

سياسة الاستخدام المقبول للمشاركين

شروط وأحكام استخدام خدمات الإنترنت والاتصالات

لمزودي خدمات الإنترنت والاتصالات العاملين في ليبيا

أعدت هذه المسودة:

مجموعة العمل المتخصصة في إعادة صياغة السياسات العامة الرقمية

بقيادة مبادرة أنير بالتعاون مع مجتمع الإنترنت - ليبيا

مشروع إصلاح السياسات الرقمية في ليبيا

مارس 2026

وثيقة عمل للمشاورة العامة — غير رسمية

أولاً: الغرض والنطاق

تحدد هذه السياسة الاستخدامات المقبولة وغير المقبولة لخدمات الإنترنت والاتصالات التي يقدمها المزود. تسري على جميع المشاركين الأفراد والمؤسسات وجميع من يستخدم الخدمة عبر حسابات المشاركين. تهدف إلى ضمان استخدام الشبكة بصورة مشروعة ومسؤولة تحترم حقوق المستخدمين الآخرين وتضمن أمن الشبكة وسلامتها. يلتزم المزود بمبدأ حياد الشبكة ويعامل جميع حركة البيانات معاملة متساوية وفق أحكام قانون الاتصالات النافذ.

ثانياً: حقوق المشارك الأساسية

حياد الشبكة: يحق للمشارك الوصول إلى جميع المحتوى والتطبيقات والخدمات المشروعة دون تمييز أو إبطاء أو حجب من جانب المزود.

الوصول غير المقيد: لا يحجب المزود أي موقع أو خدمة أو تطبيق إلا بموجب أمر قضائي نافذ، ويُخطر المشارك المتضرر بالحجب وأسبابه.

الشفافية في الأداء: يحق للمشارك الاطلاع على مؤشرات الجودة الفعلية للخدمة وسرعات الإنترنت الفعلية مقارنةً بالمعلن.

سرية الاتصالات: يلتزم المزود بصون سرية اتصالات المشارك ولا يُفصح عن محتواها لأي جهة إلا بأمر قضائي أو موافقة المشارك.

حماية البيانات: تُعامل بيانات المشارك الشخصية وبيانات استخدامه وفق قانون حماية البيانات الشخصية النافذ.

ثالثاً: الاستخدامات المسموح بها

- التصفح والوصول إلى المحتوى الرقمي المشروع بجميع أشكاله.
- التواصل الشخصي والمهني عبر البريد الإلكتروني وتطبيقات المراسلة والمكالمات الرقمية.
- استخدام أدوات الأمن الرقمي كالشبكات الافتراضية الخاصة (VPN) وأدوات التشفير.
- نشر المحتوى الرقمي الأصيل عبر المواقع والمنصات الإلكترونية.
- ممارسة الأنشطة التجارية والمهنية المشروعة.
- المشاركة في مجتمعات الإنترنت والتعبير عن الرأي ضمن حدود القانون.

رابعاً: الاستخدامات المحظورة

4-1 المحظورات القانونية

- استخدام الخدمة في ارتكاب أي جريمة إلكترونية منصوص عليها في القانون الليبي النافذ.
- نشر أو توزيع المحتوى الذي يستغل الأطفال جنسياً أو يروج لاستغلالهم.

- شنّ هجمات إلكترونية على الأنظمة والشبكات أو المشاركة فيها.
- التزوير الإلكتروني وسرقة الهوية الرقمية والاحتيال الإلكتروني.
- التحريض الصريح والمباشر على العنف أو الكراهية.

4-2 المحظورات التقنية

- إعادة بيع الخدمة لأطراف ثالثة دون ترخيص مسبق من المزود.
- التدخل في سلامة شبكة المزود أو إلحاق الضرر بها أو بمستخدميها الآخرين.
- إرسال رسائل الإساءة التجارية أو الترويجية غير المرغّب بها بكميات كبيرة.
- تجاوز الحدود المقررة في خطة الاشتراك عبر الوسائل التقنية غير المشروعة.

خامساً: إدارة الشبكة والجودة

يحق للمزود اتخاذ تدابير إدارة الشبكة الآتية وفق مبدأ التناسب والشفافية:

1. تطبيق آليات موازنة الحمل لضمان جودة الخدمة لجميع المشتركين خلال فترات الذروة، مع الإفصاح عن هذه الآليات.
 2. تقليص السرعة مؤقتاً للمشاركين المتجاوزين حدود البيانات المحددة في خطة اشتراكهم، مع إشعارهم المسبق.
 3. حجب حركة البيانات الصادرة من مصادر تشنّ هجمات موثقة على الشبكة.
- لا يُعدّ أيّ من هذه التدابير انتهاكاً لمبدأ حياد الشبكة متى طُبّق بصورة غير تمييزية وشفافة ومتناسبة مع الهدف الأمني أو التقني المُبرّر.

