

Distr.: General
11 May 2016
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



مجلس حقوق الإنسان

الدورة الثانية والثلاثون

البند ٣ من جدول الأعمال

تعزيز وحماية جميع حقوق الإنسان، المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، بما في ذلك الحق في التنمية

تقرير المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير*

مذكرة من الأمانة

تشرف الأمانة بأن تحيل إلى مجلس حقوق الإنسان تقرير المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير، دافيد كاي، الذي أعد عملاً بقرار المجلس ٢٥/٢٠١٥. ويشكل التقرير بداية سلسلة من الدراسات بشأن المسائل التي تنشأ عند تقاطع مصالح النظام الرسمي للدولة والقطاع الخاص وحرية التعبير في العصر الرقمي. ويبحث المقرر الخاص في هذا التقرير الإطار القانوني المتصل بحرية التعبير والمبادئ التي تنطبق على القطاع الخاص، ويحدد المشاركين الرئيسيين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذين تشملهم مقتضيات حرية التعبير، ويعرض مسائل قانونية وسياساتية سينظر فيها خلال فترة ولايته.

* قدم هذا التقرير بعد الموعد النهائي لكي يتضمن أحدث المستجدات.

GE.16-07644(A)



* 1 6 0 7 6 4 4 *



الرجاء إعادة الاستعمال

تقرير المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير

المحتويات

الصفحة

٣	مقدمة	أولاً -
٤	حرية التعبير والدول والقطاع الخاص في العصر الرقمي	ثانياً -
٤	الإطار القانوني الدولي	ألف -
٦	وضع إطار لمسؤوليات القطاع الخاص	باء -
٨	أدوار القطاع الخاص وتنظيم العلاقة بين القطاعين العام والخاص	ثالثاً -
٨	تأثير الأعمال الحرة على حرية التعبير	ألف -
١١	وضع الأنظمة في العصر الرقمي	باء -
١٣	المسائل القانونية والسياساتية	رابعاً -
١٣	تنظيم المحتوى	ألف -
٢٠	المراقبة والأمن الرقمي	باء -
٢٣	الشفافية	جيم -
٢٥	التدابير التصحيحية	دال -
٢٦	مواصلة تطوير المسائل المواضيعية	خامساً -
٢٨	الاستنتاجات والتوصيات	سادساً -

أولاً - مقدمة

١ - يبدو أن دور القطاع الخاص في العصر الرقمي متعدد الأبعاد ومتنامٍ باطراد، وأنه يشكل القوة الدافعة وراء أكبر توسع في فرص الحصول على المعلومات في التاريخ. وتملك الشركات الخاصة منتديات مترامية الأطراف للتعبير العلني. وتشكل المواقع الرئيسية لتجميع وفهرسة المعارف العالمية وتصميم الخوارزميات التي تتحكم في المعلومات المتحصل عليها عبر الوسائط الإلكترونية نتيجة جهود القطاع الخاص. وتعتمد البنيات التحتية للتكنولوجيا المتنقلة التي تتيح لبلايين الأشخاص إمكانية الوصول إلى الإنترنت على القطاع الخاص في استثماراتها وصيانتها وملكيته. وفي كثير من الأحيان تستمد تصاميم أدوات إنفاذ القانون وعمل الاستخبارات من المنتجات التي يصنعها القطاع الخاص في مجالات المراقبة وتجهيز البيانات. والشركات الخاصة هي التي تصمم الأجهزة والخدمات التي تستخدم لحزن أهم البيانات الشخصية، بدءاً من البيانات المالية ومعلومات الرعاية الصحية والبريد الإلكتروني وحتى الرسائل النصية، وتؤرخ أنشطة البحث وتحفظ الصور وتسجيلات الفيديو.

٢ - ويعود معظم الفضل في زخم الممارسات المعاصرة لحرية الرأي والتعبير إلى صناعات القطاع الخاص، التي تملك مفاتيح السيطرة على الفضاء الرقمي، فهي منفذ الوصول إلى المعلومات والوسيط لممارسة التعبير. ولا مناص في البيئات الرقمية من طرح أسئلة هامة بشأن القوانين القابلة للتطبيق ونطاق سلطة القطاع الخاص ووسائل الرقابة العامة. وهل يجوز أن تملك الجهات الفاعلة الخاصة من المسؤولية قدرًا مساوياً لما تملكه السلطات العامة؟ وهل ينبغي أن تستند مسؤولياتها إلى قانون حقوق الإنسان وشروط الخدمة والترتيبات التعاقدية، أو إلى أسس أخرى؟ وكيف يتعين تنظيم العلاقات بين الجهات الفاعلة في قطاع الشركات وبين الدول؟ وما هي الخطوات التي ينبغي أن تتخذها الجهات الفاعلة في القطاع الخاص حينما تواجه ضغوطاً تدفعها إلى ممارسة أعمالها التجارية بطريقة تتعارض مع حرية التعبير؟ أترفض دخول الأسواق أم تنسحب منها؟ وهل تبلغ العملاء بهذه الضغوط؟ ومع استمرار تغلغل العالم في الفضاء الرقمي، بجانب "إنترنت الأشياء" التي تلوح في الأفق القريب، يصبح الإرشاد عنصراً حيوياً لضمان تعزيز الحقوق وحمايتها والتمتع بها.

٣ - وحددت لهذا التقرير عدة أهداف^(١). فهو يهدف أولاً إلى تحديد فئات الجهات الفاعلة الخاصة ذات التأثير الكبير على حرية التعبير في العصر الرقمي. وثانياً، إلى تحديد القضايا المتعلقة بكل من شواغل القطاع الخاص في مجال حماية حرية الرأي والتعبير ومسؤولية السلطات العامة حيال توفير الحماية لساحة التعبير. وثالثاً، تحديد المجالات التي تبدو في حاجة ماسة إلى توجيهات معيارية. وسيجري تناول هذه المجالات وتوحيدها عن طريق تقارير مواضيعية، وزيارات

(١) يود المقرر الخاص أن يشكر مستشاره القانوني، أموس توه، وطلابه في جامعة كاليفورنيا وكلية إيرفن للحقوق، لما قدموه من مساعدة في إعداد هذا التقرير.

لبعض البلدان والشركات، واتصالات ومشاورات مع الحكومات وقطاع الأعمال التجارية والمجتمع المدني. ويمكن إنجاز ذلك كله في أن هذا التقرير هو الأول من بين عدة تقارير سيقدمها المقرر الخاص بهدف توفير إرشادات بشأن الكيفية التي تستطيع بها الجهات الفاعلة في القطاع الخاص حماية حرية التعبير وتعزيزها في العصر الرقمي.

٤- وقد أسهمت مدخلات ومشاورات عامة في إعداد هذا التقرير. وأصدر المقرر الخاص، في ٣ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، نداء من أجل تقديم مساهمات في إعداد التقرير. وتلقى حتى تاريخ صدور التقرير ١٥ مساهمة من الدول^(١) ومثلها المنظمات^(٢)، وجميعها متاحة على الموقع الشبكي للمقرر الخاص^(٣). واستفاد المقرر الخاص بقدر كبير أيضاً من المشاورات. وعقد اجتماعاً مع ٢٥ فرداً من أعضاء منظمات المجتمع المدني، في يومي ٢٥ و٢٦ كانون الثاني/يناير ٢٠١٦، في جامعة كاليفورنيا وكلية إيرفن للحقوق، واجتماعاً منفصلاً مع ٢٠ فرداً من ممثلي القطاع الخاص والمجتمع المدني، في ٢٩ شباط/فبراير ٢٠١٦، في مقر مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، في جنيف. ويمكن أيضاً الاطلاع على موجزات لتلك الاجتماعات في الموقع الشبكي للمقرر الخاص.

ثانياً - حرية التعبير والدول والقطاع الخاص في العصر الرقمي

٥- يستند هذا التقرير التوضيحي إلى سؤال أساسي، هو: إلى أي مدى ينبغي أن يكون قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مسؤولاً عن تعزيز الحق في حرية الرأي والتعبير وحمايته؟ وتتطلب معالجة هذه القضية الشروع بتقديم موجز للقانون الدولي لحقوق الإنسان، الذي يلزم الدول بتعزيز حرية التعبير وحمايتها، والمبادئ المتعلقة بمسؤوليات القطاع الخاص في مجال حقوق الإنسان.

ألف - الإطار القانوني الدولي

٦- تكفل المادة ١٩ في كل من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية والإعلان العالمي لحقوق الإنسان حق كل شخص في التماس مختلف ضروب المعلومات والأفكار وتلقيها

(٢) الأردن، وأرمينيا، وإستونيا، وبيرو، وتركيا، وجمهورية مولدوفا، ورومانيا، والسلفادور، وسلوفاكيا، والكويت، والمكسيك، وموريشيوس، وهولندا، والولايات المتحدة الأمريكية، واليونان.

(٣) المادة ١٩؛ رابطة الاتصالات التقدمية؛ مركز الديمقراطية والتكنولوجيا؛ مركز التكنولوجيا والمجتمع؛ مركز إدارة الاتصالات التابع للجامعة الوطنية للحقوق، نيودلهي؛ المعهد الدائم لحقوق الإنسان؛ منظمة الحقوق الرقمية؛ الرابطة الأوروبية لمنظمات الحقوق المدنية وحقوق الإنسان؛ الفريق العامل المعني بالخصوصية والشفافية في التواصل الشبكي التابع لتحالف الحرية في مجال الاتصالات الإلكترونية؛ مبادرة الإبلاغ العالمية؛ مؤسسة حقوق الإنسان والأعمال التجارية؛ المركز الدولي المعني بقانون العمل الخيري؛ جمعية الإنترنت؛ الشبكة الكورية التقدمية؛ المنظمة الدولية لحماية الخصوصية؛ مشروع تصنيف الحقوق الرقمية؛ ومنظمة أمريكا الجديدة.

(٤) متاح على الرابط www.ohchr.org/EN/Issues/FreedomOpinion/Pages/Annual.aspx

ونقلها إلى آخرين دونما اعتبار للحدود وبأية وسيلة. وأصبح التأكيد على أن الأفراد يتمتعون بحقوق متساوية على شبكة الإنترنت وخارجها من الأمور المعتادة. وسلط المكلف السابق بالولاية الضوء على ازدياد عدد وأشكال القيود التي تفرض على الحق في الحصول على المعلومات عبر الإنترنت (انظر الوثيقة A/HRC/17/27)، وأوضح تأثير التوسع في مراقبة الأنشطة الرقمية على حرية التعبير (انظر الوثيقة A/HRC/23/40). وفي عام ٢٠١٥، أكد المقرر الخاص الدور الهام الذي تؤديه عملية التشفير وإخفاء الهوية في حماية حرية التعبير وتعزيزها (انظر الوثيقة A/HRC/29/32). وركز المقرر الخاص والنظراء الإقليميين على المسائل المتعلقة بمسؤولية الوسطاء والوصول والقيود على المحتوى، وغير ذلك من المواضيع الرئيسية المتعلقة بحرية التعبير عبر الوسائط الإلكترونية.

٧- وتسمح الفقرة (٣) من المادة ١٩ في العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية بفرض قيود على حرية التعبير (لكن العهد لا يسمح بتقييد حرية الرأي وفقاً للفقرة (١) من المادة ١٩). وترتبط الفقرة (٣) من المادة ١٩ مشروعية القيود بشرط أن تكون محددة بنص القانون وضرورية لاحترام حقوق الآخرين أو سمعتهم ولحماية الأمن القومي أو النظام العام أو الصحة العامة أو الآداب العامة. ويجب أن يصاغ أي تقييد بدقة كافية ويتاح لعامة الجمهور بحيث لا يمنح المسؤولين سلطة تقديرية مطلقة ويوفر الإرشاد المناسب للأفراد (انظر اللجنة المعنية بحقوق الإنسان، التعليق العام رقم ٣٤ (٢٠١١) بشأن المادة ١٩: حرية الرأي وحرية التعبير). ولكي يكون ضرورياً، يجب ألا تقتصر دواعيه على مجرد كونه مفيداً ومعقولاً أو محبذاً^(٥). ومن المتفق عليه تماماً أيضاً أن الضرورة تقتضي تقييم مدى تناسب التدابير (انظر A/HRC/29/32). ويستلزم التناسب كفاءة أن يكون التقييد هو الأداة الأقل تدخلاً من بين الأدوات الأخرى التي يمكن أن تحقق النتيجة المنشودة، ومتناسباً مع المصلحة التي يُرجى حمايتها (انظر التعليق العام رقم ٣٤). ويحق للأفراد الحصول سبيل انتصاف فعال بموجب الفقرة (٣) من المادة ٢ في العهد عندما لا تستوفي القيود شروط الفقرة (٣) من المادة ١٩.

٨- ويحق للأفراد التمتع بالنطاق الكامل للحقوق الأخرى عند استخدام الوسائط الإلكترونية، مثل الحقوق المتعلقة بالخصوصية وبالمعتقد الديني وتكوين الجمعيات والتجمع السلمي والتعليم والثقافة وعدم التمييز. وتحمل الدول التزاماً سالباً بالامتناع عن انتهاك الحقوق والتزاماً موجباً بكفالة التمتع بتلك الحقوق. وقد تستدعي هذه الالتزامات الموجبة أن تتخذ السلطات العامة الخطوات اللازمة لحماية الأفراد من أفعال الكيانات الخاصة^(٦).

