

# **Kuorodhesha Haki za Kidijitali nchini Angola, Jamhuri ya Kidemokrasia ya Kongo na Jamhuri ya Afrika ya Kati**

**Uchambuzi wa Unitel-Angola, Orange-DRC na Orange CAR**





December 2021

**Waandishi:**

Bulanda T Nkhowani, Rigobert Kenmogne

**Timu ya Wahariri:**

Thobekile Matimbe, Nnenna Paul-Ugochukwu

**Ubunifu na Mpangilio:**

Kenneth Oyeniya

**Mfasiri wa Kiswahili:**

Bonface Witaba



Creative Commons  
Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

# 01



## Utangulizi

Ranking Digital Rights (RDR) hufanya kazi kukuza uhuru wa kujieleza na faragha kwenye Mtandao kwa kuunda viwango vya kimataifa na motisha kwa makampuni kuheshimu na kulinda haki za watumiaji (haki za binadamu)<sup>1</sup>.

RDR inafanikisha hili kwa kuorodhesha majukwaa ya kidijitali yenye nguvu zaidi duniani na makampuni ya mawasiliano kuhusu ahadi na sera husika, kwa kuzingatia viwango vya kimataifa vya haki za binadamu. Timu ya RDR inafanya kazi na makampuni pamoja na watetezi, watafiti, wawekezaji na watunga sera ili kuanzisha na kuendeleza viwango vya kimataifa ya uwajibikaji wa shirika<sup>2</sup>.

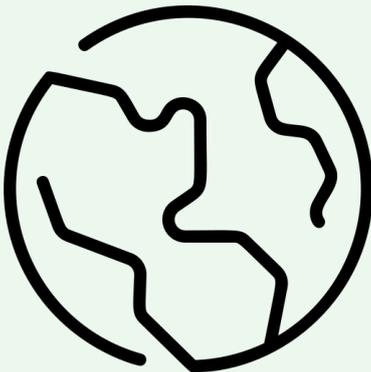
Paradigm Initiative inafanya kazi ili kutoa fursa za kidijitali kwa vijana wa Kiafrika na kukuza haki za kidijitali na haki za binadamu zinazo heshimu sheria na sera kote Afrika.

Ni kutokana na hali hii ambapo Paradigm Initiative kushirikiana na Ranking Digital Rights ili kuorodhesha makampuni ya mawasiliano ya simu kufuata viwango vya haki za binadamu katika nchi tatu; Angola, Jamhuri ya Afrika ya Kati (CAR) na Jamhuri ya Kidemokrasia ya Kongo (DRC) chini ya Mradi Mkuu wa Uhuru wa Mtandao.

1 Ranking Digital Rights, 2021, <https://rankingdigitalrights.org/about/> (accessed 10th August 2021).

2 Ranking Digital Rights, 2021, <https://rankingdigitalrights.org/about/> (accessed 10th August 2021).

# 02



## Muktadha wa Nchi

### Angola

Angola ni nchi ya Kusini mwa Afrika yenye wakazi milioni 33<sup>3</sup> (2020). Angola ina kampuni tatu za simu za mkononi, Movitel, Unitel na Angola Telecom inayomilikiwa na serikali. Mnamo 2019, ilitangazwa kuwa nchi itakuwa na opereta mpya iitwayo Africell, ambayo inatarajiwa kuzinduliwa mnamo 2022<sup>4</sup>. Kulingana na HootSuite, mnamo 2021 watumiaji wa mtandao walifikia milioni 10, ambayo ni kupenya kwa 31% ya watu wote. Ufikiaji wa simu za rununu una watumiaji zaidi ya milioni 15, ikiwakilisha 46% ya jumla ya watu<sup>56</sup>.

Katika ripoti ya Uhuru kwenye Mtandao ya 2020, Freedom House ilikadiria hali ya uhuru wa mtandao wa Angola kuwa huru kwa kiwango<sup>7</sup>. Hakuna vikwazo vya wazi vya serikali juu ya ufikiaji wa Mtandao na ujumbe wa maandishi. Hakuna visa vinavyojulikana vya serikali kuzuia au kuchuja maudhui ya Mtandao na hakuna vikwazo vinavyojulikana kuhusu aina ya habari au maudhui ambayo yanaweza kubadilishana

3 World Bank, 2020, Angola Country Data, <https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL?locations=AO> (accessed 10th August 2021).

4 Africell, 2021, <https://www.africell.com/en/markets/angola> (accessed 10th August 2021).

5 Hootsuite, 2021, Digital 2021 in Angola, <https://datareportal.com/digital-in-angola>, (accessed on 20th May 2021).

6 It is important to note that the regulator INACOM does not provide up-to-date data on the use of information and communication technologies in Angola.

7 Freedom House, 2020, Freedom on the Net Report: Angola, <https://freedomhouse.org/country/angola/freedom-net/2020>, (accessed on 20 December 2021).

wakati wa mawasiliano.

Katiba ya Angola<sup>8</sup> inatoa uhuru wa kujieleza na vyombo vya habari, na mnamo Januari 2017 seti ya sheria mpya za vyombo vya habari zinazo julikana kama Kifurushi cha Sheria ya Mawasiliano ya Kijamii, ambacho kinajumuisha Sheria mpya ya Vyombo vya Habari, Sheria ya Televisheni, Sheria ya Utangazaji, Kanuni za Maadili ya Wanahabari, na sheria za kuanzisha. Bodi ya Udhubiti ya Angola ya Mawasiliano ya Kijamii (Entidade Reguladora da Comunicação Social Angolana-ERCA) ilipitishwa. Sheria ya Huduma za Kampuni ya Mawasiliano na Habari ya Kielektroniki inasimamia sekta ya TEHAMA na mawasiliano ya simu na inatoa haki za raia za faragha na usalama mtandaoni.