سادساً: الإخطار والتدابير التصحيحية

1. يُخطَر المشترك بأي مخالفة محتملة خطياً قبل اتخاذ أي إجراء تقييدي.
2. يُمنح المشترك فرصة الرد والتوضيح خلال خمسة عشر يوم عمل.
3. تتدرج الإجراءات من التحذير إلى التقييد المؤقت ثم الإيقاف، ولا يُلجأ إلى إنهاء العقد إلا في المخالفات الجسيمة المتكررة أو الجرائم الإلكترونية الموثقة.
4. للمشارك الحق في الطعن في أي قرار تقييدي وفق إجراءات الشكاوى المنصوص عليها في العقد.

سياسة خصوصية البيانات

وحماية معلومات المشتركين

لمزودي خدمات الإنترنت والاتصالات العاملين في ليبيا

أعدت هذه المسودة:

مجموعة العمل المتخصصة في إعادة صياغة السياسات العامة الرقمية

بقيادة مبادرة أنير بالتعاون مع مجتمع الإنترنت - ليبيا

مشروع اصلاح السياسات الرقمية في ليبيا

مارس 2026

وثيقة عمل للمشاورة العامة — غير رسمية

أولاً: الغرض والنطاق

تُبين هذه السياسة كيفية جمع المزود لبيانات المشتركين واستخدامها وحمايتها ومشاركتها والاحتفاظ بها. تعكس التزام المزود بأحكام قانون حماية البيانات الشخصية الليبي النافذ وبالحق الأساسي للمشاركين في خصوصية اتصالاتهم وبياناتهم. تسري على جميع بيانات المشتركين الأفراد والمؤسسات.

ثانياً: البيانات التي يجمعها المزود

1-2 بيانات التسجيل والعقد

- البيانات الشخصية الأساسية: الاسم الكامل ورقم الهوية الوطنية وبيانات التواصل.
- البيانات العقدية: خطة الاشتراك وتاريخ التعاقد والتعديلات ومعلومات الفواتير والسداد.
- بيانات الجهاز: عنوان MAC أو IMEI حسب نوع الخدمة لأغراض تقديم الخدمة.

2-2 بيانات الاستخدام

- بيانات المرور (Metadata): توقيت الاتصال ومدته وحجمه وعناوين IP — لأغراض تقنية وأمنية وإدارة الشبكة.
 - بيانات الفوترة التفصيلية: سجلات المكالمات والرسائل القصيرة لأغراض الفوترة.
 - بيانات جودة الخدمة: مؤشرات أداء الاتصال لأغراض تحسين الخدمة.
- لا يجمع المزود محتوى اتصالات المشتركين ولا يفحصه في أي حال. بيانات الاستخدام المجمعة لا تُستخدم لبناء ملفات تعريفية فردية تتجاوز متطلبات تقديم الخدمة والفوترة.

ثالثاً: أسس المعالجة المشروعة

تنفيذ العقد: معالجة البيانات الضرورية لتقديم الخدمة المتعاقد عليها وإدارة الحساب وإصدار الفواتير.

الالتزام القانوني: الاستجابة للأوامر القضائية النافذة وفق الضوابط المنصوص عليها في هذه السياسة.

المصلحة المشروعة: الكشف عن التهديدات الأمنية وإدارة الشبكة وتحسين جودة الخدمة بصورة غير تمييزية.

الموافقة: أي معالجة إضافية تتجاوز ما سبق تستلزم موافقة المشترك الصريحة القابلة للسحب.

رابعاً: حقوق المشترك في بياناته

- حق الاطلاع: للمشارك معرفة البيانات التي يحتفظ بها المزود والحصول على نسخة منها خلال ثلاثين يوماً من الطلب.
- حق التصحيح: للمشارك تصحيح بياناته غير الدقيقة خلال خمسة عشر يوم عمل من الطلب.

3. حق الاعتراض: للمشارك الاعتراف على معالجة بياناته لأغراض التسويق أو التحليل الإضافي.
 4. حق إلغاء الاشتراك التسويقي: للمشارك إلغاء الاشتراك في الرسائل التسويقية في أي وقت.
 5. حق نقل البيانات: للمشارك الحصول على بيانات عقده واستخدامه بصيغة قابلة للنقل إلى مزود آخر.
- توفر آلية إلكترونية وورقية ميسورة لممارسة هذه الحقوق. يُردّ على الطلبات خلال ثلاثين يوماً أو يُخطر المشارك بالتمديد المبرر.

خامساً: مشاركة البيانات مع الأطراف الثالثة

5-1 مشاركة البيانات المحظورة

- بيع بيانات المشتركين أو استخدامها لأغراض تجارية لصالح أطراف ثالثة دون موافقة المشارك.
- مشاركة بيانات الاستخدام الفردية مع شركات الإعلان أو التسويق.
- الكشف عن محتوى الاتصالات لأي جهة كانت.