(٥) European Court of Human Rights, Application No. 6538/74, *The Sunday Times v. The United Kingdom* (26 April 1979), para. 59

(٦) انظر التعليق العام رقم ٣١ (٢٠٠٤) للجنة المعنية بحقوق الإنسان بشأن طبيعة الالتزام القانوني العام المفروض على الدول الأطراف في العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، ويجوز تطبيق المعايير الأخرى للقانون الدولي مباشرة على أنشطة الجهات الفاعلة الخاصة، مثل تجريم ارتكاب جرائم ضد الإنسانية وجرائم حرب وأعمال إبادة جماعية وفقاً لأحكام القانون الدولي الإنساني.

باء- وضع إطار لمسؤوليات القطاع الخاص

٩- لا يختص قانون حقوق الإنسان بصفة عامة بتنظيم أنشطة أو مسؤوليات الأعمال التجارية للقطاع الخاص بصورة مباشرة. وتوفر مجموعة متنوعة من المبادرات إرشادات للمؤسسات بغية كفالة الالتزام بالحقوق الأساسية. وقد اعتمد مجلس حقوق الإنسان المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان: تنفيذ إطار الأمم المتحدة المعنون "الحماية والاحترام والانتصاف" (انظر الوثيقتين A/HRC/17/4 و A/HRC/17/31). وتعكس المبادئ التوجيهية أحكام القانون الحالي لحقوق الإنسان، مؤكدة من جديد أنه يجب ألا تكفل الدول فقط احترام أجهزة الدولة لحقوق الإنسان، بل وأن تكفل أيضاً احترامها من قبل المؤسسات التجارية الخاضعة لولايتها القضائية^(٧).

١٠- وتوفر المبادئ التوجيهية إطاراً للنظر في مسؤوليات الأعمال التجارية الخاصة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق العالم، بمعزل عن التزامات الدول أو تنفيذها لالتزاماتها. وعلى سبيل المثال، تؤكد المبادئ التوجيهية تحمل الأعمال التجارية مسؤولية عالمية بأن تتجنب حدوث آثار ضارة على حقوق الإنسان بسبب أنشطتها الخاصة ولا تسهم في حدوث مثل تلك الآثار وتعالجها إذا حدثت، وأن تسعى من خلال علاقاتها التجارية إلى منعها أو تخفيف وقعها على حقوق الإنسان المرتبطة مباشرةً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها، وإن لم تسهم هي في حدوثها^(٨).

١١- وتساعد الخطة الواجبة وفقاً للمبادئ التوجيهية، الأعمال التجارية على تحديد كيفية معالجة الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي تحدثها أنشطتها ومنع حدوثها وتخفيف حدتها وتحمل المسؤولية عن معالجتها^(٩). وقد تثار مسألة التأثير على حقوق الإنسان في البيئة عند اتخاذ القرارات الداخلية بشأن كيفية الاستجابة لطلبات الحكومات المتعلقة بتقييد المحتوى أو الحصول على معلومات عن العملاء، وعند اعتماد شروط الخدمة وتحديد خيارات التصميم والخيارات الهندسية التي ترتبط بالأمن والخصوصية، واتخاذ القرارات بشأن توفير الخدمات أو إنهاءها في سوق معينة.

١٢- وفيما يتعلق بالشفافية، تنص المبادئ التوجيهية على أن الأعمال التجارية ينبغي أن تكون مستعدة للإبلاغ عن الطريقة التي تعالج بها تأثيرها الخارجي على حقوق الإنسان، وبخاصة حينما يعرب أصحاب المصلحة المتضررين أو من ينوب عنهم عن شواغلهم بشأنها^(١٠). وحث مفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان أيضاً شركات المعلومات والاتصالات على

(٧) المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان؛ الفصل الأول (ألف)(١).

(٨) المرجع نفسه، الفصل الثاني (ألف)(١١)-(١٣).

(٩) المرجع نفسه، الفصل الثاني (ألف)(١٧).

(١٠) المرجع نفسه، الفصل الثاني (باء)(٢١).

الإفصاح عن المخاطر والحكومات على المطالبة بالشفافية (انظر الوثيقة A/HRC/27/37)؛ وذلك لأن الإفصاح يبرز، في جملة أمور، حجم وسياقات طلبات الحكومات المتعلقة بحذف المحتوى والحصول على بيانات العملاء، ويوضح كيفية معالجة الشركات لهذه الطلبات وتفسيرها للقوانين والسياسات واللوائح ذات الصلة. وقد تشمل التزامات الشركات المتعلقة بالشفافية أيضاً واجب الكشف عن الإجراءات وعمليات الإبلاغ المتعلقة بإنفاذ شروط الخدمة وطلبات الأطراف الخاصة المتعلقة بتنظيم المحتوى والحصول على بيانات المستخدمين.

١٣- وأخيراً، تشمل المسؤولية عن احترام الحقوق الاهتمام بتوافر التدابير التصحيحية - بما في ذلك تصحيح المسائل الأخلاقية والتعويض عن الضرر وتوفير ضمانات عدم التكرار - إذا تسببت جهة فاعلة خاصة في حدوث آثار ضارة أو أسهمت في ذلك^(١١).

١٤- وتشكل المبادئ التوجيهية نقطة انطلاق مفيدة لتحديد المعلومات الخاصة والمسؤوليات عن الاتصالات، إلا أن عدة مشاريع أخرى اقترحت أيضاً مبادئ لهذا القطاع. وتستند مبادئ مبادرة الشبكة العالمية بشأن حرية التعبير والخصوصية إلى خبرة ودراية المستثمرين والمجتمع المدني والأوساط الأكاديمية. ونشرت المفوضية الأوروبية دليل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشأن تنفيذ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. وتشمل مبادرات المجتمع المدني ذات الصلة مبادئ مانيلا لمسؤولية الوسطاء، التي تضع خط أساس لحماية الجهات الوسيطة وفقاً لمعايير حرية التعبير والإعلان الأفريقي بشأن حقوق وحرية الإنترنت، الذي يعزز معايير حقوق الإنسان ومبادئ الانفتاح في صياغة وتنفيذ سياسات الإنترنت في القارة؛ ووفق مؤشر مساءلة الشركات لترتيب الحقوق الرقمية، الذي يقيّم مجموعة من الجهات الفاعلة الخاصة الكبرى في الفضاء الرقمي على أساس التزامها بمعايير حرية التعبير والخصوصية. وللمجتمع المدني أيضاً دور في وضع الضوابط والموازن لأنشطة الجهات الفاعلة الأخرى المشاركة في إدارة الإنترنت: حيث تهدف مدونة الممارسات الجيدة بشأن المعلومات والمشاركة والشفافية في إدارة الإنترنت، على سبيل المثال، إلى كفالة إبلاغ الجمهور بشكل مجدٍ بالعمليات ذات الصلة، وضمان المساءلة عنها أمام جميع الجهات المعنية، والتشديد على ديمقراطية المشاركة.

(١١) المرجع نفسه، الفصل الثاني (باء) (٢٢).

ثالثاً- أدوار القطاع الخاص وتنظيم العلاقة بين القطاعين العام والخاص

ألف- تأثير الأعمال الحرة على حرية التعبير

١٥- تغطي أدوار القطاع الخاص في مجال تنظيم خدمات الإنترنت وتيسير سبل الوصول والانضمام إليها ووضع الضوابط اللازمة لذلك، نطاقاً شاسع الأبعاد ويشمل فئات متداخلة في كثير من الأحيان^(١٢).

١- إتاحة إمكانية الربط بالإنترنت

١٦- يقتصر دور مقدمي خدمات الإنترنت على ربط المشتركين بالإنترنت على وجه التحديد، بينما يوفر مقدمو خدمات الاتصالات طائفة أوسع من الخدمات، تشمل الحصول على خدمات البث الإذاعي والتلفزيوني والهاتف ووسائط الاتصالات المتنقلة. وتوفر الشركات الكبرى متعددة الجنسيات كلتا فئتي الخدمات، ليس فقط في دولها الأصلية، بل وعلى الصعيد العالمي أيضاً. وعلى سبيل المثال، تملك شركة فودافون (Vodafone) البريطانية وتشغل شبكات خدمات في ٢٧ بلداً، ولديها شراكات مع شبكات في أكثر من ٥٠ بلداً آخر. وتقدم شركة تيليا سونيبرا (TeliaSonera)، التي تعمل في فنلندا والسويد، خدماتها للأسواق على نطاق المنطقة الأوروبية - الآسيوية، بينما تقدم شركة إم تي إس الروسية (MTS Russia) خدماتها على النطاق المحلي، لكنها توفر أيضاً خدمات اتصالات سلكية ولا سلكية في أرمينيا، وأوزبكستان، وتركمانستان. وتملك مثل هذه الشركات وتتعهد، في أحيان كثيرة، قسماً كبيراً من البنيات التحتية التقنية التي تنقل حركة الإنترنت والاتصالات السلكية واللاسلكية، بما في ذلك شبكات كابلات الألياف البصرية والسواتل أو الموصلات اللاسلكية. وقد يشغل مقدمو خدمات الإنترنت في الأسواق المحلية والإقليمية عدداً محدوداً من هذه الشبكات أو يستأجروا جزءاً من الخدمات الشبكية لكبار الناقلين من أجل ربط المشتركين في خدماتهم الشبكية. وملكية الدولة أمر شائع إلى حد كبير في أوساط مقدمي الخدمات: إذ تملك حكومة سويسرا، مثلاً، نسبة ٥١ في المائة من أسهم شركة سويسكوم (Swisscom AG)^(١٣)، بينما تملك حكومة أوروغواي شركة أنتيل (Antel) التي تعد من كبار مقدمي خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية في البلد^(١٤). ومع أن شركات الاتصالات السلكية واللاسلكية وشركات خدمات الإنترنت هي الكيانات

(١٢) انظر، على سبيل المثال (23 "Strategy panel: ICANN's role in the Internet governance ecosystem" (February 2014); R. Mackinnon and others, *Fostering Freedom Online: The Role of Internet Intermediaries* (Paris, UNESCO, 2014); and D. A. Hope, *Protecting Human Rights in the Digital Age* (February 2011).

(١٣) انظر www.swisscom.ch/en/about/investors/shares/ownership-structure.html.

(١٤) انظر www.antel.com.uy/antel/; <http://cs.stanford.edu/people/eroberts/cs181/projects/2006-07/latin-america/uruguayIntro.html>.

المعهودة في مجال تقديم خدمات الإنترنت، فهناك عدد متزايد من الشركات المختلطة التي تهدف إلى توفير خدمات الوصول إلى الشبكة بجانب خدمات أخرى ذات صلة بالإنترنت^(١٥).

٢- تصميم وصيانة المعدات ونظم التشغيل التي تيسر تجهيز المعلومات وتتيح إمكانية الوصول إلى الإنترنت

١٧- تصمم شركات المعدات وتصنع أجهزة الحاسوب التي تربط الأفراد بالإنترنت. غير أن نطاق الأجهزة المزودة بوظائف الحوسبة الشخصية يتوسع باطراد ويتعذر وضع حد له، في ضوء السيل العارم من حركة الترابط التي اشتهرت باسم "إنترنت الأشياء"، والتي تتيح إمكانية الربط الرقمي في جميع جوانب الحياة المعاصرة. وتعتبر السيارات والثلاجات وأجهزة التلفزيون والساعات مجرد أمثلة قليلة على "الأجهزة الذكية" الحديثة التي تدمج فيها برامج للتصفح وبث الرسائل، وغيرها من الوظائف المتصلة بالإنترنت.

١٨- وعلاوة على ذلك، يبتاع مقدمو خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية وخدمات الإنترنت المعدات والعناصر الأخرى، التي تشكل الأساس المادي لشبكاتهم، من بائعي ومصنعي لوازم البنية التحتية والمعدات. وقد تتراوح هذه المنتجات بين الموجهات والمفاتيح البسيطة والأجهزة عالية التكلفة للتفتيش وغرلة المحتوى الشبكي ومنع الوصول إلى الإنترنت، ومراكز الرصد والمراقبة. وتنحو هذه الشركات بشكل متزايد أيضاً إلى إضافة خدمات الاستشارة والتدريب وحتى التشغيل.

٣- تخصيص النطاقات الشبكية

١٩- تُمنح عناوين الإنترنت (أي المواقع الموحدة للموارد (URLs)) وتباع لدى سجلات ومسجلي أسماء النطاقات، تحت إشراف هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة (ICANN) غير الربحية. ويفوق حجم استضافة أكبر مسجل لأسماء النطاقات في العالم اليوم، ٦١ مليون اسم.