### **Jamhuri ya Afrika ya Kati**

Jamhuri ya Afrika ya Kati (CAR) ni nchi iliyo katika ukanda wa Jumuiya ya Kiuchumi na Fedha ya Afrika ya Kati (CEMAC) iliyoko Afrika ya Kati. Mnamo 2021, CAR ilikuwa na idadi ya watu takriban milioni 4.9<sup>9</sup>. TNchi imekuwa ikijishughulisha na maendeleo ya miundombinu ya TEHAMA tangu 2020. Waendeshaji wanne wanashiriki soko la wateja wa simu za rununu, ambazo ni Orange, Telecel, Moov na Azur. Kiwango cha kupenya kwa Mtandao ni zaidi ya 43.9% kulingana na Mamlaka ya Udhubiti wa Mawasiliano na Posta (ARCEP)<sup>10</sup>. Waendeshaji hutoa huduma ya simu ya 2G na 3G yenye huduma zinazopatikana miji mikubwa zaidi nchini.

Wakala wa Udhubiti wa Mawasiliano katika Jamhuri ya Afrika ya Kati (ART) ni taasisi iliyopewa uhuru wa kibinafsi wa kisheria na usimamizi kwa mujibu wa Sheria ya 07-020 ya Desemba 28,2007. ART

imekuwa ikifuatilia tangu mwaka 2004, kuhakikisha uangalizi wa kiteknolojia juu ya matumizi ya kanuni na maendeleo na uendelezaji wa sekta ya mawasiliano pamoja na teknolojia ya habari na mawasiliano nchini.

### **Jamhuri ya Kidemokrasia ya Kongo**

Jamhuri ya Kidemokrasia ya Kongo (DRC) ni nchi ya Afrika ya Kati yenye wakazi wapatao milioni 79. Nchini DRC, soko la simu za rununu linashikiriwa kati ya waendeshaji wa nne: Vodacom, Orange, Airtel Congo na Africell. Katika robo ya pili ya 2021, waendeshaji wanne walifikia milioni 44.85 na kiwango cha ongezeko cha 7.84%<sup>11</sup>. Katika kipindi hicho, kampuni hizi zilirekodi uboreshaji wa kiwango cha kupenya cha karibu 3.7%, ambayo ni, kiwango cha kupenya kiliongezeka kutoka 47.1% hadi 50.8%<sup>12</sup>.

Wahudumu wa simu wanafanya kazi chini ya Sheria mpya n° 20/017 ya tarehe 25 Novemba 2020 inayo husiana na teknolojia ya mawasiliano na habari na mawasiliano ya tarehe 25 Novemba 2020 nchini DRC chini ya uratibu wa Mamlaka ya Posta na Mawasiliano ya Kongo (ARPTC). Ahadi za kampuni kuhusu uhuru wa kujieleza zimeandaliwa na sheria n° 013-2002 ya tarehe 16 Oktoba 2002.

8 Constitution of Angola, Article 40

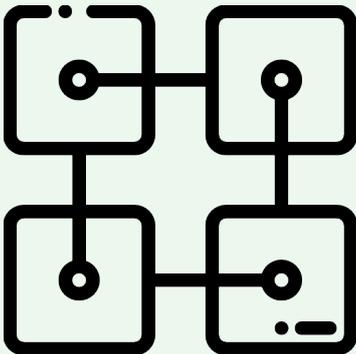
9 Country Meters, 2021, Central African Republic, [https://countrymeters.info/fr/Central\\_African\\_Republic](https://countrymeters.info/fr/Central_African_Republic), (accessed 24 December 2021).

10 Tableau de bord marchés de télécom, 2020, [https://www.arcep.cf/images/documents\\_divers/observatoires/2020/TAB\\_LEAU\\_DE\\_BORD\\_MARCHES\\_TELECOM\\_RCA\\_Q1\\_2020.pdf](https://www.arcep.cf/images/documents_divers/observatoires/2020/TAB_LEAU_DE_BORD_MARCHES_TELECOM_RCA_Q1_2020.pdf), page 17, (accessed 24 December 2021).

11 Deskeco, millions d'abonnés recensés au 2e trimestre 2021, <https://deskeco.com/2021/11/22/rdc-4485-millions-da-bonnes-actifs-recenses-la-fin-du-2e-trimestre-2021-sur-le-marche-de-la>, (accessed 24 December 2021).

12 Ibid

# 03



## Mbinu

Tathmini ya kampuni za mawasiliano ilifanywa kwa kutumia mbinu ya 2020 RDR ripoti ya uwajibikaji wa kampuni., kwa kuchagua sehemu ndogo ya viashirio kutoka kwa faragha na uhuru wa kujieleza na vipengele vya habari.