5-2 مشاركة البيانات المسموح بها

1. مع شركاء تقديم الخدمة (مزودو الشبكات والبنية التحتية) ضمن اتفاقيات سرية صارمة ولأغراض تقنية محددة.
2. الاستجابة للأوامر القضائية وفق الشروط المنصوص عليها في القسم السادس.
3. بيانات مجمعة مخفية الهوية لأغراض البحث أو التقارير القطاعية بشرط استحالة إعادة التعريف.

سادساً: الاستجابة لطلبات الجهات الرسمية

- يلتزم المزود بالإطار الإجرائي الآتي عند تلقي طلبات الوصول إلى بيانات المشتركين من الجهات الرسمية:
1. لا يُستجاب لأي طلب إلا إذا كان مصحوباً بأمر قضائي نافذ صادر من جهة مختصة يُحدد الهدف والنطاق والمدة الزمنية.
 2. يُقيم كل طلب من قِبل الفريق القانوني للمزود قبل الاستجابة.
 3. يُخطر المشارك بالطلب وبالبيانات التي أفصح عنها في أقرب وقت ممكن ما لم يمنع ذلك نص الأمر القضائي.
 4. تُحتفظ بسجلات جميع الطلبات الرسمية التي استُجيب لها.
 5. يُصدّر تقرير شفافية نصف سنوي يكشف الأعداد الإجمالية لطلبات الوصول دون الكشف عن تفاصيل القضايا الفردية.

سابعاً: أمن البيانات والاحتفاظ بها

1. تُسفر قواعد بيانات المشتركين أثناء التخزين وأثناء النقل.
2. يُقيّد الوصول إلى بيانات المشتركين على الموظفين المخولين بصفة مهنية صارمة.
3. تُحتفظ ببيانات المرور لمدة لا تتجاوز اثني عشر شهراً ثم تُحذف تلقائياً ما لم تصدر تعليمات قضائية بخلاف ذلك.
4. تُحذف بيانات المشتركين المنتهية عقودهم خلال تسعين يوماً من انتهاء العقد باستثناء ما يقتضيه القانون من الاحتفاظ.
5. يُجرى اختبار اختراق دوري على أنظمة تخزين البيانات ويُعالج الثغرات المكتشفة.
6. يُخطر المشتركون المتضررون بأي انتهاك يُشكل خطراً على بياناتهم خلال اثنتي عشرة ساعة من الاكتشاف.

سياسة الشفافية

مع المشتركين والجمهور والجهات التنظيمية

لمزودي خدمات الإنترنت والاتصالات العاملين في ليبيا

أعدت هذه المسودة:

مجموعة العمل المتخصصة في إعادة صياغة السياسات العامة الرقمية

بقيادة مبادرة أنير بالتعاون مع مجتمع الإنترنت - ليبيا

مشروع اصلاح السياسات الرقمية في ليبيا

مارس 2026

وثيقة عمل للمشاورة العامة — غير رسمية

أولاً: الغرض والنطاق

تحدد هذه السياسة التزامات المزود في الشفافية تجاه مشتركيه والجمهور وهيئة تنظيم الاتصالات. تستند إلى قانون الاتصالات وقانون حرية المعلومات وقانون حماية البيانات الشخصية النافذة، وإلى مبادئ حياد الشبكة والمساءلة التي يرسبها قانون الاتصالات. تسري على جميع خدمات وأنشطة المزود.

ثانياً: الشفافية في شروط الخدمة

- تُصاغ شروط الخدمة وعقود الاشتراك بلغة واضحة ومفهومة خالية من الغموض القانوني المضلل.
- تُنشر شروط الخدمة كاملةً على الموقع الإلكتروني قبل إتمام الاشتراك.
- يُخطر المشتركون الحاليون بأي تعديلات جوهرية في الشروط قبل ثلاثين يوماً على الأقل من تطبيقها.
- يحق للمشارك إنهاء عقده دون غرامة إذا رفض تعديلات جوهرية طرأت دون موافقته المسبقة.
- لا تتضمن شروط الخدمة بنوداً تُسقط حق المشارك في تقديم شكاوى لهيئة تنظيم الاتصالات.

ثالثاً: الشفافية في جودة الخدمة والأداء

3-1 إفصاح مؤشرات الجودة

يُصدر المزود تقارير ربع سنوية لجودة الخدمة تتضمن:

- متوسط سرعات الإنترنت الفعلية للتزليل والرفع مقارنةً بالسرعات المُعلنَة في كل خطة.
- نسبة التوافر الفعلي للخدمة (Uptime) مقارنةً بالمستهدف التعاقد.
- معدل زمن الاستجابة (Latency) وفقدان الحزم (Packet Loss) وفق مناطق التغطية.
- إحصاءات انقطاعات الخدمة ومتوسط زمن الاستعادة.
- نسبة الشكاوى المتعلقة بالجودة وأوقات المعالجة.