٤- معلومات المضيف

٢٠- تتيح خدمات الاستضافة على الشبكة للمستخدمين إمكانية تحميل الملفات والمواد الأخرى وتوصيلها إلى متصفحات القراء أو العملاء. وتوفر هذه الشركات عادة خدمات تخزين البيانات والبريد الإلكتروني والخدمات الأخرى المرتبطة بالمواقع الشبكية التي يبتاعها عملاؤها.

٥- تيسير تجميع المعلومات وتقاسمها والبحث عنها

٢١- تمثل محركات البحث همزة الوصل الحيوية بين المستخدمين الذين يبحثون عن المعلومات وبين من ينتجون تلك المعلومات ويجمعونها وينشرونها. وخوارزميات محرك البحث هي التي تحدد،

(١٥) تعتمز شركة غوغل، مثلاً، توفير إمكانية الحصول على الخدمات اللاسلكية من خلال شبكة الألياف البصرية الخاصة بها، بالإضافة إلى أداء وظائف البحث الشبكي وحزن المحتويات والتواصل الاجتماعي، ضمن أعمال أخرى. انظر <https://fiber.google.com/about/>.

في واقع الأمر، المحتوى الذي يراه المستخدم وتضع أولوياته، ويمكن التلاعب بالخوارزميات لتقييد المحتوى أو تحديد أولوياته. بيد أن البحث عن المعلومات ليس قصراً على محركات البحث. إذ إن أدوات تجميع المحتوى وخدمات البحث المتخصصة ومنابر وسائط التواصل الاجتماعي والشبكات المهنية تتيح أيضاً للمستخدمين إمكانية البحث في المحتوى.

٦- إنتاج المحتوى الشخصي وضبط الوصول إليه

٢٢- تحتفظ الشركات التي تنتج أو تشتري المحتوى المعروض على منابر صفحاتها لنفسها بحقوق التأليف والنشر في أحيان كثيرة، مما يتيح لها إمكانية فرض رسوم نقدية على الوصول إليه وتنظيم طريقة الوصول. وتعد شركات الإعلام والترفيه من بين أكثر أصحاب حقوق التأليف والنشر نفوذاً، وهي تشمل وسائط الإعلام الإخبارية ودور النشر والأسماء الموسيقية واستديوهات السينما والتلفزيون.

٧- ربط المستخدمين والمجتمعات المحلية

٢٣- تقدم الشركات أيضاً مجموعة متنوعة من الخدمات التي تربط المستخدمين عبر منابر متعددة، بما في ذلك البريد الإلكتروني وغرف الدردشة وحوال النقاش والربط الشبكي في المجالين الاجتماعي والمهني. وتشمل أبرز الجهات الفاعلة في هذا المجال مقدمي خدمات البريد الإلكتروني ووسائط التواصل الاجتماعي وغيرها من منابر الربط الشبكي، ولوحات الإعلانات الإلكترونية. وبالإضافة إلى المنابر المذكورة، تتيح المواقع الإخبارية ومنابر التجارة الإلكترونية ومتاجر التطبيقات الفرص لتبادل المعلومات والأفكار، من خلال الملاحظات التعليقات والمناقشات. وتنطوي نظم الدفع عبر الإنترنت أيضاً على خاصية إنشاء شبكات التواصل الاجتماعي.

٨- بيع السلع والخدمات وتيسير المعاملات

٢٤- تيسر التجارة الإلكترونية بيع السلع والخدمات وغيرها من المعاملات التجارية بين الأعمال التجارية والمستهلكين، وفي ما بين الأعمال التجارية، أو في ما بين المستهلكين. وقد ترتبط الطرائق التي تتيح بها الشركات إمكانية الوصول إلى هذه المعاملات أو الترويج لها أو تنظيمها، والمحافظة على ثروة المعلومات الشخصية التي تنتجها هذه المعاملات، ببعض عناصر حرية التعبير والخصوصية المتعلقة بعملائها.

٩- جمع البيانات وإعادة تحديد أغراضها وبيعها

٢٥- تجمع الغالبية العظمى من المؤسسات المذكورة أعلاه المعلومات من مستخدميها وعندهم، وربما تُستخدم هذه المعلومات بدورها لأغراض الدعاية وتكييف الخدمات القائمة وخفض المخاطر الأمنية، أو إغلاق حسابات المستخدمين بسبب إساءة الاستعمال. بيد أنه يجوز للشركات أيضاً المتاجرة في جمع وتحليل المعلومات، ويشمل ذلك خدمات أخرى مثل مراقبة تصميم تكنولوجيات المراقبة والمعلومات والتحليلات وتكييفها أو بيعها، أو تقديم الخدمات الاستشارية لأغراض إنفاذ القانون ومسائل الاستخبارات والأمن الإلكتروني وعمليات المراقبة.

باء- وضع الأنظمة في العصر الرقمي

٢٦- تتسم البيئة التنظيمية على الإنترنت بالاتساع والتنوع، وتشمل جهات فاعلة على الصعيد المحلي والإقليمية والدولية وفي القطاعين الخاص والعام والأوساط الأكاديمية والمجتمع المدني. وقد جذبت بعض جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - مثل توفير خدمات الإنترنت والاتصالات السلكية واللاسلكية - اهتمام الجهات المنظمة على مستوى الدول وعلى الصعيد الدولي، علاوة على هيئات الرقابة العامة. ويتزايد خضوع مجالات أخرى للتحقيق، مثل أنشطة البحث، ووسائل التواصل الاجتماعية، ومعاملات بيع تكنولوجيا المراقبة، بشكل طردي مع تزايد تأثيرها على ممارسة حرية التعبير على الإنترنت.

١- المعايير التقنية

٢٧- تكفل المعايير والعمليات التقنية تناغم وسلاسة عمل البنى التحتية والشبكات والتطبيقات التي تتكون منها الإنترنت وشبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية. وتشيد البنى التحتية المادية التي تمر عبرها تدفقات حركة الإنترنت، مثل شبكات الكابلات والسواتل، وتدار وفق متطلبات تقنية مختلفة تكفل سلاسة أدائها. وتشمل المنظمات التي تُطور هذه الاحتياجات الاتحاد الدولي للاتصالات، الذي يحدد معايير قابلية التشغيل البيني لشبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية؛ ومعهد المهندسين الكهربائيين والإلكترونيين، وهو رابطة مهنية معنية بوضع المعايير للبث اللاسلكي؛ ورابطة المجموعة الخاصة للاتصالات المتنقلة، وهي رابطة دولية خاصة في قطاع الاتصالات معنية بوضع المعايير لشبكات الهاتف المحمول.

٢٨- وتشغل مجموعة أخرى من المنظمات بوضع وتطوير المعايير التقنية للإنترنت، في ما يتعلق بكيفية نقل بيانات الإنترنت وتخزينها وتنظيمها وعرضها. وتختص فرقة العمل المعنية بمهندسة الإنترنت بتطوير وصيانة بروتوكول مراقبة الإرسال/بروتوكول الإنترنت، الذي يحدد كيفية ربط الأجهزة عبر الإنترنت وكيفية نقل البيانات في ما بينهما. ويضع ائتلاف الشبكة العنكبوتية العالمية المعايير المتعلقة بعرض المحتوى الشبكي والتفاعل معه، التي تشمل مسائل أخرى من قبيل لغة المحتوى وإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة. وتضع هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة السياسات المتعلقة بتسجيل أسماء النطاقات العليا، سواء كانت ذات سمة عامة (مثل .com و .org و .edu)، أو رموز بلدان (مثل .cn و .tz و .sg)، أو خاصة بمجتمعات أو صناعات محددة (مثل .aero). وتُعنى هيئتها الفرعية، هيئة الإنترنت للأرقام المخصصة، بتوزيع عناوين بروتوكول الإنترنت، الذي يحدد جميع الأجهزة التي تتصل بالإنترنت ويمنح كل جهاز منها بطاقة رقمية خاصة به.

٢٩- وتترتب على المعايير التقنية آثار عميقة على حرية التعبير، غير أن اللجنة المعنية بتسخير العلم والتكنولوجيا لأغراض التنمية في الأمم المتحدة لاحظت أن عملية وضع المعايير لا تولي

الشواغل المتعلقة بحقوق الإنسان ما تستحقه من اهتمام في أحيان كثيرة^(١٦). ويسمح، بكل تأكيد، لأصحاب المصلحة المهتمين وأفراد الجمهور بالمشاركة في عمل معظم هذه الهيئات المعنية بوضع المعايير أو مراقبته. بيد أن منظورات حقوق الإنسان لا تدرج دائماً في المناقشات، بسبب ما تتطلبه المشاركة المجدية من مستوى عالٍ من الخبرة التقنية بصفة عامة، على الرغم من أن الخيارات التقنية وخيارات التصميم قد تؤثر بقدر كبير على حرية التعبير^(١٧).

٢- إدارة الإنترنت ووضع السياسات

٣٠- لا تعالج الصكوك القانونية الدولية بشكل صريح كيف يتعين على الدول والجهات الفاعلة الأخرى أن تكفل بقاء الإنترنت حرة ومفتوحة، ولا يجوز اعتبار نهج التنظيم القانوني مناسباً لذلك على الدوام. ولا شك في أن إدارة الإنترنت ليست هي المجال الأوحده لعمل الهيئات المتخصصة أو الحكومات. وفي أحدث تطور، أكد مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات على الأهمية المستمرة لاتباع نهج إدارة يحقق تكامل جهود الحكومات والشركات والمجتمع المدني والأوساط الأكاديمية والتقنية والخبرات المتخصصة (انظر قرار الجمعية العامة ١٢٥/٧٠). وفي سياق التجارة العالمية، قد تقتضي مبادئ عدم التمييز التي اعتمدت في إطار الاتفاقات الدولية التي تديرها منظمة التجارة العالمية أن تقيّد الدول الخدمات غير المحايدة أو تنظمها بأية وسيلة خلاف التقييد. وقد واجهت المنظمة العالمية للملكية الفكرية أيضاً طلبات متزايدة من الدول الأعضاء للحصول على المشورة بشأن الأطر التشريعية التي تمكنها من تنفيذ التزاماتها الناشئة عن معاهدات في البيئات الرقمية. وتسعى الهيئات الإقليمية، مثل الاتحاد الأفريقي والمفوضية الأوروبية ومنظمة الدول الأمريكية إلى كفالة أن تصاغ السياسات العالمية للإنترنت وتنفذ بطريقة تراعي القوانين والخصائص والشواغل في مناطقها^(١٨).

٣١- وتؤدي بعض المنظمات التي تضع المعايير التقنية وظائف في مجال صنع السياسات أيضاً. فالاتحاد الدولي للاتصالات، مثلاً، يضع السياسات العالمية للاتصالات السلوكية

(١٦) انظر فريق الخبراء العامل لما بين الدورات التابع للجنة المعنية بتسخير العلم والتكنولوجيا لأغراض التنمية، "تحديد معالم السياسات العامة الدولية المتعلقة بالإنترنت" (تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٤).

(١٧) لا شك في أن القليل من المنظمات قد خصّصت موارد لإدماج منظورات حقوق الإنسان في المناقشات التقنية. فقد شكّلت هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة، على سبيل المثال، فرقة عاملة مجتمعية شاملة للنظر في مسؤوليتها المؤسسية والاجتماعية حيال احترام حقوق الإنسان، بهدف تحديد المسائل والحلول الممكنة المتعلقة بالمسؤوليات المؤسسية والاجتماعية الناجم عن موقعها الشبكي: <https://community.icann.org/display/gnsononcomstake/CCWP+on+ICANN's+Corporate+and+Social+Responsibility+to+Respect+Human+Rights>. وقدمت بضعة منظمات غير حكومية أيضاً مساهمات موجهة نحو حقوق الإنسان في المناقشات التقنية. انظر، مثلاً، Neils ten Oever, "Research into human rights protocol considerations"، متاح على الرابط: <https://datatracker.ietf.org/doc/draft-tenoever-hrhc-research/>.

(١٨) انظر، على سبيل المثال، المفوضية الأوروبية، دليل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الفقرة ١٤ أعلاه)؛ Office of the Special Rapporteur for Freedom of Expression, *Freedom of Expression and the Internet* (2013).

واللاسلكية وينسقها. وتدخل هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة تعديلات على السياسات بشأن أنواع أسماء النطاقات العليا التي يمكن تسجيلها أو يجوز لها أن تطالب بالملكية، بالتشاور مع الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني والجهات المعنية الأخرى.

٣٢- وترمي المبادرات التي يتصدرها قطاع الصناعة أيضاً إلى التصدي لتحديات إدارة الإنترنت التي لا تتناولها الأنظمة القانونية القائمة. ويجمع نظام الإنذار بحقوق التأليف والنشر، مثلاً، الرابطة التجارية في مجال صناعة الأفلام والتسجيلات ومقدمي خدمات الإنترنت، من أجل وضع نهج موحد لمكافحة انتهاك حقوق التأليف والنشر على شبكة الإنترنت وتطبيقه. ويجمع حوار قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية مشغلي وبائعي خدمات الاتصالات بغرض معالجة شواغل حرية التعبير والحق في الخصوصية في قطاعهم.

