### المعلومات الشخصية

للمستهلكين والمستخدمين الحق في المحافظة على خصوصيتهم الشخصية، والحق في الحماية من الاستخدام غير المشروع لسجلاتهم ومعلوماتهم الشخصية وفي رفض استلام الاتصالات التي تنتهك حرمتهم.

على جميع مقدمي الخدمات مراعاة واحترام حقوق المستخدم والمحافظة على خصوصية المعلومات الواردة أدناه والامتناع عن إفشائها أو نقلها أو استخدامها بأية طريقة كانت، ما لم يسمح المستخدم بذلك صراحة. هذه المعلومات هي على سبيل المثال لا الحصر:

- أ- المعلومات الشخصية وغيرها من المعلومات والسجلات الخاصة و/أو المتعلقة بالملكية التي حصلوا عليها ضمن نطاق أعمالهم من قبل المستخدم نفسه؛
- ب- المعلومات المتعلقة باستخدام شبكة مُرخصة أو خدمة مُرخصة؛
- ج- معلومات وردت أو تمّ الحصول عليها بفضل تشغيل شبكة مُرخصة أو تقديم خدمة مُرخصة.

يمكن للمستهلكين أو المستخدمين إعطاء موافقتهم على إفشاء المعلومات الشخصية وتفاصيل إجراءات الاتصالات شرط إعطاء هذه الموافقة خطياً وبطريقة واضحة.

بغية تجنّب أيّة تدابير مقيدة، نطلب منكم رسمياً أن تزودونا خطياً وبأسرع وقت ممكن، وفي مطلق الأحوال قبل انقضاء 30 يوماً على تاريخ هذا الكتاب، بما يلي:

- إجراءات و سياسة شركتكم الحالية فيما يتعلق بخصوصية المستخدم، بما في ذلك بنوع خاص تحديد (أ) كيفية استخدام شركتكم، و/أو الطريقة التي سوف تعتمدها الشركة في المستقبل، لاستخدام أية معلومات شخصية للمستخدم (ب) التدابير المتخذة من قبل شركتكم (وتلك التي تنوي شركتكم اتخاذها) بغية حماية المعلومات الشخصية للمستخدم والحوول دون إفشاء هذه المعلومات و/أو استخدامها بشكل غير مشروع.

- جميع العقود الحالية الموقعة بين شركتكم وبين أطراف ثالثة التي تتضمن أو تشير إلى معلومات المستخدم الشخصية أو تتعلق بها وأي عقد يمكن اعتباره مخالفاً لأحكام نظام شؤون المستهلك المشار إليه في هذا الكتاب، ومقترحاتكم حول كيفية جعل هذه العقود متلائمة مع النظام المذكور عند إصداره (الرجاء تقديم نسخة خطية و/أو الكترونية إلى الهيئة).

- اقتراح أي عمل يمكن أن تقوم به شركتكم للحوول دون استخدام أو إساءة استخدام المعلومات الشخصية من قبل أي طرف ثالث، وأية اقتراحات أخرى يمكن أن تتبناها الهيئة أو غيرها لوضع حدّ لهذه الانتهاكات.

نرجو أخذ العلم أن مضمون هذا الكتاب سوف ينشر على الموقع الإلكتروني للهيئة.

على أمل استلام ردكم السريع،  
تفضلوا بقبول فائق الاحترام،

**د. كمال شحاده**  
رئيس الهيئة المنظمة للاتصالات