3-2 الإفصاح عن إدارة الشبكة

يُفصح المزود علناً عن:

- جميع ممارسات إدارة الشبكة المطبقة وأسبابها التقنية.
- الخدمات أو التطبيقات التي تخضع لأي شكل من أشكال التحكم في السرعة أو الأولوية.
- حدود البيانات المطبقة على كل خطة وآليات الإخطار عند الاقتراب من تلك الحدود.

رابعاً: تقرير الشفافية السنوي

- يُصدر المزود تقريراً سنوياً للشفافية يُنشر على موقعه الإلكتروني ويُقدّم إلى هيئة تنظيم الاتصالات يتضمن:
1. الإجمالي الكلي لطلبات الوصول إلى بيانات المشتركين الواردة من الجهات الرسمية ونسبة الاستجابة.
 2. عدد قرارات الحجب المنفذة بموجب أوامر قضائية وفئاتها العامة.
 3. عدد طلبات الاستئناف والشكاوى المتعلقة بالخصوصية وخدمة الإنترنت ومآلاتها.
 4. الانتهاكات الأمنية الجسيمة التي تعرضت لها بيانات المشتركين وكيفية معالجتها.
 5. تقييم ذاتي للامتثال لقانون الاتصالات وقانون حماية البيانات.
 6. خطة التحسين والتطوير للعام القادم.

خامساً: الشفافية في الأسعار والعروض

1. تُنشر جميع خطط الاشتراك وأسعارها وشروطها الكاملة على الموقع الإلكتروني بصورة واضحة.
2. تُحدد الرسوم الإضافية والغرامات المحتملة بوضوح في العقد ولا تُفرض رسوم مخفية.
3. تُوفّر أداة مقارنة بين خطط الاشتراك على الموقع الإلكتروني.
4. يُخطّر المشترك بأي تغيير في الأسعار قبل شهر كامل من تطبيقه.
5. تُوضّح السرعة الفعلية المضمونة مقابل السرعة القصوى المُعلنة في كل خطة.

سادساً: شفافية إجراءات الحجب

- عند تطبيق قرار حجب لأي موقع أو خدمة:
1. يُعرّض للمشارك المحاول الوصول إلى المحتوى المحجوب صفحة إشعار واضحة تُبيّن أن المحتوى محجوب وتُشير إلى الجهة الطالبة دون الكشف عن تفاصيل تمسّ التحقيقات الجارية.
 2. يُتاح للمشارك الطعن في قرار الحجب أمام هيئة تنظيم الاتصالات.
 3. لا يُطبّق أي حجب خارج نطاق الأمر القضائي النافذ.
 4. تُرفع الحجب فور انتهاء صلاحية الأمر القضائي أو صدور قرار بإلغائه.

سابعاً: آليات الشكاوى وحل النزاعات

1. يُوفّر للمشاركين قناة شكاوى متعددة الوسائل (هاتف، إلكترونية، مكتبية) يُردّ عليها خلال خمسة أيام عمل.
2. يُقدّم الرد النهائي على الشكاوى خلال ثلاثين يوم عمل مع تفسير واضح للقرار.
3. يُخطّر المشترك بحقه في الطعن أمام هيئة تنظيم الاتصالات في حال رفض الشكاوى.
4. تُنشر إحصاءات الشكاوى السنوية ضمن تقرير الشفافية.

سياسة أمن الشبكة

وحماية البنية التحتية للاتصالات

لمزودي خدمات الإنترنت والاتصالات العاملين في ليبيا

أعدت هذه المسودة:

مجموعة العمل المتخصصة في إعادة صياغة السياسات العامة الرقمية

بقيادة مبادرة أنير بالتعاون مع مجتمع الإنترنت - ليبيا

مشروع اصلاح السياسات الرقمية في ليبيا

مارس 2026

وثيقة عمل للمشاورة العامة — غير رسمية

أولاً: الغرض والنطاق

تُرسى هذه السياسة إطار أمن الشبكة والبنية التحتية للاتصالات لضمان استمرارية الخدمة وحماية المشتركين والبنية التحتية الوطنية من التهديدات الأمنية. تستند إلى قانون الاتصالات وقانون الجرائم الإلكترونية والاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني النافذة. تسري على جميع عمليات المزود التقنية والشبكية.

ثانياً: إدارة المخاطر الأمنية للشبكة

- يُجرى تقييم شامل للمخاطر الأمنية للشبكة كل ستة أشهر أو عند التغييرات الجوهرية في البنية التحتية.
- يُحتفظ بسجل محدث للمخاطر يشمل التهديدات وتقييماتها وخطط المعالجة.
- تُراجع خطة استمرارية الشبكة سنوياً وتُختبر فعلياً كل ستة أشهر.
- يُشارك المزود في آليات تبادل معلومات التهديدات مع المزودين الآخرين والهيئة الوطنية لأمن وسلامة المعلومات.