٣٣- ومع أن القطاع الخاص هو الذي يدير الكثير من هذه المبادرات، فهي تتعاون أحياناً مع الدول أو تتلقى الدعم منها. وعلى سبيل المثال، توفر مؤسسة رصد الإنترنت بالملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية لمقدمي خدمات الإنترنت ومشغلي منابر الاستضافة خدمات "الإشعار والإزالة" التي تنبههم إلى احتمال وجود محتوى جنائي على شبكاتهم، كما توفر أيضاً لوكالات إنفاذ القانون "بيانات من نوع خاص" في مجال التحقيقات التي تجريها بشأن مثل ذلك المحتوى.

رابعاً- المسائل القانونية والسياسية

٣٤- تثير الأدوار المتعددة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قضايا قانونية وسياسية تستحق الاهتمام والمناقشة من قبل الآليات الدولية لحقوق الإنسان.

ألف- تنظيم المحتوى

٣٥- يتركز عدد كبير من الأسئلة المتعلقة بالجهات الفاعلة الخاصة في العصر الرقمي على مراقبة المحتوى. مثل، كيف تيسر الدول أو تطلب حذف المحتوى وفرض رقابة وقيود غير ضرورية أو غير متناسبة على الحق في التماس محتوى الإنترنت وتلقيه ونقله من خلال منابر وشبكات القطاع الخاص؟ وكيف تستجيب المؤسسات الخاصة لهذه المطالب وللضغوط الخارجية الأخرى؟ وعندما يضع القطاع الخاص أو ينفذ معايير وسياساته الداخلية الخاصة من أجل حماية هذه الحقوق المتعلقة بالإنترنت وتعزيزها، كيف تؤثر تلك المعايير والسياسات على التعبير والحصول على المعلومات على مستوى الفرد؟

٣٦- ويتعرض المحتوى الرقمي الذي تنقله الشبكات الخاصة وتستضيفه المنتديات الخاصة إلى رقابة متزايدة من قبل الدول والشركات. ويتوسع عالم المحتوى الذي ينتجه المستخدمون بشكل مطرد، وتمثل المدونات والرسائل النصية وحوال المناقشة والصور وتسجيلات الفيديو وملصقات

وسائط التواصل الاجتماعي مجرد عينة من أنواع المحتوى الذي ينتجه ويتبادلها المستخدمون بشكل يومي. وقد توفر الشركات التي تدير الشبكات والمنابر المتاحة لهذا المحتوى، والتي تعرف باسم الشركات الوسيطة أيضاً، "إمكانية الحصول على محتويات ومنتجات وخدمات من صنع أطراف ثالثة وتستضيفها وتضع لها المؤشرات" برغم أنها لا تصنع تلك المحتويات أو تنتجها^(١٩).

٣٧- وتستند مطالبات الدول بحذف المحتوى غالباً إلى مبررات مثل التشهير والتجديف واللوائح المتعلقة بالانتخابات، وبالتهرش أو خطاب الكراهية والتحريض، والملكية الفكرية، والفحش وخدش الحياء، وتجنيد الإرهابيين أو "تمجيدهم"، ودواعي حماية الأمن الوطني والسلامة العامة وحماية الأطفال ومنع الاعتداءات القائمة على أساس نوع الجنس. واجتذبت المشاكل المتصلة بحرية التعبير انتباه سلطات الرقابة في الدول أيضاً منذ أمد طويل لكنها تتزايد تعقيداً في العصر الرقمي، بما في ذلك مسائل الحق في "طمس البيانات الشخصية" والتعددية والتنوع (حياد الشبكة، مثلاً). وتتولى الجهات الوسيطة بنفسها وضع وإنفاذ شروط خدمة مصممة لمعالجة الكثير من هذه الشواغل، لأسباب قانونية وتجارية، وغير ذلك من الأسباب. ويشير كثير من هذه المسائل أسئلة بشأن التوازن المناسب بين حرية التعبير وحقوق الإنسان الأخرى (مثل الخصوصية وعدم التمييز). وبينما تكون اللوائح المتعلقة بالمحتوى ذات طابع تقييدي في أحيان كثيرة، فهي قد تقتضي أيضاً نقل رسائل صادر بها تكليف من الحكومة أو بموافقتها^(٢٠)، أو تحظر التسعير التفاضلي للمحتوى وخدمات توصيله^(٢١).

١- رقابة الدولة

٣٨- تفرض الدول رقابتها على المحتوى الرقمي من خلال مجموعة متنوعة من الوسائل القانونية والسياسية والتقنية. وتشمل الاتجاهات المثيرة للقلق ما يلي:

القوانين المبهمة

٣٩- تنعكس الأنظمة المتعلقة بالمحتوى عادة في التشريعات والأوامر أو التوجيهات القضائية أو القوانين الفرعية أو توجيهات الهيئات الإدارية التي تملك سلطة إدارة الاتصالات والمسائل المتصلة بالإنترنت. وعلى سبيل المثال، عدلت الصين مؤخراً قانون أمن الفضاء الإلكتروني كي تمنع الأشخاص والمنظمات من استخدام الإنترنت بغرض "قلقلة النظام الاجتماعي" أو "الإضرار بالمصلحة العامة"^(٢٢). وبالمثل، هناك مشروع قانون قيد النظر في نيجيريا يحظر على أي شخص نشر بيانات "في أية وسائط" بنية "الكيد أو تشويه السمعة أو تأليب الرأي العام"

(١٩) MacKinnon and others, *Fostering Freedom Online*, p. 19; K. Perset, *The Economic and Social Role of Internet Intermediaries* (OECD, 2010).

(٢٠) انظر Vodafone Group Plc, "Response on issues relating to mobile network operations in Egypt" (2011).

(٢١) تمنع الهند، مثلاً، مقدمي الخدمات من طلب أو فرض رسوم تمييزية على خدمات البيانات على أساس المحتوى (أنظمة حظر فرض رسوم تمييزية على خدمات البيانات لعام ٢٠١٦).

(٢٢) الصين، قانون أمن الفضاء الإلكتروني (لسنة ٢٠١٥)، المادة ٩.

ضد أية شخصية أو مجموعة أو مؤسسة حكومية^(٢٣). وتمنح مثل هذه الصياغة الجهات المسؤولة سلطة تقديرية واسعة لتحديد أنواع التعبير الرقمي التي تعتبر مخالفة لشروطها. ونتيجة لذلك، يرجح أن يببالغ الأفراد والمؤسسات التجارية في توخي الحذر لتفادي التعرض لجزاءات باهظة، كأن يغربلوا المحتوى الذي يشكون في وضعه القانوني ويفرضوا أية أشكال أخرى من المراقبة والرقابة الذاتية.

المسؤولية المفرطة للجهات الوسيطة

٤٠ - كثيراً ما تطلب الدول تعاون جهات وسيطة من أجل إنفاذ الأنظمة المتعلقة بالشبكات والمنابر الخاصة. ويتعين، مثلاً، امتثال شبكة الإنترنت ومقدمي خدمات الاتصالات إلى القوانين والأنظمة المحلية كشرط للحصول على تراخيص العمل، وهو مطلب مشروع لكنه يثير إشكالية عندما تكون القوانين المحلية نفسها أو طرائق تنفيذها غير متسقة مع قانون حقوق الإنسان. وحتى الشركات التي تواجه قيوداً أقل في ما يتعلق بمتطلبات الترخيص، مثل منابر التواصل الاجتماعي ومحركات البحث ومسجلي أسماء النطاقات، تواجه مخاطر أن تعطل الدول البنية التحتية المحلية وتهدد سلامة الموظفين المحليين، أو تعرقل إمكانية الوصول إلى منابرها على الصعيد المحلي.

٤١ - وقد تطلب الجهات الفاعلة الخاصة أيضاً إلى جهات وسيطة أن تقيّد المحتوى أو تحذفه. وعلى سبيل المثال، كثيراً ما تُثار شكاوى بشأن الملكية الفكرية حينما يدّعي طرف خاص أن شخصاً ما قد تبادل المحتوى أو استخدمه على نحو ينتهك حقوق التأليف والنشر أو استحدث اسم نطاق فيه تعدد على علامته التجارية. ومع أنه يمكن الدفع في مثل تلك الشكاوى بأن الاستخدام لا يشكل انتهاكاً، أو بأية حجة أخرى، فإن أطر الملكية الفكرية قد تحد من أنماط التعبير الثقافية والفنية (انظر الوثيقة A/HRC/28/57).

٤٢ - وقد أجبرت محكمة العدل الأوروبية شركة غوغل، في قضية غوغل إسبانيا ضد ماريو كوستيها غونزاليس، بموجب التوجيه المتعلق بحماية البيانات في الاتحاد الأوروبي، على حذف نتائج البحث المستندة إلى الصفحات الشبكية التي يرد فيها ذكر غونزاليس من قوائمها، على الرغم من عدم خضوع نشر الصفحات الأصلية نفسها لأمر الحذف^(٢٤). وقد طُبق ذلك القرار على نطاق واسع خارج السياق الأوروبي^(٢٥). ويشير نطاق هذا النهج وتنفيذه تساؤلات بشأن التوازن المناسب بين الحق في الخصوصية والحق في حماية البيانات الشخصية، من جهة، وبشأن الحق في التماس المعلومات التي تتضمن مثل تلك البيانات وتلقيها ونقلها، من الجهة الأخرى.

(٢٣) برلمان نيجيريا، مشروع قانون لحظر الالتماسات غير الجادة والمسائل الأخرى المتصلة بذلك، الفقرة (٣) من المادة ٣.

(٢٤) الحكم الصادر عن محكمة العدل الأوروبية (الدائرة العامة)؛ القضية رقم C-131/12 (أيار/مايو ٢٠١٤).

(٢٥) فحوى المادة ١٩.

٤٣- وبتزايد الطلب على الجهات الوسيطة من أجل تقييم صحة طلبات الدول والشكاوى الفردية، قياساً إلى المعايير القانونية العامة، وطلبات حذف المحتوى أو فصله عن الإنترنت استناداً إلى تلك التقييمات. وعلى سبيل المثال، يعني قانون جمهورية تنزانيا المتحدة المتعلق بجرّام الفضاء الإلكتروني لعام ٢٠١٥، مقدمي خدمات الاتصالات الفائقة من المسؤولية فقط في حالة "حذف المعلومات المعنية أو تعطيل الرابط الموصل إليها فور استلام الأمر بذلك من السلطة المختصة"^(٢٦). وفي سياق حقوق التأليف والنشر، يعني قانون الألفية المتعلقة بحقوق المؤلف في الفضاء الرقمي في الولايات المتحدة الأمريكية "مقدمي الخدمات الإلكترونية وخدمات الوصول إلى الإنترنت" من المسؤولية عن المحتوى المملوك لأطراف ثالثة فقط في حالة الاستجابة و"التعجيل"، عند استلام إشعار بالتعدي، "بمحو المواد التي يُدعى أن فيها تعدياً أو التي تعرضت للتعدي، أو تعطيل رابط الوصول إليها"^(٢٧). وقد تعرّضت الأطر المذكورة للإشعارات وأوامر الحذف للانتقاد بدعوى التحفيز على تقديم شكاوى مثيرة للشكوك وعدم توفير الحماية اللازمة للجهات الوسيطة التي تسعى إلى تطبيق معايير عادلة ومراعية لحقوق الإنسان وكفالة مراقبة المحتوى.

٤٤- ومن دواعي القلق الرئيسية الأخرى أن الجهات الوسيطة الخاصة تفتقر عادة إلى متطلبات اتخاذ القرارات بشأن مشروعية المحتوى. ولاحظت لجنة البلدان الأمريكية لحقوق الإنسان أن الجهات الفاعلة الخاصة "تفتقر إلى القدرة على تقييم الحقوق وتفسير القانون وفقاً لمقتضى حرية التعبير والمعايير الأخرى لحقوق الإنسان"^(٢٨). وقد يعزى هذا إلى ضعف الموارد أو قصور الرقابة والمساءلة أو احتمال تضارب المصالح. ونظراً إلى التبعات المحتملة، قد تصبح الشركات عرضة للرقابة الذاتية أو المفرطة.

القيود الخارجة عن إطار القانون

٤٥- تسعى الدول أيضاً إلى تقييم المحتوى الرقمي خارج إطار القانون. وبذلت بعض الدول جهوداً من أجل دفع شركات وسائط التواصل الاجتماعي وغيرها من الجهات المضيفة للمحتوى الذي ينتجه المستخدمون إلى المبادرة من تلقاء نفسها برصد المحتوى وحذفه، عوضاً عن انتظار أن تطالبها الحكومات بذلك بموجب القانون. وحاول مسؤولون حكوميون أيضاً إقناع الشركات باتخاذ مبادرات "خطاب مضاد" في المحافل العامة وعبر تنظيم حملات وفي المناقشات الخاصة. وبتزايد أيضاً دمج الحكومات لمحتوى وسائط التواصل الاجتماعي بأنه غير مناسب في إطار شروط خدمة المنابر، كي تدفع الشركات إلى حذف محتوى معين أو تعطيل حساب.

(٢٦) الفقرة ٤٣(أ).