Hasa, utafiti huu ulilenga watoa huduma za mtandao wa simu ambao hutoa huduma za data na sauti, na kutathmini viashiria 19 vifuatavyo:

### Uhuru wa Kujieleza na Habari

- F1 (a). Upatikanaji wa sheria na masharti
- F3 (a). Mchakato wa utekelezaji wa sheria na masharti
- F9. Usimamizi wa mtandao
- F10. Mtandao kuzimisha
- F11. Sera ya Utambulisho

### Faragha

- P1 (a). Ufikiaji wa sera za faragha
- P3 (a). Ukusanyaji wa taarifa za mtumiaji
- P3 (b). Hitimisho ya habari ya mtumiaji
- P4. Kushiriki maelezo ya mtumiaji
- P5. Madhumuni ya kukusanya, kukisia, na kushiriki maelezo ya mtumiaji
- P6. Uhifadhi wa maelezo ya mtumiaji
- P7. Udhibiti wa watumiaji juu ya habari zao za mtumiaji
- P8. Ufikiaji wa watumiaji kwa habari zao za mtumiaji
- P10 (a). Mchakato wa kujibu madai ya serikali kwa maelezo ya mtumiaji

P10 (b). Mchakato wa kujibu maombi ya kibinafsi ya maelezo ya mtumiaji

P11 (a). Data kuhusu madai ya serikali kwa maelezo ya mtumiaji

P11 (b). Data kuhusu maombi ya kibinafsi ya maelezo ya mtumiaji

P12. Arifa ya mtumiaji kuhusu maombi ya wahusika wengine kwa maelezo ya mtumiaji

P15. Ukiukaji wa data

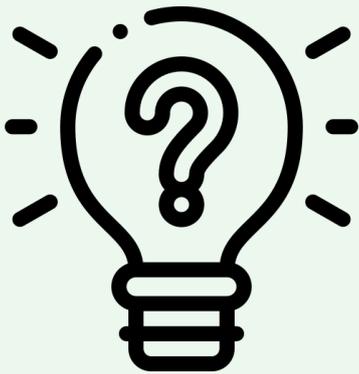
Mchakato wa utafiti ulitumia hatua 3 za mchakato wa utafiti wa RDR.

Hatua ya 1: Ukusanyaji Data Msingi: Katika hatua hii, watafiti wa msingi walikusanya data na vyanzo vya kampuni walizopangiwa. Kampuni zilipewa alama kulingana na tathmini ya ufichuzi kwa kila kipengele cha kila kiashirio yaani Ufumbuzi kamili, ufumbuzi wa sehemu, usiopatikana, na hautumiki. Hatua hii ilikuwa muhimu kwa kutoa tathmini ya awali ya utendaji wa kampuni kwa kila kiashirio na kipengele. Data hii iliingizwa katika karatasi za uingizaji zilizoboreshwa kwa kila kampuni.

Hatua ya 2: Mapitio ya Pili: Katika hatua hii, kila mmoja wa watafiti alikagua tathmini za kila mmoja chini ya Hatua ya 1. Hatua hii ilikuwa muhimu kwa kutoa uthibitishaji unaohitajika wa data zote zilizo kusanywa.

Hatua ya 3: Mapitio na Upatanisho: Katika hatua hii, watafiti wote walijadili matokeo kutoka kwa Hatua ya 1 na ya 2. Hatua hii ilikuwa muhimu kwa kutatua tofauti zozote na kukubaliana juu ya matokeo. Ripoti ilitolewa yenye matokeo na uchambuzi wote.

# 04



## Mantiki na mapungufu ya utafiti

### Angola

Kwa kuja kwa kampuni ya nne ya simu nchini Angola, utafiti huu ulilenga kutathmini mojawapo ya watoa huduma mashuhuri waliopo na wanaomilikiwa kibinafsi na mtandao wa simu ambao wana furahia usajili wa juu kiasi, Unitel. Tathmini hii inatumika kuangazia baadhi ya vifungu vyao vya sera vilivyomo katika sheria na masharti yanayopatikana kwa umma (vigezo na masharti), kutambua mapungufu na kutoa taarifa ili kutumika kama msingi wa utafiti na tathmini ya siku zijazo ya mazingira ya mawasiliano nchini huku ikiongeza imani ya watumiaji.

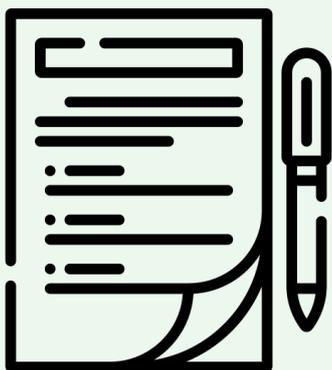
### Jamhuri ya Afrika ya Kati

Nchini Jamhuri ya Afrika ya Kati (CAR), waendeshaaji wa simu wana kiwango cha chini cha miundombinu na ushirikiano. Utafiti kuhusu nchi hii unalenga kutathmini sheria na masharti ya kampuni za simu nchini kuhusu viwango na mazoea ya haki za binadamu, ili kuweka kipaumbele na kuhimiza utiifu wa ahadi za haki za binadamu, kutathmini dhamana na kujenga imani ya mtumiaji. Pamoja na kutoa msingi wa utafiti na tathmini ya siku zijazo za mandhari ya telco nchini. Matokeo ya utafiti huu yanawasilisha kiwango cha kujitolea kwa kampuni ya Orange nchini Jamhuri ya Afrika ya Kati (CAR) kwa masuala ya utawala, uhuru wa kujieleza na faragha.