ثالثاً: أمن البنية التحتية الفيزيائية والرقمية

3-1 الأمن الفيزيائي

- تُحمى مراكز البيانات ومحطات الشبكة بأنظمة تحكم في الوصول متعددة الطبقات.
- تُسجل جميع عمليات الوصول الفيزيائي وتُراجع دورياً.
- تُطبق أنظمة إطفاء الحريق وتكييف الطاقة الاحتياطية وفق المعايير الهندسية المعتمدة.
- يخضع الزوار والمتعاقدون لإجراءات تحقق صارمة قبل الوصول إلى المعدات الحيوية.

3-2 أمن الشبكة الرقمي

- تُطبق جدران نارية متعددة الطبقات ومجزّات الشبكة للفصل بين القطاعات الحيوية.
- تُفعّل أنظمة الكشف عن التسلل والاستجابة (IDS/IPS) على جميع نقاط الدخول الحيوية.
- تُراقب حركة الشبكة على مدار الساعة بأنظمة آلية لاكتشاف الشذوذ.
- تُجرى اختبارات اختراق دورية من جهات مستقلة معتمدة وتُعالج الثغرات المكتشفة وفق درجة خطورتها.
- تُحدّث برامج الأنظمة والمعدات بصفة منتظمة ولا يُتأخر في تطبيق تحديثات الأمن الحرجة.

رابعاً: الحياد التكنولوجي وأمن سلسلة التوريد

يلتزم المزود بالمبادئ الآتية في اختيار معدات الشبكة وتقنياتها:

- يخضع اختيار معدات البنية التحتية لتقييم أمني مستقل يراجع مخاطر سلسلة التوريد.

2. لا تثبت في أي معدة أو برمجية ثغرات أمنية مقصودة أو بوابات خلفية (Backdoors) بأي حال.
3. يُجرى التدقيق اللازم على الموردين للتحقق من سمعتهم الأمنية والامتثال للمعايير الدولية.
4. يُنوّع في مصادر التوريد لتفادي الاعتماد المفرط على مورد واحد في المكونات الحيوية.
5. تُوثّق جميع مكونات الشبكة الحيوية في سجل دقيق يُتيح التتبع والإدارة الفعّالة.

خامساً: الاستجابة للحوادث الأمنية الكبرى

تُطبّق الإجراءات الآتية عند وقوع حوادث أمنية كبرى تمس استمرارية الشبكة أو سلامة البيانات:

- خلال 30 دقيقة: تفعيل فريق الاستجابة للحوادث وعزل القطاعات المتضررة وإخطار الإدارة العليا.
- خلال 2 ساعة: تقييم أولي لنطاق الحادثة وتأثيرها على المشتركين وإخطار الهيئة الوطنية لأمن وسلامة المعلومات.
- خلال 24 ساعة: إخطار المشتركين المتضررين بطبيعة الحادثة والإجراءات المتخذة متى كان الإخطار ضرورياً.
- خلال 72 ساعة: تقديم تقرير أولي للهيئة التنظيمية وبدء إجراءات الاستعادة الكاملة.
- خلال أسبوعين: إعداد تقرير ما بعد الحادثة وتحديث الإجراءات الأمنية وفق الدروس المستفادة.

سادساً: التعاون مع الجهات التنظيمية والأمنية

1. يتعاون المزود مع هيئة تنظيم الاتصالات والهيئة الوطنية لأمن وسلامة المعلومات في جميع الشؤون الأمنية المتعلقة بالبنية التحتية.
2. يُشارك المزود في منظومة الإنذار المبكر الوطنية للتهديدات الإلكترونية.
3. يُقدّم للجهات التنظيمية الوصول اللازم لتدقيق الامتثال الأمني وفق الإطار القانوني النافذ.
4. يُبلّغ عن أي هجوم إلكتروني يلحق أضراراً جسيمة بالخدمة أو يُهدد البنية التحتية الحيوية في غضون أربع وعشرين ساعة.

سابعاً: التدريب الأمني للكوادر التقنية

1. يحصل جميع الموظفون التقنيون على تدريب أمني تأهيلي ودوري معتمد.
2. يحمل المسؤولون الأمنيون الرئسيون شهادات احترافية معترفاً بها دولياً.
3. تُعقد تمارين محاكاة للحوادث الأمنية الكبرى سنوياً لاختبار فاعلية خطط الاستجابة.
4. يُحفّز الموظفون على الإبلاغ عن الثغرات الأمنية المكتشفة وفق سياسة الكشف المسؤول المعتمدة.