(٢٧) مدونة الولايات المتحدة الأمريكية، الفصل ١٧، الفقرة الفرعية (ج)(١)(جيم) من المادة ٥١٢.

(٢٨) Inter-American Commission on Human Rights, *Freedom of Expression and the Internet*, pp. 47-48.

الغربة

٤٦ - كثيراً ما تمنع الدول الوصول إلى المحتوى أو تغريبه بمساعدة القطاع الخاص. وقد يمنع مقدمو خدمات الإنترنت الوصول إلى كلمات ذات دلالة محددة أو صفحات معينة أو مواقع شبكية بأكملها. ويتوقف نوع أسلوب الغربة المستخدم في المنابر التي تستضيف المحتوى على طبيعة المنبر والمحتوى المعني. وقد يرفض مسجلو أسماء النطاقات تسجيل الأسماء التي تماثل أسماء مدرجة في القوائم السوداء الحكومية؛ وقد تحذف شركات وسائط التواصل الاجتماعي ملصقات أو تعلق حسابات بعينها؛ وقد تحذف محركات البحث النتائج التي توصل إلى محتوى غير قانوني. وربما تثير وسائل التقييد التي تطلبها الحكومات أو تستخدمها الشركات القلق بشأن الضرورة والتناسب في آن واحد، رهناً بسلامة الأساس المنطقي الذي يساق لتبرير الحذف، واحتمالات حذف تعبير مشروع أو يتمتع بالحماية.

٤٧ - وقد ينتج الإفراط في الغربة عن غموض الأنظمة التي تفرضها الدول زائداً للالتزامات المرهقة المرتبطة بمسؤولية الجهات الوسيطة. وحتى إذا سنّت اللوائح المتعلقة بالمحتوى وطبقت بصورة صحيحة، قد يواجه المستخدمون قيوداً لا لزوم لها على إمكانية الوصول. وعلى سبيل المثال، قد تؤثر غربة المحتوى في ولاية قضائية معينة على تعبير مستخدمين الفضاء الرقمي لولاية قضائية أخرى. ومع أن الشركات قد تعد أدوات الغربة بحيث تنطبق على ولاية قضائية أو منطقة معينة دون غيرها، فهناك حالات نقلت فيها تلك الأدوات إلى شبكات أخرى أو مجالات مختلفة في داخل المنبر الواحد. وعلى سبيل المثال، أدت عملية غربة نفذتها شركة آيرتيل بتكليف من حكومة الهند، في عام ٢٠١٣، إلى فرض قيود على محتوى مماثل في عدة شبكات مملوكة لشريكها عمّانتل في سلطنة عمان^(٢٩).

إغلاق الشبكة أو إنهاء الخدمة

٤٨ - تعدّ طريقة إنهاء الخدمة وما يرتبط بها من قيود من الوسائل ذات العواقب الوخيمة لإنفاذ اللوائح المتعلقة بالمحتوى. وكثيراً ما يبرز اتخاذ تلك التدابير على أساس مقتضيات الأمن الوطني والحفاظ على النظام العام أو منع نشوب اضطرابات عامة. وقد أدان المقرر الخاص، بالاشتراك مع ممثلين لمنظمة الأمن والتعاون في أوروبا ومنظمة الدول الأمريكية واللجنة الأفريقية لحقوق الإنسان والشعوب، في عام ٢٠١٥، "مفاتيح قتل" الإنترنت باعتبارها وسيلة غير مشروعة^(٣٠). ووردت في سنة واحدة فقط بلاغات عن إغلاق الإنترنت في باكستان، والبرازيل، وبنغلاديش، وبوروندي، وجمهورية الكونغو الديمقراطية، والهند^(٣١). وأكد المقرر الخاص حدوث

(٢٩) Citizen Lab, "Routing gone wild: documenting upstream filtering in Oman via India" (2012)

(٣٠) الإعلان المشترك بشأن حرية التعبير والاستجابات لحالات النزاع (٢٠١٥).

(٣١) بيان مؤسسة حقوق الإنسان والأعمال التجارية، رقم ٣.

حالات حظر لعمل مقدمي خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية والخدمات الإلكترونية في طاجيكستان، خلال زيارته الرسمية للبلد، في آذار/مارس ٢٠١٦^(٣٢).

الشبكات غير المحيطة

٤٩ - تتحمل الدول، بالإضافة إلى واجب الامتناع عن فرض قيود غير ضرورية وغير متناسبة على سبل الوصول إلى الفضاء الرقمي، واجب كفالة بقاء خدمات الإنترنت مفتوحة وحرّة أيضاً. وحياد الشبكة هو مبدأ المساواة في معاملة جميع بيانات الإنترنت ومحتواها وخدماتها بلا تمييز غير مبرر. غير أن مقدمي الخدمات قد يستخدمون تكنولوجيات تزيد من سرعة الوصول إلى محتويات وخدمات معينة أو تمنحها الأفضلية، بينما تبطئ سواها (وهي ممارسة اشتهرت أيضاً باسم "الخنق"). وثار جدل بشأن التعاون بين مقدمي خدمات الإنترنت والمنابر التي تستضيف المحتوى وتمنح إمكانية الوصول إليه وإلى خدمات الإنترنت التي تقدمها بالجان من خلال الوصلات اللاسلكية (في ما يعرف أيضاً بتوفير الخدمات "بلا مقابل"). ورغم أن هذه التدابير تنتقص من مبدأ حياد الشبكة، لا يزال النقاش يدور حول ما إذا كان يجوز تطبيقها في مجالات تفتقر كثيراً إلى إمكانات الوصول إلى الإنترنت.

٥٠ - وتتسم رقابة الدول في هذا المجال بأنها غير متنسقة أو موثوقة. ولم تدرك أهمية حياد الشبكة في عمومها سوى قلة من الدول. فقد ذكرت رومانيا، مثلاً، أنها "تؤيد جميع المبادرات الرامية إلى ضمان إمكانية الحصول على المعلومات عبر الإنترنت بطريقة مجدية للسكان كافة"^(٣٣). ولم توفر سوى دول قليلة حماية قانونية محددة^(٣٤). وفي أوائل عام ٢٠١٦، أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات الهندية لائحة تحظر على مقدمي الخدمات "عرض أو فرض رسوم تمييزية لقاء خدمات البيانات التي تقدمها للمستهلك على أساس المحتوى"^(٣٥). واعتمدت بلدان، منها البرازيل، وشيلي، ونيوزيلندا، والولايات المتحدة الأمريكية، شكلاً أو آخر من أشكال حياد الشبكة في هيئة قوانين أو سياسات.

٢ - السياسات والممارسات الداخلية

٥١ - قد تترتب على السياسات والقواعد التي تعتمد عليها الجهات الوسيطة آثار واضحة على حرية التعبير، بينما قد تؤثر شروط الخدمة أيضاً على توصيل المحتوى، بوصفها المصدر الرئيسي لخيارات التنظيم والتصميم والهندسة.

(٣٢) الملاحظات الأولية لمقرر الأمم المتحدة الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير، دافيد كاي، في نهاية زيارته لطاجيكستان (٩ آذار/مارس ٢٠١٦).

(٣٣) رسالة حكومة رومانيا.

(٣٤) Mackinnon and others, *Fostering Freedom Online*, p. 80.

(٣٥) Prohibition of Discriminatory Tariffs for Data Services Regulations, 2016.

شروط الخدمة

٥٢- كثيراً ما تتضمن شروط للخدمة، التي يجب على الأفراد قبولها عادة من أجل الوصول إلى المنبر المعني، قيوداً على المحتوى يمكن تقاسمها. وتصاغ هذه القيود بموجب القوانين والأنظمة المحلية وتعكس المحظورات المماثلة، ومنها ما يتعلق بالتحرش وخطاب الكراهية والترويج لنشاط إجرامي والعنف غير المبرر والتهديد المباشر^(٣٦). وتصاغ شروط الخدمة في أحيان كثيرة بطريقة عامة يصعب معها تخمين أنواع المحتوى الخاضعة للقيود بقدر معقول من اليقين. وجذب عدم الاتساق في إنفاذ شروط الخدمة أيضاً نظر الجمهور. واحتج البعض بأن المنابر الأكثر شعبية في العالم لا تتعامل مع احتياجات ومصالح الفئات الضعيفة بقدر كاف من العناية؛ فقد أثرت، مثلاً، اتهامات بشأن الإحجام عن "الاصطدام المباشر مع التكنولوجيا ذات الصلة بالعنف ضد المرأة، حتى تتحول إلى مسألة علاقات عامة"^(٣٧). وفي الوقت نفسه، واجهت المنابر انتقادات بشأن الإفراط في فرض الرقابة على طائفة واسعة من أشكال التعبير المشروعة، التي قد تبدو (لبعض القراء) "غير مريحة"^(٣٨). ويزيد من دواعي القلق المذكورة عدم وجود وسيلة للاستئناف وضعف إمكانية التخاطب مع الشركة بشأن أسباب حذف المحتوى أو تعطيل الحساب. وقد تؤدي شروط الخدمة، التي تستوجب ربط التسجيل بالاسم الحقيقي للفرد أو إبراز أدلة إثبات على استخدام أسم مستعار ذي صلاحية، إلى إعاقة غير متناسبة لقدرة الفئات الضعيفة أو ناشطي المجتمع المدني في المجتمعات المغلقة على استخدام المنابر الإلكترونية للتعبير وتكوين الجمعيات أو ممارسة أنشطة الدعوة.

٥٣- ويزيد أيضاً اعتماد الدول على شروط الخدمة من أجل حذف المحتوى الذي تعترض عليه. ولاحظ المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية حقوق الإنسان، في سياق مكافحة الإرهاب، أن عدة دول قد أنشأت آليات لحذف المحتوى، وأن تلك الآليات تنحو في أحيان كثيرة إلى حذف المحتوى الذي قد يعتبر متطرفاً وإن لم يكن مخالفاً للقانون (انظر الوثيقة A/HRC/31/65). وتختص وحدة مكافحة الإرهاب المعنية بإحالة محتوى الإنترنت في المملكة المتحدة، على سبيل المثال، بحذف المحتوى الذي "يتسم بطبيعة متطرفة عنيفة أو إرهابية" من الوسائط الإلكترونية، بطرائق تشمل "استخدام آليات لتوجيه الانتباه إلى محتوى المواقع الشبكية بغرض التبليغ عنه باعتبار أنه ينتهك [شروط خدمة] تلك المواقع"^(٣٩). وتثير هذه الممارسات احتمالات أن تعتمد الدول على شروط الخدمة الخاصة لتلتف حول معايير حقوق الإنسان أو القوانين الداخلية المناوئة لتقييد المحتوى.

(٣٦) انظر، مثلاً، شروط خدمة فيسبوك، الفقرة (٧) من المادة ٣؛ وشروط خدمة تويتر؛ والمبادئ التوجيهية لمجتمع يوتيوب؛ وموقع Reddit الشبكي.

(٣٧) انظر https://ourinternet-files.s3.amazonaws.com/publications/no24_web_2.pdf.

(٣٨) انظر onlinecensorship.org.

(٣٩) National Police Chiefs' Council, Counter Terrorism Internet Referral Unit; submission of the .Center for Technology and Democracy

٥٤ - وتزداد صعوبة عمل الرقابة الخاصة بجرائم الحزم الهائل للشكاوى وحالات توجيه الانتباه إلى المحتوى التي تحددها الجهات الوسيطة كل يوم. وقد تقوم المنابر الكبيرة أيضاً بالاستعانة بجهات خارجية لتمحيص المحتوى، وتتسع بذلك الشقة بين الجهات المعنية بتمحيص المحتوى وبين صنّاع القرارات المتعلقة بالسياسات في تلك المنابر، وتزداد من ثم أوجه عدم الاتساق في إنفاذ القوانين. ولا مناص من أن تحتاج الجهات الوسيطة التي تعمل في بيئة تسويق متعددة الأطياف إلى "إجراء تقييمات متعددة العناصر"، لمسائل تتسم بالحساسية الثقافية والتنوع، وإلى اتخاذ "قرارات صعبة بشأن تضارب القوانين"^(٤٠).

خيارات التصميم والهندسة

٥٥ - تؤثر الطريقة التي تُجرى بها الجهات الوسيطة عمليات تقييم وتصنيف وترتيب المحتوى على المعلومات التي يحصل عليها مستخدمو منابرها أو يرونها. وعلى سبيل المثال، تجري المنابر عمليات حسابية للتنبؤ بأفضليات المستخدمين وتستخدم نتائجها لأغراض الإرشاد في إعداد الإعلانات التي قد يراها الأفراد، وتنظيم كيفية تدفق المعلومات إلى سائط التواصل الاجتماعي التابعة لها، وترتيب طريقة ظهور نتائج عمليات البحث^(٤١). كما تؤثر تدابير الرقابة الذاتية الأخرى، مثل مبادرات "الخطاب المضاد"، التي تعزز رسائل مكافحة الإرهاب أو مكافحة التهريب، على طرائق استهلاك أو استعمال المستخدمين لمحتوى الإنترنت المتعلق بالمواضيع الحساسة^(٤٢). ويظل السؤال مطروحاً عن كيفية التوفيق بين شواغل حرية التعبير التي تثيرها خيارات التصميم والهندسة وبين حرية الكيانات الخاصة في تصميم وتكييف منابرها وفق خياراتها.