## Jamhuri ya Kidemokrasia ya Kongo

Katika kipindi cha miaka miwili iliyopita, waendeshaji wanya wawili wameelezea nia yao ya kuwekeza katika soko la TEHAMA nchini Kongo(DRC). Soko kwa sasa inamilikiwa na waendeshaji wanne. Madhumuni ya utafiti ni kutathmini kiwango cha dhamira ya kuheshimu haki za binadamu kwa Opereta Orange ili kuangazia masharti yaliyomo katika sera na masharti ya huduma inayopatikana (vigezo na masharti), kutambua mapungufu ya habari, kutoa msingi. kwa ajili ya utafiti na tathmini ya baadaye ya mandhari ya telco nchini. of this research.

# 05



## Jamhuri ya Kidemokrasia ya Kongo

Kwa ujumla, utafiti unaozingatia viwango vya RDR unaonyesha kuwa waendeshaji katika nchi hizi tatu wana mianya mikubwa katika sera zao au masharti ya huduma ambayo yanaweza kukuza ukiukaji wa haki za kidijitali.

Vigezo na masharti ya Unitel Angola yanapatikana kwenye tovuti ya kampuni na yanabainisha kwa uwazi aina za maudhui au shughuli zisizo halali ambazo zinaweza kusababisha vikwazo vya akaunti ya mtumiaji au kusimamishwa kwa huduma. Aidha, sera inatoa utatuzi wa migogoro iwapo kesi kama hiyo itatokea.

Unitel Angola inaonyesha kiwango kizuri cha utiifu wa kuheshimu Faragha, Uhuru wa Kujieleza na Kupata Habari kama ilivyo bainishwa katika Tamko la Kimataifa la Haki za Binadamu na Mkataba wa Kimataifa wa Haki za Kiraia na Kisiasa.

Unitel Angola haifichui ahadi zake za kutoegemea upande wowote au kueleza ikiwa inatanguliza trafiki ya mtandao.

Unitel Angola haifichui kama inatii matakwa ya serikali ya kuzima mtandao. Hakuna taarifa ya kutosha juu ya maombi ya data na serikali au na makampuni binafsi; wala hakuna ufichuzi wa njia za kufichua idadi ya matakwa yaliyopokelewa ili kuzuia ufikiaji wa huduma au idadi ya kesi zilizokusanywa.

Masharti ya usajili wa SIM ya Unitel Angola

yanahatarisha faragha ya watumiaji wanaohitajika kuthibitisha utambulisho wao kwa kutumia kitambulisho chao cha kitaifa kilichotolewa na serikali, au aina nyingine za utambulisho kwa raia wa kigeni ambao wameunganishwa kwenye utambulisho wao wa nje ya mtandao.

Unitel Angola hufichua kwa uwazi maelezo ya mtumiaji ambayo inakusanya ambayo ni muhimu kwa utoaji wa bidhaa au huduma. Hata hivyo, haibainishi jinsi inavyo kusanya kila aina ya taarifa za mtumiaji au ikiwa taarifa hii inashirikiwa na wahusika wengine, serikali au mamlaka za kisheria.

Watumiaji wa Unitel Angola wana uwezo wa kudhibiti ukusanyaji na utumiaji wa data zao na wako huru kuomba kampuni kudhibiti mchakato wa ukusanyaji, kufuta maelezo ya mtumiaji na kuzima utangazaji unaolengwa.

Unitel Angola haifichui hatua za uhifadhi wa taarifa za mtumiaji na mchakato wa kushughulikia ukiukaji wa data.

Orange ya Jamhuri ya Afrika ya Kati(CAR) na Kongo(DRC) ziko nyuma katika suala la uwazi wa habari kuhusu viashirio muhimu vilivyotathminiwa katika utafiti huu, hasa kuhusu ulinzi wa uhuru wa kujieleza na haki ya kupata taarifa za wafanyakazi na watumiaji wake.

Makampuni hayatoi taarifa zinazopatikana kwa urahisi na watumiaji. Mpangilio wa maelezo haya kwenye tovuti tanzu na kwenye tovuti ya Kampuni ya Mzazi hufanya iwe vigumu kufikia hasa katika lugha nyingine isipokuwa Kifaransa na Kiingereza. Taarifa kwenye tovuti tanzu na kwenye tovuti ya kampuni kuu haiwezi kutafsiriwa kwa urahisi na hivyo kufanya iwe vigumu kwa wasio zungumza Kiingereza au wasi zungumza Kifaransa, ambao wana sehemu ya haki ya idadi ya watu nchini, kupata taarifa.

Orange CAR/DRC haina maelezo ya kutosha kuhusu maombi ya data kutoka kwa serikali au makampuni ya kibinafsi; hakuna mchakato uliobainishwa wa maombi ambayo ni hatari ya jinsi inavyo linda faragha na usalama wa watumiaji wake.

# 06



## Tathmini na Matokeo ya Kampuni

### 6.1. Unitel Angola

#### I. Uhuru wa Kujeleza

Viashirio katika kategoria hii hutafuta ushahidi kwamba kampuni inadhihirisha kuwa inaheshimu haki ya uhuru wa kujieleza na kupata habari, kama ilivyo bainishwa katika Azimio la Kimataifa la Haki za Binadamu, Mkataba wa Kimataifa wa Haki za Kiraia na Kisia, na vyombo vingine vya kimataifa vya haki za binadamu.