سياسة الإخطار المسبق

قبل تعليق الخدمة أو إنهائها

لمزودي خدمات الإنترنت والاتصالات العاملين في ليبيا

أعدت هذه المسودة:

مجموعة العمل المتخصصة في إعادة صياغة السياسات العامة الرقمية

بقيادة مبادرة أنير بالتعاون مع مجتمع الإنترنت - ليبيا

مشروع إصلاح السياسات الرقمية في ليبيا

مارس 2026

وثيقة عمل للمشاورة العامة — غير رسمية

أولاً: الغرض والمبرر

في غياب تشريع ملزم يُحدد إجراءات قطع الخدمة في ليبيا، يتبنى المزود هذه السياسة الطوعية لحماية مشتركيه من القطع التعسفي المبالغ فيه وضمان الشفافية والعدالة في كل قرار يمس استمرارية الخدمة. تعكس هذه السياسة التزام المزود بمعاملة مشتركيه معاملة تحترم حقوقهم وتتيح لهم الوقت الكافي لترتيب أوضاعهم أو تسوية أي نزاع. تسري على جميع أنواع تعليق الخدمة أو إنهائها سواء كان بسبب عدم السداد أو المخالفات أو قرارات الجهات الرسمية أو أسباب تقنية.

ثانياً: تعريف مستويات التدخل

التحذير: إشعار أولي بوجود مشكلة تستوجب التصحيح دون أثر على الخدمة.

التقييد الجزئي: تخفيض السرعة أو تقييد بعض الخدمات مع استمرار الاتصال الأساسي.

التعليق المؤقت: إيقاف الخدمة كلياً مع إمكانية استعادتها عند تسوية السبب.

إنهاء العقد: إنهاء العلاقة التعاقدية نهائياً وهو الملاذ الأخير.

ثالثاً: إجراءات الإخطار وفق سبب التدخل

3-1 عدم السداد

[اليوم 1 من التأخر] رسالة تذكير ودية عبر SMS والبريد الإلكتروني.

[اليوم 7] إشعار رسمي أول بالتأخر وتحذير من التقييد الوشيك.

[اليوم 14] تقييد جزئي للخدمة مع إشعار نصي يوضح السبب وطريقة التسوية.

[اليوم 21] إشعار قبل التعليق الكامل مع فرصة أخيرة للتسوية أو ترتيب خطة سداد.

[اليوم 30] تعليق الخدمة كلياً مع إبقاء إمكانية الاتصال برقم خدمة العملاء.

[اليوم 60] إشعار نهائي قبل إنهاء العقد بعشرة أيام.

يحق للمشارك في أي مرحلة قبل إنهاء العقد طلب خطة سداد مرنة، ويلتزم المزود بدراستها خلال خمسة أيام عمل.

3-2 مخالفة شروط الاستخدام

[الإشعار الأول] إخطار المشترك بالمخالفة المحددة وإتاحة مهلة خمسة عشر يوماً للتوضيح أو التصحيح.

[بعد انقضاء المهلة] إشعار ثانٍ بالقرار المزمع اتخاذه وإتاحة حق الطعن الداخلي خلال عشرة أيام.

[بعد الطعن أو انقضاء مدته] تطبيق القرار مع توضيح مسار الطعن الخارجي.

في حالات الجرائم الإلكترونية الموثقة الجسيمة يجوز التعليق الفوري مع إخطار المشترك في غضون أربع وعشرين ساعة وإتاحة حق الطعن.

3-3 طلبات الجهات الرسمية

عند ورود طلب رسمي بتعليق خدمة مشترك بعينه:

1. يتحقق المزود من وجود أمر قضائي نافذ قبل أي تعليق.
2. يُخطر المشترك بالتعليق وأسبابه العامة في أقرب وقت ما لم يمنع ذلك الأمر القضائي.
3. يُوثَّق كل قرار تعليق بطلب الجهة الرسمية وتاريخه ونطاقه.
4. تُرفع الخدمة فور انتهاء مفعول الأمر أو إلغائه.

3-4 الانقطاعات التقنية والصيانة

[صيانة مجدولة] إخطار قبل اثنتي عشرة وسبعين ساعة عبر SMS والموقع الإلكتروني مع تحديد المدة المتوقعة.

[صيانة طارئة] إخطار فوري مع تقديرات مستمرة لوقت الاستعادة.

[الانقطاعات غير المخططة] إخطار خلال ساعة من اكتشافها مع تحديثات كل ساعتين.

يستحق المشترك تعويضاً تلقائياً عن الانقطاعات التقنية التي تتجاوز الحدود المنصوص عليها في عقد الخدمة.

رابعاً: ضمانات إضافية

1. تُحتفظ للمشاركين بالمعلّقة خدمتهم بسبب عدم السداد بإمكانية الاتصال بخدمة العملاء ورقم الطوارئ.
2. لا تُحذف بيانات المشترك قبل مرور تسعين يوماً من إنهاء العقد لإتاحة مراجعة الفواتير.
3. تُوفّر لفئات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن مهل ممتدة وإجراءات مخففة.
4. في حالات الكوارث والطوارئ المعلنة يُجمّد تعليق الخدمات لأسباب مالية لمدة لا تقل عن ثلاثين يوماً.