باء- المراقبة والأمن الرقمي

٥٦ - تثير ممارسة الدول لمهام المراقبة وجمع الشركات الكبيرة للبيانات واحتفاظها بها قضايا هامة بشأن حرية التعبير. ومنها على سبيل المثال، كيف تنفذ الدول أنشطة المراقبة بالتعاون مع القطاع الخاص، وكيف يؤثر ذلك التعاون على حرية التعبير؟ وما هي مسؤوليات الجهات الفاعلة الخاصة عندما تكتشف أن الدول تطلع سراً على بيانات الإنترنت والاتصالات السلوكية واللاسلكية التي تنقلها عبر شبكاتهما أو تخزنها في منابرها؟ ما هي مسؤوليات القطاع الخاص تجاه حماية الأمن وإخفاء الهوية على الإنترنت؟

(٤٠) Emily Taylor, *The Privatization of Human Rights: Illusions of Consent, Automation and Neutrality*, GCIG Paper No. 24 (2016).

(٤١) Submission of the Center for Technology and Society; Ranking Digital Rights

(٤٢) انظر، على سبيل المثال، Home Affairs Committee, Oral testimony of Anthony House, Google (2016), Europe, Middle East and Africa (2 February 2016).

٥٧- وتعرض بيانات الاتصالات الرقمية والبيانات التي تنقلها شبكات القطاع الخاص أو تخزنها منابره لعدد متزايد من المراقبة وغيرها من أشكال التدخل الأخرى، سواء من جانب الدولة أو الجهات الفاعلة الخاصة. وقد تقوض المراقبة غير المبررة وغير المتناسبة أمن الوسائط الإلكترونية وإمكانية الحصول على المعلومات والأفكار عبر تلك الوسائط (انظر الوثيقة A/HRC/23/40). وقد تثبط المراقبة رغبة المواطن العادي في التعبير من خلال الوسائط الإلكترونية، التي قد تمارس الرقابة الذاتية خشية التعقب المستمر. وتؤثر المراقبة بصورة غير متناسبة على ممارسة مجموعة واسعة من الفئات الضعيفة لحرية التعبير، بما فيها الأقليات الإثنية والدينية والعرقية والجنسانية والجنسية، وأعضاء بعض الأحزاب السياسية والمجتمع المدني، والمدافعين عن حقوق الإنسان، والمهنيين مثل الصحفيين والمحامين والنقائين، وضحايا العنف وإساءة المعاملة، والأطفال (انظر الوثيقة A/HRC/29/32). وقد تتوقف قدرة الدولة على تنفيذ مهام المراقبة على مدى تعاون مؤسسات الأعمال في هذه المراقبة أو معارضتها لها.

١- طلبات الحصول على بيانات العملاء

٥٨- يتزامن مع نقل أو تكديس كميات هائلة من بيانات المستخدمين من قبل مقدمي خدمات الإنترنت ومنابر التواصل الاجتماعي ومحركات البحث ومقدمي الخدمات السحابية والشركات الأخرى، ارتفاع في معدلات طلب الحكومات الحصول على معلومات عن المستخدمين على أساس القوانين والأنظمة المحلية؛ حيث أبلغ عدد من شركات الإنترنت الكبرى عن زيادة في تلك الطلبات^(٤٣). وتُصَدِر الكثير من تلك الطلبات أجهزة إنفاذ القانون والاستخبارات. ويتراوح الإشراف الحكومي على هذه الطلبات، بدءاً بالحصول على إذن قضائي مسبق^(٤٤)، فموافقة السلطات التنفيذية رفيعة المستوى^(٤٥) وانتهاء بلا شيء على الإطلاق. وقد تحد اتفاقات وقوانين الترخيص من قدرة القطاع الخاص على رفض هذه الطلبات أو فرض المساءلة عنها. وحتى المنابر التي تستضيف المحتوى، وليس لها حضور مادي في بعض الولايات القضائية التي تعمل فيها، قد تتعرض لمنع خدماتها بالجملة ومحاولات تخويف العاملين في أفرع الأعمال التابعة لها. بيد أن الشركات العاملة في جميع مجالات صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستطيع اكتساب درجات متفاوتة من قدرة التأثير في علاقاتها مع الدول واستخدامها لمقاومة أو تخفيف الضرر الناجم عن التطبيق التعسفي للقوانين. وتشمل الاستراتيجيات الفعالة للمقاومة: إدراج ضمانات حقوق الإنسان في اتفاقات منح التراخيص وغيرها من العقود ذات الصلة؛ وتقييد تفسير طلبات الحكومات؛ والتفاوض مع السلطات الحكومية بشأن نطاق تلك الطلبات؛ والطعن أمام المحاكم في الطلبات أو القوانين الفضفاضة؛

(٤٣) انظر تقارير غوغل وفيسبوك ودروب بوكس وتويتير ومايكروسوفت الحديثة بشأن الشفافية.

(٤٤) السويد، قانون مراقبة الترددات لأغراض الاستخبارات الدفاعية، الفقرة (٣) من المادة ٤.

(٤٥) أستراليا، قانون الاتصالات السلكية واللاسلكية (الاعتراض والوصول)، لعام ١٩٧٩، الفقرة (١) من المادة ٩.

وإتاحة المعلومات ذات الصلة للأفراد المتضررين ووسائل الإعلام أو الجمهور؛ وتعليق الخدمة في أسواق معيّنة أو الانسحاب من تلك الأسواق أو اتخاذ قرارات بعدم دخولها.

٢- بيع معدات المراقبة والرقابة

٥٩- يوفر القطاع الخاص إمدادات معدات الحاسوب والبرمجيات والتكنولوجيات الأخرى التي تمكن الدول من اعتراض الاتصالات وغيرها من المعلومات وتخزينها أو تحليلها. وقد يصمم بائعو لوازم البنيات التحتية وصانعو المعدات ومصممو البرمجيات المنتجات نيابة عن الدول أو يعدلوا منتجاتهم وفقاً لرغباتها، أو يمدوها بالمعدات والتكنولوجيا ذات الاستخدام المزدوج، وتخصصها الدول من بعد لاستيفاء احتياجات محددة. وقد يبتاع مقدمو خدمات الاتصالات والإنترنت المعدات أو البرمجيات أيضاً من هذه الشركات بغية تركيبها على مكونات شبكاتهم بهدف الامتثال إلى بروتوكولات الاعتراض الملزمة قانوناً في الدول التي يعملون فيها. وقد تعوّل الدول على تلك المنتجات والخدمات في استهداف الفئات الضعيفة أو مضايقة أفرادها أو تخويفهم.

٣- المراقبة المستترة

٦٠- قد تستغل الدول أيضاً البنيات التحتية التقنية المملوكة لمقدمي الخدمات ولناير استضافة المحتوى بغرض اعتراض طائفة واسعة من المعلومات، بما في ذلك الاتصالات ومعلومات حسابات المستخدمين وسجلات الهاتف والإنترنت. ويقال إن الدول تتلاعب بمعدات الحاسوب قبل وصولها إلى العملاء وتتسلل إلى الشبكات والمناير الخاصة باستخدام برمجيات احتيالية، وتخرق أجهزة معينة وتستغل الثغرات الأخرى في مجال الأمن الرقمي. وقد تنشأ لدى المؤسسات التجارية أسئلة بشأن بمسؤولياتها المتعلقة بحقوق الإنسان، حينما تتلقى إشعاراً بهذه المراقبة، وعمّا إذا كان يتعين عليها تنبيه العملاء أو تخفيف الضرر باتخاذ تدابير أمنية. وقد تتورط الشركات التي تبيع إلى الحكومات معدات وخدمات تمكنها من استخدام تقنيات المراقبة المستترة في انتهاكات حقوق الإنسان التي تتسبب فيها مبيعاتها.

٤- معاهدات المساعدة القانونية المتبادلة وحصر البيانات في النطاق المحلي

٦١- من الضروري توضيح أن المراقبة تتأثر بأنشطة الطلب الأخرى على المعلومات المملوكة للقطاع الخاص. وعلى سبيل المثال، قد تلجأ الدول، في مواجهة عجز نظام معاهدات المساعدة القانونية المتبادلة عن مواكبة الطلب على البيانات عبر الحدود، إلى اللجوء إلى اتخاذ تدابير خفية للمراقبة خارج حدود أقاليمها. وقد تشكل القوانين التي تلزم الشركات بالاحتفاظ ببيانات العملاء أو حفظها في مراكز بيانات محلية عامل تشجيع على ممارسة تلك المراقبة.

٥- التشفير وإخفاء الهوية

٦٢- ازداد ضغط الحكومات على الشركات كي تخرق أمن أجهزة عملائها الرقمية واتصالاتهم ومعلوماتهم، منذ أن قدم المقرر الخاص تقريره عن أهمية التشفير وإخفاء الهوية من

أجل حماية حرية الرأي والتعبير. وعكفت طائفة من كيانات القطاع الخاص، ابتداءً من صانعي المعدات ومقدمي خدمات البريد الإلكتروني إلى مقدمي خدمات الرسائل النصية، على اتخاذ تدابير لتطوير وتطبيق تكنولوجيات تعزز أمن المستخدمين وإخفاء هويتهم وحماية خصوصيتهم. وتشمل هذه التدابير تشفير الاتصالات الرقمية بكاملها، وتشفير الأقراص المدججة، وتحديث البرمجيات في حينها، بهدف سد الثغرات الأمنية. وتمثل رد الدول على ذلك في محاولتها إرغام الشركات على إحداث ثغرات تقنية في منتجاتها وخدماتها، أو استغلال ما فيها من ثغرات لصالح الدول. وفي الولايات المتحدة، مثلاً، تقدم مكتب التحقيقات الاتحادي بالتماس إلى محكمة اتحادية كمي تجبر شركة أبل على استحداث برمجيات تيسر اختراق هواتف آيفون النقالة للمشتبه في ارتباطهم بالإرهاب أثناء عمليات التحقيق. وبموجب مشروع القانون المتعلق بسلطات التحقيق، الذي قَدِم إلى برلمان المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية، في ١ آذار/مارس ٢٠١٦، أجهزة الاستخبارات صلاحية تقديم طلبات لإصدار أوامر بأن تكفل الكيانات الخاصة "اختراق أية معدات من أجل الحصول على بيانات [...] معدات الاتصالات وأية معلومات أخرى" (٤٦).

جيم - الشفافية

٦٣ - تساعد الشفافية على كفالة أن يستطيع من يخضعون للرقابة على الإنترنت التنبؤ بطريقة مجدية بما عليهم من التزامات قانونية والطعن فيها عند الاقتضاء. وتهدد الثغرات في الامتثال إلى هذه المعايير قدرة الأفراد على فهم القيود المفروضة على ممارستهم لحرية التعبير عبر الوسائط الإلكترونية والمطالبة بالتعويض المناسب عندما تنتهك حقوقهم. وتنشأ المسائل المتعلقة بالشفافية في السياقات المتعلقة بالدولة والقطاع الخاص معاً، مثل شركات القطاعين العام والخاص، ومشاركة القطاع الخاص في المفاوضات التجارية وفي سباق التسلح الرقمي.

٦٤ - وبرغم محاولات الإصلاح المتعددة لا تزال الشفافية مفقودة في ما يتعلق بطلبات الحكومات. ورغم حدوث بعض التحسن في الإبلاغ عن الشفافية بشأن طلبات الحكومات من أجل الحصول على معلومات المستخدمين، لا تزال المعلومات المتوفرة عن حجم وطبيعة طلبات الحكومات المتعلقة بتقييد المحتوى أو حذفه قليلة جداً^(٤٧)؛ بل ليس واضحاً ما إذا كانت الشركات تحتفظ بتلك الإحصاءات. وقد تشكل القيود التي تفرضها الدول على كشف الشركات الخاصة عن المعلومات ذات الصلة بطلباتها عقبة رئيسية أمام كفالة شفافية الشركات. وتحظر عدة دول الكشف عن طلبات الحكومات المتعلقة بحذف المحتوى أو الحصول على بيانات المستخدمين. إذ تمنع الهند، مثلاً، الجهات الوسيطة في الفضاء الإلكتروني من الكشف

(٤٦) Investigatory Powers Bill(2015), Cl. 88 (2)

(٤٧) الفريق العامل المعني بالخصوصية والشفافية في التواصل الشبكي التابع لتحالف الحرية في مجال الاتصالات الإلكترونية؛ وحوار قطاع الاتصالات.

