



التاريخ: 2021/07/06

إصرار شركة فودافون على وجود مراكز خدمة عملاء في مصر تهديد لأمن المستخدمين وخصوصيتهم

قالت المنظمة العربية لحقوق الإنسان في بريطانيا إن استمرار شركة "فودافون" بتقديم خدمات للعملاء من دول مثل بريطانيا وألمانيا وإيرلندا وغيرها عبر مراكز أنشأتها في مصر - - يشكل خطراً بالغاً على أمن وخصوصية المستخدمين بسبب سياسات مراقبة البيانات والتجسس والاختراق التي يتبعها النظام المصري.

وأشارت المنظمة أنه في عام 2018 قام عبد الفتاح السيسي بالتصديق على قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية، والذي يمنح الدولة سلطة مراقبة مستخدمي الإنترنت وخدمات الاتصالات في مصر، وحجب المواقع الإلكترونية، ليتم إغلاق وحجب أكثر من 500 موقع إلكتروني منذ ذلك الحين.

بالإضافة إلى ذلك، عزز البرلمان -بموجب هذا التشريع- قدرة الحكومة على استهداف حسابات وسائل التواصل الاجتماعي، المصنفة على أنها مواقع عامة، مما أدى إلى وضع 5000 حساباً على الأقل تحت المراقبة.

وأضافت المنظمة أن القانون المشار إليه يمنح الأجهزة الأمنية صلاحية الاطلاع على المعلومات الشخصية للمستخدمين والحصول على كافة البيانات المطلوبة من مزودي خدمة الإنترنت بعد موافقة السلطات القضائية.



وبينت المنظمة أن نظام السيسى يستخدم برنامج Cerebro من Amesys في عمليات التجسس، ما يمكنها من إجراء مراقبة شاملة للاتصالات من خلال فحص دقيق لحزم الخدمات، بما فيها المكالمات الصوتية والرسائل النصية والمواقع ورسائل البريد الإلكتروني والرسائل الفورية والشبكات الاجتماعية وسجلات البحث.

علاوة على ذلك، يستخدم النظام المصري برنامج تجسس من إنتاج شركة NSO Group الإسرائيلية، ويعمل هذا البرنامج من خلال اختراق الأفراد باستخدام الروابط الإلكترونية: يقوم المستخدمون الذين يفتحون رابطاً ما، دون علمهم، بتنزيل وتثبيت برنامج يسمى Pegasus، والذي يسمح للمشغل الحكومي بالوصول إلى بيانات المستخدم، بما في ذلك كلمات المرور وجهات الاتصال والتقويمات والرسائل النصية والمكالمات الصوتية المباشرة. هذا البرنامج يسمح للمشغل الحكومي أيضاً باستخدام كاميرات الهاتف والميكروفونات عن بُعد لالتقاط وتسجيل أي نشاط يقع في المناطق المحيطة بالهاتف المخترق.

مما يجدر الإشارة إليه أن استخدام النظام المصري لمثل هذه البرامج وانتهاج مثل هذه الممارسات القمعية التي تنتهك حرية التعبير والخصوصية معروف جيداً لدى الجهات الدولية، حيث تم تفصيل هذه الانتهاكات في العديد من التقارير الدولية لحقوق الإنسان.

ولفتت المنظمة أنها أرسلت عدة رسائل بهذا الخصوص إلى شركة فودافون والمؤسسات الأخرى المعنية بمراقبة شركات الاتصالات بناء على تلك الأدلة الموثقة جيداً حول قيام النظام المصري بانتهاك الخصوصية والتجسس على مواطنيه والأجانب – بشكل روتيني- لكن لم يتم الرد بشكل مرض على هذه الرسائل.



وحذرت المنظمة أنه بناء على [التقارير الواردة](#) حول عمل الأجهزة الأمنية في مصر، فمن المتوقع جداً أن يتم تجنيد موظفين من قبل أجهزة الأمن في مراكز خدمة العملاء للحصول على معلومات وبيانات خاصة بعملاء الدول المذكورة أعلاه.

إن المنظمة العربية لحقوق الإنسان في بريطانيا ترى أنه من المثير للصدمة أن شركة دولية كبرى مثل فودافون، التي تهيمن على سوق الاتصالات في العديد من البلدان وتحقق أرباحاً عالية، تضحي -سعيًا للربح- بأمن عملائها وموظفيها من خلال الاستعانة بمراكز خدمات خارجية في دولة قمعية لديها [سجل](#) غير مشرف في استخدام القمع والعنف ضد مواطنيها.

وأكدت المنظمة أن إصرار شركة فودافون على تجاهل كافة التقارير والشكاوى [الحقوقية](#) حول جرائم النظام المصري في العالم السيبراني، وترك بيانات العملاء مفتوحة أمام الأجهزة الأمنية هو انتهاك صريح للحق في الخصوصية وتواطؤ مع السلطات المصرية في جرائمها.

وتطالب المنظمة شركة فودافون بالإفصاح عن الإجراءات التي اتخذتها، إن وجدت، لتجنب مثل هذه التهديدات التي يشكلها الأمن المصري على أمن وخصوصية بيانات المستخدمين، وإلا فمن واجب الشركة القيام بما يلزم لنقل مركز خدمات الزبائن إلى بيئة آمنة.

المنظمة العربية لحقوق الإنسان في بريطانيا