#### **F1 (a). Upatikanaji wa vigezo na masharti: Kampuni inapaswa kutoa masharti ya huduma ambayo ni rahisi kupata na rahisi kuelewa.**

Masharti ya huduma kwa Unitel Group na kampuni ya ndani nchini Angola zote zinapatikana kwenye tovuti za kampuni husika na ni rahisi kupata. Unitel Angola ina sera zinazopatikana katika Kireno ambayo ndiyo lugha kuu nchini humo. Tovuti pia inaoana kikamilifu na zana za kutafsiri tovuti hurahisisha mtu kufikia sera katika lugha yake msingi.

#### **F3 (a). Mchakato wa utekelezaji wa sheria na masharti- Kampuni inapaswa kufichua kwa uwazi mazingira ambayo inaweza kuzuia maudhui au akaunti za watumiaji.**

TSheria na masharti ya Unitel Angola hufichua aina za makosa na maudhui ambayo hayaruhusiwi kwenye mitandao yao na kubainisha hali ambazo inaweza kusimamisha au kuzuia akaunti ya mtumiaji na kwa kiasi, mchakato wa kutatua mizozo iwapo kesi kama hiyo itatokea. Maudhui kama vile bahati nasibu, michezo, ukuzaji wa bidhaa na matukio yakitumika kwa uchunguzi wa biashara wa huduma inayotolewa

na Unitel yanaweza kusababisha akaunti ya mtumiaji kusimamishwa. Aidha makosa kama vile matumizi ya huduma zao kutoa huduma haramu, uvunjaji wa majukumu ya kimkataba, kutoa matamko ya uongo kuhusiana na kitambulisho cha mteja, kushindwa kutoa hati ya utambulisho kwa ajili ya kuambatanishwa na hifadhidata na kwa ujumla, hali yoyote ambayo inaweza kuathiri utendakazi sahihi wa mtandao wao, ubora wa huduma au kesi zinazolingilia maslahi na huduma za kampuni. Kampuni haifichui waziwazi maelezo kuhusu michakato inayotumia kutambua au kuripoti maudhui au akaunti zinazokiuka sheria za kampuni au ikiwa mifumo yoyote ya algoriti inahusika. Hata hivyo, sera inataja uchakataji otomatiki wa maelezo ya mtumiaji.

#### **F9. Usimamizi wa mtandao (kampuni za mawasiliano)-**

Kampuni inapaswa kufichua kwa uwazi kwamba haiwekei kipaumbele, kuzuia, au kuchelewesha aina fulani za trafiki, programu, kikoa au maudhui kwa sababu yoyote ile zaidi ya kuhakikisha ubora wa huduma na kutegemewa kwa mtandao.

Kampuni haifichui ahadi yoyote ya sera ya kutotanguliza kipaumbele, kuzuia, au kuchelewesha aina fulani za trafiki, programu, kikoa au maudhui kwa sababu zaidi ya kuhakikisha ubora wa huduma na kutegemewa kwa mtandao.

#### **F9.3. Ikiwa kampuni itashiriki katika mazoea ya kuweka vipaumbele vya mtandao kwa sababu zaidi ya kuhakikisha ubora wa huduma na kutegemewa kwa mtandao, je, inafichua wazi madhumuni yake ya kufanya hivyo?:**

Kampuni haifichui ikiwa inajihusisha na programu za msamaha wa malipo ambazo zinatanguliza trafiki ya mtandao kwa sababu zaidi ya kuhakikisha ubora wa huduma na kutegemewa kwa mtandao.

#### **F10. Kuzima mtandao (kampuni za**

#### **mawasiliano) -**

Kampuni inapaswa kufichua kwa uwazi mazingira ambayo inaweza kuzima au kuzuia ufikiaji wa mtandao au kikoa, huduma au programu mahususi kwenye mtandao.

Kampuni inafichua wazi kwamba inaweza kuzuia ufikiaji wa mtandao kwa mtumiaji (watumiaji) ikiwa mtu anatumia huduma zao kutoa huduma haramu, ukiukaji wa majukumu ya kimkataba, kutoa matamko ya uwongo yanayohusiana na kitambulisho cha mteja, kushindwa kutoa hati ya kitambulisho kwa kiambatisho. kwa hifadhidata na kwa ujumla, hali yoyote ambayo inaweza kuathiri utendakazi mzuri wa mtandao wao, ubora wa huduma au kesi zinazolingilia maslahi ya kampuni. Zaidi ya hayo, maudhui kama vile bahati nasibu, michezo, ukuzaji wa bidhaa na matukio yakitumika kwa uchunguzi wa kibiashara wa huduma inayotolewa na Unitel hayaruhusiwi na yanaweza kusababisha akaunti ya mtumiaji kusimamishwa.

#### **F10.2. Je, kampuni inafichua kwa uwazi kwa nini inaweza kuzuia ufikiaji wa programu au kikoa maalum (kwa mfano, VoIP, ujumbe) katika eneo fulani au kwa kikundi maalum cha watumiaji?**

Kampuni haifichui kwa nini inaweza kuzuia ufikiaji wa programu au kikoa maalum (kwa mfano, VoIP, ujumbe) katika eneo fulani au kwa kikundi mahususi cha watumiaji.

#### **F10.3. Je, kampuni inafichua wazi mchakato wake wa kujibu matakwa ya serikali ya kufunga mtandao au kuzuia ufikiaji wa huduma?**

Kampuni haifichui mchakato wake wa kujibu madai ya serikali ya kufunga mtandao au kuzuia ufikiaji wa huduma.