عن تفاصيل الأوامر الحكومية المتعلقة بمنع الوصول إلى محتوى الإنترنت، والمتعلقة كذلك بأية إجراءات تتخذها تلك الجهات استجابة للأوامر^(٤٨). وسيؤدي مشروع القانون البريطاني المتعلق بسلطات التحقيق إلى حظر كشف مقدمي خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية عن "وجود ومضمون" أية أوامر حكومية بشأن الاحتفاظ ببيانات اتصالات العملاء، ضمن أشياء أخرى^(٤٩). وفي دول أخرى، يؤدي غموض القوانين والأنظمة إلى صعوبة معرفة الشركات لأنواع المعلومات التي يجوز لها الكشف عنها. وفي جنوب أفريقيا، على سبيل المثال، تحظر الحكومة كشف الجهات الخاصة عن طلباتها من أجل الحصول على بيانات العملاء^(٥٠)، لكن ليس واضحاً ما إذا كان ذلك التقييد شاملاً لطلبات حذف المحتوى^(٥١).

٦٥- وفي سياق القطاع الخاص، درج مقدمو الخدمات ومنابر استضافة المحتوى على الكشف، بشكل جزئي على الأقل، عن المعلومات المتعلقة بالظروف التي تستدعي حذف المحتوى أو بالامتثال إلى طلب الحكومات الحصول على بيانات العملاء. لكن يوجد تباين كبير في مدى وكيفية التزامهم بتقديم إحاطات إلى العملاء بشأن تفسير أو توضيح الأنظمة الحكومية وشروط الخدمة وشرح العمليات الداخلية المتعلقة بالتنفيذ والإنفاذ. وتوجد أيضاً ثغرات في نظام كشف الشركات عن الإحصاءات التي توضح حجم الطلبات المتعلقة بحذف المستوى وبيانات المستخدمين وتواترها وأنواعها، سواء بسبب القيود التي تفرضها الدول أو القرارات المتعلقة بالسياسات الداخلية للشركات. وعلى أية حال، يرجح أن تكشف الشركات عن الإحصاءات المتعلقة بطلبات الحكومات أكثر من كشفها عن طلبات القطاع الخاص. وقد أجريت بحوث أقل بكثير بشأن مدى كشف الجهات الوسيطة والشركات الأخرى (مثل الجهات الوسيطة المالية أو المعنية بالتجارة الإلكترونية) للمعلومات المتعلقة بحذف المحتوى وطلبات الحصول على بيانات العملاء.

٦٦- ويعكس النقاش الجاري بشأن المعايير الدنيا لكشف الشركات عن المعلومات وأفضل الممارسات ذات الصلة بذلك عن عدم يقين بشأن كفاءة وجود توازن مناسب بين الشفافية والقيم المنافسة، مثل أمن الأفراد وسرية المعاملات التجارية. وعلى الرغم من ازدياد التوافق في الآراء بشأن ضرورة أن تكشف الشركات عن المعلومات المتعلقة بتفسير تلك القيود وإنفاذها، فإن الاتفاق على كيفية القيام بذلك أقل بكثير. وبالمثل، هناك اتفاق واسع النطاق على أهمية الشفافية في ما يتعلق بالحجم، لكن ليس واضحاً تماماً كيف ينبغي تحديد سياق المعلومات وعرضها وإتاحتها.

(٤٨) India, Information Technology (Procedures and Safeguards for Blocking for Access of Information by Public) Rules, 2009, rule 16

(٤٩) مشروع قانون سلطات التحقيق، المادة ٨٤(٢).

(٥٠) قانون جنوب أفريقيا رقم ٧٠ لعام ٢٠٠٢ المتعلق بتنظيم اعتراض الاتصالات وتوفير المعلومات المتعلقة بها، المادة ٤٢(١).

(٥١) قانون جنوب أفريقيا رقم ١٠٢ لعام ١٩٨٠، المتعلق بالأماكن الهامة الوطنية، المادة ١٠(ج).

دال - التدابير التصحيحية

٦٧- تحدث حالات تقييد لحرية التعبير عبر الوسائط الإلكترونية كل يوم، وترتبط في أحيان كثيرة بسلوك الشركات، سواء كانت ملزمة بموجب القانون أو تتصرف عملاً بسياساتها وممارساتها الخاصة (على النحو المحدد في شروط الخدمة مثلاً). وتشمل الأمثلة الشائعة لهذه القيود حذف المحتوى بشكل غير قانوني أو مثير للتساؤلات وتقييد الخدمة وتعليق الحسابات والإخلال بأمن البيانات.

٦٨- وتنص الفقرة (٣) من المادة ٢ في العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية على وجوب أن تكفل الدول توفير سبيل فعال للتظلم لأي شخص تنتهك حقوقه أو حرياته المعترف بها في العهد. وتتوقع المبادئ التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان أن توفر الشركات آليات مشروعة ويمكن الوصول إليها للتظلم والانتصاف، وأن تكون قابلة للتنبؤ ومنصفة وشفافة ومتماشية مع الحقوق، وتستند إلى الحوار والمشاركة، وتشكل مصدراً للتعلم المستمر^(٥٢). ويوجد قدر محدود من الإرشاد بشأن كيفية تفعيل هذه العناصر أو تقييمها في سياق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فقد تنشأ عن حذف الوصلات الشبكية بشكل غير صحيح من نتائج البحث، مثلاً، ضرورة أن يعيد محرك البحث تشغيل تلك الوصلات. لكن ليس واضحاً، على كل، كيف ينبغي تصميم آليات تقديم الشكاوى أو الاستئناف وتنفيذها على نحو يكفل الإشارة بوضوح إلى حالات الحذف وييسر تقييمها وعلاجها. ويزداد تعقيد المسائل المتعلقة بالتصميم إذا كانت قاعدة عملاء محرك البحث شديدة التنوع والاتساع. وليس واضحاً أيضاً ما إذا كان يتعين على الشركات توفير سبل انتصاف إضافية، مثل التعويض عن خسائر الإيرادات المالية خلال فترة الحذف، أو توفير ضمانات لعدم التكرار.

٦٩- وفيما يتعلق بإنفاذ شروط الخدمة، قد لا تتوافر لدى الشركات دائماً أدوات كافية للتعلم في عمليات حذف المحتوى أو قرارات تعطيل الحسابات، حين يرى المستخدم أن الإجراء ناتج عن خطأ في الإجراءات أو إفراط في استخدام شارات التنبيه. ويجبذ إجراء مزيد من البحث في أفضل ممارسات الشركات في مجال إيصال قراراتها المتعلقة بإنفاذ شروط الخدمة وعن كيفية تطبيقها لآليات الاستئناف.

٧٠- وتثار تساؤلات أيضاً عن نطاق مسؤولية الشركات تجاه معالجة تلك المسائل. مثل، من يتحمل عبء معالجة عمليات الحذف أو الاستجابة لطلبات البيانات بصورة خاطئة حينما تفرط الشركات في التشدد عند تفسير أو إنفاذ قوانين الدولة ذات الصلة؟ وما هي درجة السببية التي يترتب عليها واجب توفير سبل الانتصاف عندما تستخدم منتجات أو خدمات الشركات في ارتكاب انتهاكات لحقوق الإنسان؟ وهل يجب إجراء تحقيقات داخلية عندما تواجه الشركات ادعاءات بحدوث مخالفات، وهل يتعين أن تستوفي تحقيقاتها معايير معينة؟ وفي أية

(٥٢) المبادئ التوجيهية، الفصل الثالث(ألف)(٣١).

ولاية قضائية يجوز النظر في مسألة اتخاذ التدابير التصحيحية عندما يتورط في التقييد أفراد من وراء الحدود؟ وتعكس هذه الأسئلة الريبة التي يواجهها ضحايا انتهاكات حقوق الإنسان في الحالات التي ترتبط بسلوك الشركات والدول.

٧١- ويتطلب تحديد الدور المناسب للدولة في تكميل جهود الشركات أو تنظيم آليات الانتصاف تحليلاً أدق أيضاً. فكثيراً ما تتاح للمستهلكين المتضررين من إجراءات الشركات إمكانية رفع دعاوى مدنية أو اللجوء إلى سبل انتصاف قضائية أخرى، لكنها تكون مرهقة وعالية التكلفة في معظم الأحيان. ويمكن أن تشمل البدائل المجدية آليات للتظلم وتقديم الشكاوى وأن تنشئها وتديرها هيئات حماية المستهلكين والهيئات الرقابية في قطاع الصناعة. وتفرض عدة دول أيضاً إنشاء آليات داخلية للتظلم وتقديم الشكاوى: حيث تشترط الهند، مثلاً، أن تعين الشركات التي تملك أو تعالج بيانات شخصية حساسة أو تتعامل فيها، موظفين معينين بالتظلم لمعالجة "أية تناقضات وتظلمات [...] فيما يتعلق بمعالجة المعلومات"^(٥٣).

خامساً- مواصلة تطوير المسائل المواضيعية

٧٢- سيركز المقرر الخاص اهتمامه، في ضوء اتساع نطاق أنشطة القطاع الخاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تحدد أطر ممارسة حرية الرأي والتعبير عبر الوسائط الإلكترونية وتؤثر عليها، على التزامات الدول ومسؤولية الشركات في مجالات محددة مثيرة للقلق. وستوفر المسائل القانونية والسياساتية التي أثرت أعلاه الإرشاد لإعداد التقارير المواضيعية وتبادل الاتصالات مع الحكومات وتنفيذ الزيارات إلى البلدان والشركات وإجراء المشاورات الإقليمية ومشاورات الخبراء، بالإضافة إلى جوانب عمل أخرى.

٧٣- وتشمل أولويات المقرر الخاص في مجال دراسة المسائل المواضيعية والإرشاد، ما يلي:

القيود التي تفرض على توفير خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية وخدمات الإنترنت

٧٤- يتزايد طلب الحكومات إلى الكيانات الخاصة التي تقدم خدمات الإنترنت والاتصالات السلكية واللاسلكية أن تمتثل إلى شروط الرقابة. وتجبر الدول الشركات على إغلاق الشبكات أو وقف نطاقات خدمات بأكملها، بالإضافة إلى غرلة محتوى الشبكات. ويتطلب هذا الاتجاه مزيداً من التوثيق والتمحيص. وسيتضمن العمل المستقبلي دراسة القوانين والسياسات والتدابير الخارجة عن نطاق القانون التي تمكن الحكومات من فرض تلك القيود، بجانب تكاليف القيود ونتائجها. وسينظر المقرر الخاص أيضاً في مسؤوليات الشركات تجاه الاستجابة لتلك التدابير بطريقة تحترم الحقوق وتخفف الضرر وتوفر سبل الانتصاف عند حدوث تجاوزات.

(٥٣) قانون الهند المتعلق بتكنولوجيا المعلومات، لسنة ٢٠٠٨، المادة ٤٣-ألف؛ وقواعد تكنولوجيا المعلومات (الممارسات والإجراءات الأمنية المناسبة والبيانات أو المعلومات الشخصية الحساسة)، لسنة ٢٠١١، القاعدة ٥(٩).

القيود التي تفرض على المحتوى بموجب شروط الخدمة والمعايير المجتمعية

٧٥- تتعرض الجهات الفاعلة الخاصة لضغوط كبيرة من الحكومات والأفراد كي تقيّد التعبير الذي يعتبر متطرفاً أو تعبير كراهية أو عداًئياً أو يشكل مضايقة. وقد تعمل الأطراف الفاعلة الخاصة من تلقاء نفسها على تعزيز ما تراه خطاباً مدنياً على منابرها، وتنظّم الوصول من خلال متطلبات تشمل استخدام الأسماء الحقيقية وغير ذلك من سياسات التسجيل، أو تبرز محتويات بعينها أو تمنحها أولوية لأسباب تتعلق بالعمل. ويشمل العمل المستقبلي تقييم إمكانية أن تسيء الدول استخدام المبادرات الخاصة، وتقييم تأثير التدابير الخاصة المتعلقة بحرية التعبير والتزامات ومسؤوليات حقوق الإنسان ذات الصلة. ولن يقتصر تركيز هذا التقرير على أدوار وسائط التواصل الاجتماعي ومحركات البحث، وسيركز أيضاً على جهات فاعلة أقل شهرة مثل الجهات الوسيطة في مجالي التجارة الإلكترونية والمعاملات المالية.

المسؤولية عن استضافة المحتوى

٧٦- يتزايد تحمل الجهات الوسيطة المسؤولية عن المحتوى الذي تستضيفه نيابة عن أطراف ثالثة، سواء عن طريق نظم مسؤولية الجهات الوسيطة أو متطلبات الرقابة. وتشمل الأسس المنطقية التي تساق لتبرير فرض القيود شواغل أمن الفضاء الإلكتروني وحقوق التأليف والنشر والتشهير وحماية البيانات. وستركز الدراسات المستقبلية اهتمامها على النطاق المشروع لتلك الأسس المنطقية وضرورة القيود المصاحبة لها، وعلى عدم وجود ضمانات إجرائية بموجب الأطر الحالية في ما يتعلق بحذف المحتوى المملوك لأطراف ثالثة. وسينظر العمل المستقبلي أيضاً في مصادر مسؤولية الجهات الوسيطة وأساليبها في سياقات ومناطق معينة، ويهتم باستخلاص المبادئ الرئيسية والممارسات التي يمكن تطبيقها من أجل كفالة تمكن الجهات الوسيطة من تعزيز حرية التعبير وحمايتها.