سياسة الاستمرارية في حالات الطوارئ

وَضمان استمرار خدمات الاتصالات في الأزمات

لمزودي خدمات الإنترنت والاتصالات العاملين في ليبيا

أعدت هذه المسودة:

مجموعة العمل المتخصصة في إعادة صياغة السياسات العامة الرقمية

بقيادة مبادرة أنير بالتعاون مع مجتمع الإنترنت - ليبيا

مشروع اصلاح السياسات الرقمية في ليبيا

مارس 2026

وثيقة عمل للمشاورة العامة — غير رسمية

أولاً: الغرض والمبرر

نظراً لطبيعة السياق الليبي الذي يشهد أزمات وكوارث طبيعية ونزاعات وانقطاعات في الطاقة والبنية التحتية، يتبنى المزود هذه السياسة الطوعية لضمان استمرار خدمات الاتصالات الأساسية في أشد الظروف صعوبة. تُعبر هذه السياسة عن التزام المزود بدوره في دعم الصمود المجتمعي وإسناد العمليات الإنسانية والخدمات الحيوية.

ثانياً: تصنيف سيناريوهات الطوارئ

المستوى 1 — اضطراب موضعي: انقطاع كهربائي أو عطل تقني يؤثر على منطقة محدودة — الاستجابة: إجراءات الصيانة الاعتيادية.
المستوى 2 — أزمة إقليمية: كارثة طبيعية أو اضطراب أمني يؤثر على منطقة واسعة — الاستجابة: تفعيل خطة الطوارئ الإقليمية.
المستوى 3 — أزمة وطنية: حادثة تمس الشبكة الوطنية أو البنية التحتية الحيوية — الاستجابة: تفعيل خطة الاستمرارية الكاملة.

ثالثاً: أولويات الشبكة في حالات الطوارئ

عند ضيق سعة الشبكة في حالات الطوارئ تُطبّق أولويات الخدمة الآتية بالترتيب:

- خدمات الطوارئ والإسعاف والإنقاذ (أولوية مطلقة).
 - شبكات الاتصالات الحكومية الحيوية ومنظومات إدارة الأزمات.
 - المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية.
 - المنظمات الإنسانية والإغاثية المسجلة.
 - خدمات الاتصال الأساسية للأفراد (المكالمات الصوتية والرسائل النصية).
 - خدمات الإنترنت للأفراد والمؤسسات.
- تُوثّق آلية تطبيق الأولويات التقنية وتُراجع سنوياً بالتنسيق مع هيئة تنظيم الاتصالات عند توافرها.

رابعاً: متطلبات البنية التحتية الطارئة

- تحتفظ محطات الشبكة الحيوية بمولدات كهربائية أو بطاريات احتياطية تكفي لاثنتي عشرة ساعة على الأقل.
- تُوفّر روابط اتصال بديلة (Backup Links) على المسارات الحيوية لتفادي نقاط الفشل المنفرد.
- تُحتفظ بمخزون من المعدات الاحتياطية الحيوية في مواقع جغرافية متعددة.
- تُعدّد تمارين محاكاة لسيناريوهات الطوارئ سنوياً على الأقل وتُوثّق نتائجها.
- يحتفظ المزود بقدرة على نشر وحدات اتصال متنقلة في المناطق المنكوبة.

خامساً: التواصل مع المشتركين في الأزمات

1. يُنشأ قناة إعلام طارئ مخصصة (SMS، موقع إلكتروني، شبكات التواصل) لتحديث المشتركين بحالة الشبكة.
2. تُصدر تحديثات دورية كل ساعتين على الأقل خلال سيناريوهات المستوى 2 و 3.
3. تُوفّر معلومات واضحة عن المناطق المتضررة والمناطق التي تعمل فيها الشبكة بديلاً.
4. يُفعّل الرقم المجاني لخدمة العملاء طوال مدة الأزمة.

سادساً: التعاون مع الجهات الإنسانية

- يلتزم المزود طوعاً بالتعاون مع العمليات الإنسانية في الأزمات من خلال:
1. توفير اتصالات مجانية أو مخفضة للمنظمات الإنسانية المسجلة خلال الأزمات المعلنة.
 2. إطلاق نقاط اتصال عامة مجانية في مراكز الإيواء والمناطق المنكوبة.
 3. التنسيق مع هيئات إدارة الكوارث لدعم منظومة الاستجابة الوطنية.
 4. مشاركة البيانات التجميعية المجهولة عن حركة المرور مع جهات الاستجابة لدعم قرارات الإغاثة.