#### **F10.4. Je, kampuni inafichua wazi dhamira ya kupinga matakwa ya serikali ya kufunga mtandao au**

### **kuzuia ufikiaji wa huduma?**

Kampuni haifichui ahadi yoyote ya kupinga matakwa ya serikali ya kuzima mtandao au kuzuia ufikiaji wa huduma.

### **F10.5. Je, kampuni inafichua wazi kwamba inawaarifu watumiaji moja kwa moja inapozima mtandao au kuzuia ufikiaji wa huduma?**

Kampuni inafichua wazi kuwa inamjulisha mteja mapema inapozima mtandao au ufikiaji wa huduma.

### **F10.6. Je, kampuni inafichua waziwazi idadi ya madai ya kuzima mtandao inayopokea?**

Kampuni haifichui idadi ya madai ya kuzima mtandao inayopokea.

### **F10.7. Je, kampuni inafichua kwa uwazi mamlaka mahususi ya kisheria inayotoa madai hayo?**

Kampuni haifichui mamlaka mahususi ya kisheria ambayo hutoa madai ya kufunga mtandao au kuzuia ufikiaji wa huduma.

### **F10.8. Je, kampuni inafichua kwa uwazi idadi ya madai ya serikali ambayo ilitekeleza?**

Kampuni haifichui idadi ya matakwa ya serikali ambayo ilitii.

### **F11. Seraya utambulisho - Je, kampuni inahitaji watumiaji kuthibitisha utambulisho wao kwa kitambulisho chao kilichotolewa na serikali, au kwa njia nyinginezo za utambulisho ambazo zinaweza kuunganishwa na utambulisho wao wa nje ya mtandao?**

Kampuni inawahitaji watumiaji kuthibitisha utambulisho wao kwa kutumia kitambulisho chao cha kitaifa kilichotolewa na serikali, au aina nyinginezo za utambulisho, kama vile pasipoti za raia wa kigeni, ambazo zimeunganishwa kwenye utambulisho wao wa nje ya mtandao.

Faragha

### **P1 (a). Ufikiaji wa sera za faragha-**

Kampuni inapaswa kutoa sera za faragha ambazo ni rahisi kupata na rahisi kuelewa. Kampuni haitoi vigezo na masharti ambayo ni rahisi kupata na kufikia kwenye tovuti yao, na pia kuwasilishwa kwa njia inayoeleweka kwa urahisi. Sera zinawasilishwa kwa Kireno, ambayo ndiyo lugha ya msingi inayozungumzwa nchini Angola na ukurasa wa tovuti unaafikiana kikamilifu na zana za kutafsiri hivyo basi kufanya sera kufikiwa na watumiaji wasio Wareno.

### **P3 (a). Mkusanyiko wa habari za watumiaji -**

Kampuni inapaswa kufichua kwa uwazi ni taarifa gani za mtumiaji inazokusanya, na jinsi gani.

Kampuni inafichua wazi ni habari gani inakusanya - jina, anwani, nambari ya simu, barua-pepe na data nyingine yoyote ya mteja muhimu kwa utoaji wa bidhaa au huduma. Hakuna maelezo juu ya jinsi inavyo kusanya kila aina tofauti za maelezo ya mtumiaji. Chini ya 'usalama wa data ya kibinafsi' katika sera ya faragha, data inatumika tu kwa madhumuni ambayo inakusanywa.

### **P3 (b). Hitimisho ya habari ya mtumiaji-**

Kampuni inapaswa kufichua kwa uwazi ni maelezo gani ya mtumiaji inazozingatia na jinsi gani.

Kampuni hufichua kwa uwazi aina zote za maelezo ya mtumiaji yanayotokana na taarifa zilizokusanywa za mtumiaji kama vile jina, anwani, nambari ya simu au barua pepe na data nyingine yoyote muhimu. Kwa kuongezea, Unitel inafichua kwa uwazi kwamba inaweka mipaka ya uelekezi wa maelezo ya mtumiaji kwa yale ambayo ni muhimu moja kwa moja na muhimu ili kutimiza madhumuni ya huduma yake. Hata hivyo, kwa kila aina ya maelezo ya mtumiaji Unitel inakisia, haifichui kwa uwazi jinsi inavyokisia maelezo hayo ya mtumiaji.

## **II. Faragha**

#### **P4. Kushiriki maelezo ya mtumiaji-**

Kampuni inapaswa kufichua kwa uwazi maelezo ya mtumiaji ambayo inashiriki na na nani.

Kwa kila aina ya taarifa ya mtumiaji ambayo kampuni inakusanya haifichui kwa uwazi ikiwa, na aina gani ya taarifa ya mtumiaji inashiriki na wahusika wengine, serikali, mamlaka za kisheria.

#### **P5. Madhumuni ya kukusanya, kukisia, na kushiriki maelezo ya mtumiaji-**

Kampuni inapaswa kufichua wazi kwa nini inakusanya, kupotosha na kushiriki maelezo ya mtumiaji.

Kwa kila aina ya maelezo ya mtumiaji ambayo Unitel inakusanya, inafichua kuwa taarifa za mtumiaji zinakusanywa na kwa madhumuni gani.

#### **P6. Uhifadhi wa taarifa za mtumiaji-**

Kampuni inapaswa kufichua kwa uwazi muda gani ina hifadhi maelezo ya mtumiaji.