صناعة نظم الرقابة والرصد

٧٧- تؤدي الشركات الخاصة دوراً رئيسياً في تطوير وإنتاج ونقل البرمجيات والمعدات الحاسوبية التي قد تستخدمها الحكومات لأغراض إنفاذ القانون والاستخبارات والأمن العام. ومع أن تلك الأدوات قد تستخدم لأغراض مشروعة، فهي كثيراً ما تستخدم من قبل الحكومات لأغراض الرقابة والرصد بصورة غير متناسبة. وسيستكشف العمل المستقبلي أبعاد تلك المسائل من منظور حقوق الإنسان ويشجع توشي الحرص الواجب في تحديد مجالات استخدام تلك التكنولوجيات لأغراض قد تضر بحرية التعبير.

الجهود التي تهدف إلى تقويض الأمن الرقمي

٧٨- تتعرض الشركات التي تنقل بيانات الاتصالات وغيرها من أشكال بيانات المستخدمين وتحفظها وتنتجها، لا سيما مقدمو خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية وخدمات الإنترنت ومنابر استضافة المحتوى، لمطالبات متزايدة من أجهزة إنفاذ القانون والدوائر الأمنية

بغرض الحصول على معلومات عملائها. وسييسى العمل المستقبلي إلى تحديد النهج التي يمكن أن توسع نطاق حرية التعبير إلى أقصى حد، بينما تعالج المصالح الحكومية المشروعة في مجالي الأمن الوطني والنظام العام.

إمكانية الوصول إلى الإنترنت

٧٩- يتمتع بلايين الأفراد المرتبطين مباشرة بالوسائط الإلكترونية بإمكانية الحصول على معلومات وأفكار غير متاحة لبلايين آخرين من الأشخاص الذين لا يملكون البنية التحتية أو يفتقرون إلى البيئة السياسية أو الأمنية أو القانونية أو الاجتماعية اللازمة للارتباط بتلك الوسائط. ونظراً إلى تزايد جهود القطاع الخاص الرامية إلى إتاحة تلك الإمكانية لبلايين آخرين، سيكون من الضروري جداً توفير ضمانات الوصول المجاني والمفتوح والأمن إلى الوسائط الإلكترونية. وسيبحث العمل المستقبلي في المسائل المحيطة بإمكانية الوصول وإشراك القطاع الخاص وتشجيع الاستثمار من أجل كفالة تقديم الخدمات بأسعار معقولة وكفالة إمكانية الحصول عليها، مع إيلاء اعتبار خاص للفئات المهمشة.

إدارة الإنترنت

٨٠- كشفت نتائج القمة العالمية لمجتمع المعلومات عن استمرار الدعم الواسع لتشارك جهات متعددة من أصحاب المصلحة في إدارة الإنترنت. غير أن النموذج الحالي يواجه ضغوطاً متزايدة في هيئة وضع سياسات وطنية محددة (مثل إضفاء الطابع المحلي على البيانات) واستراتيجيات من قبيل "السيادة على الفضاء الإلكتروني". وتضاف إلى ذلك الضرورة الملحة لكفالة إسهام حقوق الإنسان أو تعزيز إسهامها على جميع مستويات الإدارة، بما في ذلك وضع المعايير التقنية، وكفالة أن تراعي أطر إدارة الإنترنت وجهود الإصلاح احتياجات المرأة والأقليات الجنسية والطوائف الضعيفة الأخرى.

٨١- وسيولي المقرر الخاص اهتماماً خاصاً للتطورات القانونية (التشريعية والتنظيمية والقضائية) على الصعيدين الوطني والإقليمي، في جميع مراحل العمل المستقبلي. ويوجه المقرر الخاص انتباه جميع الجهات المعنية، في هذا السياق، إلى اهتمامه بجمع تلك المواد من أجل إعداد البيانات والتقارير المستقبلية، ويشجع الأطراف ذات الاهتمام على جمع وتقديم تلك المواد طيلة مسار ذلك العمل.

سادساً- الاستنتاجات والتوصيات

٨٢- يتواصل تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل مستمر وسريع، من خلال استمرار ترقية التكنولوجيا واستخدام التقنية الرقمية في الحياة اليومية. ولذلك تنطوي معالجة القضايا القانونية والسياساتية بهدف سد الثغرات المعيارية الحالية على بعض مخاطر الفشل في معالجة الاتجاهات التي بدأت تظهر الآن أو لم تظهر بعد. وهي

سمة طبيعية من سمات العصر الرقمي، لكن برغم التغير السريع في التكنولوجيا، ستظل البيئة الرقمية متحركة بسبب استمرار الاتجاهات التي تهدد حرية الرأي والتعبير. وتشمل هذه المخاطر هيمنة الحكومات على مصادر المعلومات، أو محاولاتها الهيمنة عليها، باستخدام أدوات الرقابة التي تفرض على خدمات الإنترنت وبنياتها التحتية؛ واجتهاد الأعمال التجارية لترويج منتجاتها وخدماتها في بيئات معادية لحرية التعبير؛ وإخفاق كثير من المؤسسات التجارية في كفالة تعزيز الحقوق وحمايتها في سياق سعيها لتحقيق المصالح التجارية؛ ومطالبة الأفراد للكيانات التجارية أن توفر لهم لا الأمن فحسب، بل وأن تكفل الانسجام والتوصيل ومشاركة الجمهور، على نحو متناقض في كثير من الأحيان. وفي ضوء مسيرة مشروع استكشاف المسؤوليات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الأمام، يتطلع المقرر الخاص إلى مساعدة الخبراء في الميدان والحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني والأوساط التقنية والأكاديمية، في إجراء التحليلات والإبلاغ بصورة تستجيب في آن واحد إلى القضايا الآنية عند نقطة تقاطع التكنولوجيا وحرية التعبير وإلى خصائص العصر الرقمي في الأجل الطويل.

٨٣- ويشجع المقرر الخاص جميع الجهات المعنية بقوة على الاضطلاع بدور نشط في تطوير المشروعات المستقبلية، بما في ذلك الجهات الفاعلة الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني والأفراد. ويشجع بوجه خاص الجهات الفاعلة من البلدان الأقل نمواً والطوائف الضعيفة على تبادل الرؤى بشأن ما قد يكون لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تأثير على التمتع بالحقوق، وبشأن الدور الذي يمكن أن تؤديه الدول سواء بالتدخل في تلك الحقوق أو تعزيزها.

٨٤- ومن الضروري جداً أن تتخذ الدول والجهات الفاعلة الخاصة خطوات تجاه كفالة احترام حرية الرأي والتعبير، على الرغم من أن هذا المشروع لا يزال في مراحله المبكرة. ويتعين أن تشمل هذه الخطوات الأشياء المذكورة أدناه، كحد أدنى، على أن تتبع ذلك تحليلات إضافية طوال فترة ولاية المقرر الخاص.

الدول

٨٥- تتحمل الدول المسؤولية الرئيسية عن حماية واحترام الحق في ممارسة حرية الرأي والتعبير. ويعني هذا في سياق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أنه يجب على الدول ألا تطالب القطاع الخاص، أو تضغط عليه بأية صورة أخرى، ليتخذ خطوات تشكل تدخلاً غير مبرر أو غير متناسب في حرية التعبير، عن طريق القوانين أو السياسات أو بوسائل خارجة عن إطار القانون. ويجب أن تستند جميع الاشتراطات والطلبات والتدابير الأخرى المتعلقة بحذف المحتوى الرقمي أو الحصول على معلومات العملاء، إلى أحكام قانونية تسن بصورة صحيحة، وأن تخضع لرقابة خارجية مستقلة، وتبرهن على

أنها وسيلة ضرورية ومتناسبة لتحقيق هدف أو أكثر بموجب الفقرة (٣) من المادة ١٩ في العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية. ويجب على وجه الخصوص، كفاءة الشفافية في عمليات اعتماد الدول وتنفيذها للقوانين والسياسات في سياق تنظيم أنشطة القطاع الخاص.

٨٦- ويجب أن تعتمد الحكومات وتنفذ أيضاً، قوانين وسياسات تحمي أنشطة القطاع الخاص في مجال تطوير وتوفير تدابير ومنتجات وخدمات تقنية لتعزيز حرية التعبير. ويجب عليها أن تكفل وجود عمليات لوضع التشريعات والسياسات وغيرها من المعايير المتعلقة بالحقوق والقيود التي تفرض على الإنترنت، من أجل توفير فرص حقيقية لإسهام ومشاركة القطاع الخاص والمجتمع المدني والأوساط التقنية والأكاديمية.

القطاع الخاص

٨٧- لا مرء في أن الدول تمارس ضغوطاً على القطاع الخاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على نحو يؤدي في كثير من الأحيان إلى فرض قيود مشددة على حرية التعبير. بيد أن القطاع الخاص يؤدي أيضاً أدواراً مستقلة قد تعزز الحقوق أو تقيدها، وهي نقطة أثبت مجلس حقوق الإنسان أنه يعيها جيداً حين اعتمد المبادئ التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان في عام ٢٠١١، بغية توفير الإرشاد العام في ذلك المجال. ويتعين تقييم الكيانات الخاصة بناء على الخطوات التي تتخذها تجاه تعزيز حرية التعبير أو تقويضها، حتى في البيئات العدائية المناوئة لحقوق الإنسان.

٨٨- وتشمل أهم الخطوات التي ينبغي أن تتخذها الجهات الفاعلة في القطاع الخاص وضع إجراءات شفافة لتقييم حقوق الإنسان وتنفيذها. وينبغي عليها وضع وتنفيذ سياسات تأخذ في الاعتبار احتمالات تأثيرها هي نفسها على حقوق الإنسان. وينبغي أن تجري تلك التقييمات استعراضاً نقدياً للطائفة الواسعة من أنشطة القطاع الخاص التي تسهم فيها، مثل وضع وإنفاذ معايير وشروط الخدمة، والمعايير المتعلقة بحرية التعبير لجمهور المستخدمين، بما في ذلك الاستعانة بمصادر خارجية لإنفاذها؛ وأن تستعرض تأثير المنتجات والخدمات والمبادرات التجارية الأخرى على ممارسة المستخدمين لحرية التعبير، خلال مرحلة تطوير تلك المنتجات والخدمات والمبادرات، بما في ذلك تحديد خيارات التصميم والهندسة ووضع خطط التسعير التفاضلي لمحتويات شبكة الإنترنت وخدماتها أو للوصول إليها؛ وأن تستعرض أيضاً التأثير المحتمل على حقوق الإنسان للتعامل التجاري مع عملاء حكوميين، في مجالات مثل تشغيل البنيات التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية أو نقل تكنولوجيات مراقبة المحتوى أو الرقابة عليه.

٨٩- ومن الأهمية بمكان أيضاً أن تكفل كيانات القطاع الخاص أكبر قدر ممكن من الشفافية في سياساتها ومعاييرها وإجراءاتها ذات الصلة بحرية التعبير والحقوق الأساسية

الأخرى. ويتعين استعراض تقييمات حقوق الإنسان بصورة شفافة، من حيث منهجياتها وتفسيرها للالتزامات القانونية، وتأثيرها على اتخاذ القرارات التجارية. والشفافية هامة في جميع المجالات، بما في ذلك الشفافية في سياق تنظيم المحتوى، وينبغي أن تشمل الإبلاغ عن طلبات الحكومات المتعلقة بالحذف.

٩٠ - ويتعين على كيانات القطاع الخاص، بالإضافة إلى اعتماد السياسات، أن تدمج أيضاً الالتزامات تجاه حرية التعبير في عمليات صنع السياسات الداخلية وهندسة المنتجات وتنمية الأعمال التجارية وتدريب الموظفين، والعمليات الداخلية الأخرى ذات الصلة. وسيوجه المقرر الخاص اهتمامه إلى سير أبعاد السياسات والمجموعة الكاملة من خطوات التنفيذ بعدة طرائق تشمل زيارة الشركات.

المنظمات الدولية والعمليات الشاملة لأصحاب مصلحة متعددين

٩١ - على غرار ما يوضحه هذا التقرير، تؤدي منظمات دولية كثيرة أدواراً في مجالات إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن الأهمية بمكان أن توفر تلك المنظمات للجمهور فرصاً مجدية للاطلاع على ما تضعه أو تستحدثه المنظمات المعنية منها و/أو الأعضاء فيها من سياسات ومعايير وتقارير ومعلومات أخرى متعلقة بإدارة الإنترنت، بطرائق تشمل تيسير الوصول إلى الموارد المجانية على شبكة الإنترنت واتخاذ مبادرات لتثقيف الجمهور. وبصفة أعم، برهنت عملية إدارة الإنترنت بمشاركة أصحاب مصلحة متعددين أهميتها كمحرك للسياسات الداعمة لحرية التعبير. وإذ تؤخذ تلك المسألة في الاعتبار، ينبغي أن تكفل المنظمات الدولية مشاركة المجتمع المدني بصورة مجدية في عمليات صنع السياسات ووضع المعايير الأخرى، بطرائق تشمل تعزيز مشاركة الخبراء التقنيين الذين يراعون الشواغل المتعلقة بحقوق الإنسان.