سابعاً: المراجعة والتحديث

تُراجع هذه السياسة سنوياً وبعد كل حادثة طوارئ رئيسية لتحديثها بالدروس المستفادة. تُقدّم نسخة منها إلى هيئة تنظيم الاتصالات عند تأسيسها كمساهمة في وضع المعايير الوطنية لاستمرارية الاتصالات.

ميثاق المستخدم

حقوقك كمستخدم والتزاماتنا تجاهك

لمزودي خدمات الإنترنت والاتصالات العاملين في ليبيا

أعدت هذه المسودة:

مجموعة العمل المتخصصة في إعادة صياغة السياسات العامة الرقمية

بقيادة مبادرة أنير بالتعاون مع مجتمع الإنترنت - ليبيا

مشروع اصلاح السياسات الرقمية في ليبيا

مارس 2026

وثيقة عمل للمشاورة العامة — غير رسمية

حقوقك كمستخدم

نلتزم طوعاً بضمان الحقوق الآتية لكل مشترك، بصرف النظر عن وجود أو غياب تشريع ملزم:

حق الاتصال بالإنترنت بحرية — لا نحجب أي موقع أو تطبيق مشروع، ولا نتحكم في سرعة خدمات بعينها لصالح منافسين أو شركاء.

حق الخصوصية — لا نبيع بياناتك ولا نُشاركها مع أي جهة إلا بموجب أمر قضائي، ونحمي سرية اتصالاتك.

حق الشفافية — نُخبرك بالسرعة الفعلية لخدمتك، وبأي قيود تقنية على الشبكة، وبأسباب أي حجب قد يطرأ.

حق الإخطار المسبق — لن نقطع خدمتك فجأة. ستصلك تحذيرات قبل أي تعليق بما يكفي لترتيب أمورك.

حق الطعن — إذا لم تكن راضياً عن أي قرار يخص خدمتك فبإمكانك تقديم شكوى ولنلتزم بالرد عليها خلال خمسة أيام عمل.

حق المعلومة الواضحة — تحصل على عقد واضح يُحدد ما تدفعه وماذا تحصل عليه دون رسوم مخفية.

حق نقل الرقم — بإمكانك الانتقال إلى مزود آخر مع الاحتفاظ برقمك خلال ثلاثة أيام عمل دون رسوم مجحفة.

حق خدمة الطوارئ — خدمة الطوارئ متاحة دائماً ومجانية حتى لو انتهى رصيدك أو علّقنا خدمتك.

التزاماتنا تجاه جودة الخدمة

1. نوفر الخدمة بالسرعة المُعلنة أو قريبة منها في الأحوال الاعتيادية، ونُفصح عن السرعة الفعلية المتوسطة دورياً.

2. في حال الانقطاع المجدول نُخطرك قبل اثنتي عشرة ساعة. وفي الانقطاع المفاجئ نُخطرك خلال ساعة.

3. تحصل على تعويض تلقائي عن الانقطاعات التي تتجاوز الحدود المتفق عليها في عقدك.

4. فريق خدمة العملاء متاح على مدار الساعة، ولنلتزم بالرد على شكاواك خلال خمسة أيام عمل.

ماذا نتوقع منك؟

في المقابل نطلب منك:

1. استخدام الخدمة بصورة مشروعة وعدم إلحاق الضرر بالشبكة أو بالمستخدمين الآخرين.

2. سداد الاشتراك في مواعيده.

3. إخطارنا فوراً إذا لاحظت أي نشاط مريب على حسابك أو خدمتك.

كيف تصل إلينا؟

شكاوى الخدمة: تواصل معنا عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو موقعنا الإلكتروني.

انتهاك الخصوصية: أرسل طلبك إلى مسؤول حماية البيانات في المزود مباشرةً.

الطعن في قرار: قدّم طعنك خطياً ولنلزم بالرد خلال خمسة عشر يوم عمل.

شكاوى غير محلولة: بإمكانك التوجه إلى هيئة تنظيم الاتصالات أو أي جهة رقابية مختصة.

هذا الميثاق التزام طوعي من المزود تجاه مشتركيه. يُراجع ويُحدّث سنوياً بمشاركة ممثلي المشتركين.

ملاحظة ختامية

أُعدّت هذه السياسات الأربع في إطار النشاط 1.3 من مشروع بناء الزخم حول الحقوق الرقمية في ليبيا كمستوى ثالث موجه لمزودي خدمات الإنترنت والاتصالات العاملين في ليبيا. تستند إلى قانون الاتصالات وقانون حماية البيانات الشخصية وقانون الجرائم الإلكترونية الصادرة ضمن النشاط 1.3 ذاته، وإلى توصيات مجموعات العمل من النشاط 1.2 وأفضل الممارسات الدولية لا سيما مبادئ GSMA وإطار ITU لأمن شبكات الاتصالات.

تُفتح هذه الوثائق للمشاورة العامة ومرحّب بالملاحظات عليها عبر: salam@annir.ly