Kwa kila aina ya taarifa ya mtumiaji inayokusanywa na Unitel, haifichui kwa uwazi muda gani ina hifadhi maelezo hayo ya mtumiaji na hii inatumika pia kwa maelezo ambayo hayajatambuliwa. Kampuni haifichui ikiwa haitatambua maelezo, inafuta maelezo ya mtumiaji inapofuta akaunti yao au muda ambao inafuta maelezo mara tu mtumiaji anapofunga akaunti yake.

#### **P7. Udhhibiti wa watumiaji juu ya habari zao za mtumiaji-**

Kampuni inapaswa kufichua kwa uwazi kwa watumiaji ni chaguo gani wanazo ili kudhibiti ukusanyaji, makisio, uhifadhi na matumizi ya maelezo ya mtumiaji wa kampuni.

Unitel inafichua kwa uwazi chaguo ambazo watumiaji wanapaswa kudhibiti ukusanyaji, makisio na matumizi ya

taarifa zao za kampuni. Kwa kila aina ya maelezo ya mtumiaji ambayo kampuni inakusanya, kampuni hufichua kwa uwazi ikiwa watumiaji wanaweza kudhibiti mkusanyo wa kampuni wa taarifa hii ya mtumiaji, kufuta maelezo haya ya mtumiaji ikiwa kampuni inaweza kujaribu kupotosha maelezo haya ya mtumiaji, chaguo za kudhibiti jinsi taarifa zao za mtumiaji zilivyo. hutumika kwa utangazaji unaolengwa na utangazaji unaolengwa umezimwa kwa chaguo la msingi.

Kampuni hiyo hata hivyo haisemi ikiwa inawapa watumiaji chaguo za kudhibiti jinsi taarifa zao za mtumiaji zinavyotumika kutengeneza mifumo ya algoriti kwa chaguo la msingi, au la.

#### **P8. Ufikiaji wa watumiaji kwa habari zao za mtumiaji-**

Makampuni yanapaswa kuruhusu watumiaji kupata taarifa zao zote za mtumiaji ambazo kampuni inashikilia.

Kampuni haifichui kwa uwazi ikiwa mtumiaji anaweza kupata nakala ya maelezo yake, aina gani ya maelezo anayoweza kupata, ni aina gani ya muundo wa taarifa hiyo, wala hawezi kufikia maelezo yoyote yanayoonekana kwa umma na ya faragha. Hakuna ufumbuzi wazi ikiwa watumiaji wanaweza kufikia orodha ya kategoria za watazamaji wa utangazaji ambazo kampuni imewapa.

#### **P10 (a). Mchakato wa kujibu madai ya serikali kwa taarifa za watumiaji-**

Kampuni inapaswa kufichua kwa uwazi mchakato wake wa kujibu madai ya serikali kwa maelezo ya mtumiaji.

Unitel haifichui kwa uwazi mchakato wake wa kujibu madai ya serikali isiyoyahakama, amri za mahakama au madai kutoka kwa mamlaka za kigeni. Kampuni haijabainisha misingi ya kisheria ambayo inaweza kufuata matakwa ya serikali wala haifanyi uangalizi unaostahili kwa

madai ya serikali kabla ya kuamua jinsi ya kujibu. Kampuni haifichui ahadi yake ya kurudisha nyuma matakwa yasiyofaa au ya nje ya serikali wala haiweki mwongozo kuhusu mchakato wa utekelezaji wa matakwa ya serikali.

**P10 (b). Mchakato wa kujibu maombi ya kibinafsi ya habari ya mtumiaji-** Kampuni inapaswa kufichua wazi mchakato wake wa kujibu maombi ya maelezo ya mtumiaji ambayo huja kupitia michakato ya kibinafsi.

Kampuni haifichui kwa uwazi mchakato wake wa kujibu maombi yaliyotolewa kupitia michakato ya kibinafsi, msingi wa kutii maombi kama hayo wala haijitolei kurudisha nyuma maombi yasiyofaa au nje ya nchi yaliyotolewa kupitia maombi ya kibinafsi. Kampuni haifichui kwa uwazi ikiwa inatekeleza uangalizi unaostahili kuhusu maombi yanayotolewa kupitia michakato ya kibinafsi kabla ya kuamua jinsi ya kujibu wala kampuni haifichui ikiwa inatoa mwongozo wazi au mifano ya utekelezaji wa mchakato wake wa kujibu maombi yaliyotolewa kupitia michakato ya kibinafsi.

**P11 (a). Data kuhusu madai ya serikali kwa taarifa za mtumiaji-** Kampuni inapaswa kuchapisha mara kwa mara data kuhusu madai ya serikali kwa maelezo ya mtumiaji.

Unitel haiorodheshi au kuchapisha data kuhusu madai ya serikali kwa maelezo ya mtumiaji. Data kama vile idadi ya madai ya serikali ambayo inapokea kulingana na nchi, idadi ya akaunti zilizoathiriwa na aina za mahitaji ni muhimu.

**P11 (b). Data kuhusu maombi ya kibinafsi ya maelezo ya mtumiaji-** Kampuni inapaswa kuchapisha mara kwa mara data kuhusu maombi ya maelezo ya mtumiaji ambayo huja kupitia michakato ya faragha.

Unitel haifichui ikiwa inachapisha mara kwa mara data kuhusu maombi ya maelezo ya mtumiaji ambayo huja kupitia michakato ya faragha wala haifichui idadi ya maombi yaliyopokelewa.

**P12. Arifa ya mtumiaji kuhusu maombi ya wahusika wengine kwa habari ya mtumiaji-**

Kampuni inapaswa kuwaarifu watumiaji kwa kiwango kinachowezekana kisheria wakati taarifa zao za mtumiaji zimedaiwa na serikali na wahusika wengine.

Unitel haifichui kwa uwazi ikiwa inawaarifu watumiaji wakati wahusika wengine kama vile vyombo vya serikali (ikiwa ni pamoja na mahakama au vyombo vingine vya mahakama) na mashirika ya kibinafsi yanapotaka maelezo yao ya mtumiaji.

**P15. Ukiukaji wa taarifa -**

Kampuni inapaswa kufichua hadharani habari kuhusu michakato yake ya kujibu ukiukaji wa data.

Unitel haijafichua kwa uwazi iwapo itaarifu mamlaka husika bila kuchelewa kuchelewa pindi uvunjaji wa data unapotokea, mchakato wa kuwaarifu wahusika wa data ambao wanaweza kuathiriwa na uvunjaji wa data na hatua itakazochukua kukabiliana na athari za uvunjaji wa data kwenye mtandao watumiaji wake.

### 6.1.1. Uchambuzi wa Unitel Angola

Sehemu hii inatoa ushahidi kwamba kampuni inaonyesha kiwango fulani cha utiifu wa kuheshimu Faragha na Uhuru wa Kujieleza na Kupata Habari, kama ilivyo ainishwa katika Azimio la Kimataifa la Haki za Binadamu, Mkataba wa Kimataifa wa Haki za Kiraia na Kisiasa, na vyombo vingine vya kimataifa vya haki za binadamu. , hata hivyo, imepungua kwa kiasi kikubwa katika kitengo cha Utawala.

## Uhuru wa Kujieleza

Masharti ya huduma ya Unitel Angola yanatolewa na kupatikana kwenye tovuti ya kampuni katika lugha ya msingi ya Angola - Kireno. Tovuti pia inaoana kikamilifu na zana za kutafsiri tovuti zinazofanya maneno kufikiwa na hadhira pana zaidi ya watumiaji wanaozungumza Kireno. Kwa mujibu wa vikwazo vya maudhui na akaunti ya mtumiaji, kampuni inabainisha kwa uwazi kuwa maudhui kama vile bahati nasibu, michezo, ukuzaji wa bidhaa na matukio yakitumika kwa uchunguzi wa kibiashara wa huduma inaweza kusababisha kusimamishwa kwa akaunti ya mtumiaji au kuondolewa kwa maudhui. Pia ni kosa kutumia huduma zao kutoa huduma haramu, kukiuka majukumu ya kimkataba, kutoa matamko ya uongo kuhusiana na kitambulisho cha mteja kwa usajili wa sim kadi, kushindwa kutoa hati ya utambulisho kwa kuambatanishwa na hifadhidata na kwa ujumla, hali yoyote ambayo inaweza kuathiri utendakazi mzuri wa mtandao wao, ubora wa huduma au kesi zinazolingilia maslahi ya kampuni. Kulingana na sera, waliojisajili hupokea notisi ya mapema wakati ufikiaji wa huduma umezuiwa kwa sababu ya utovu wa nidhamu.

Zaidi ya hayo, mchakato wa utatuzi wa mizozo umeainishwa, kwa sehemu, ikiwa kesi ya akaunti au kusimamishwa kwa huduma itatokea na anwani maalum ya barua pepe iliyotolewa kwa mawasiliano zaidi na rufaa.

Kampuni haifichui waziwazi maelezo kuhusu michakato inayotumia kutambua na kuripoti maudhui au akaunti zinazokiuka sheria za kampuni au ikiwa mifumo yoyote ya algoriti inahusika, hata hivyo, sheria na masharti ya huduma inasema kwamba taarifa za mtumiaji huchakatwa kiotomatiki.

Watumiaji wanatakiwa kuthibitisha utambulisho wa kwakutumiakitambulisho chao cha kitaifa kilichotolewa na serikali,

au aina nyinginezo za vitambulisho na pasipoti (kwa raia wa kigeni) ambazo zimeunganishwa na utambulisho wao wa nje ya mtandao jambo ambalo linatishia ulinzi wa data ya kibinafsi na faragha kwani taarifa za kibinafsi zinaweza kupatikana kwa urahisi. inashirikiwa kwa mahitaji kwa serikali na mashirika ya kibinafsi, na pia kutumika kuwezesha utekaji haramu wa mawasiliano katika kesi ya watu walio katika hatari.

Unitel Angola haifichui ahadi zake za kutoegemea upande wowote kwa kusema kwa uwazi kwamba haiwekei kipaumbele, kuzuia, au kuchelewesha aina fulani za trafiki, maombi, kikoa, au maudhui au ujumbe wa VoIP kwa sababu yoyote ile. Kwa upande wa kufuata matakwa ya kuzima mtandao kwa serikali au sekta ya kibinafsi, kampuni haitoi ufichuzi wazi wala haina njia za kufichua idadi ya matakwa yaliyopokelewa ili kuzuia ufikiaji wa huduma au idadi ya kesi zilizofuatwa.

## Faragha

Sera ya faragha ya Unitel Angola imefafanuliwa vyema na ni rahisi kupata na kufikia kwenye tovuti ya kampuni, na pia kuwasilishwa kwa njia inayoeleweka kwa urahisi. Sera inawasilishwa kwa Kireno, ambayo ndiyo lugha ya msingi inayozungumzwa nchini Angola na ukurasa wa tovuti unaafikiana kikamilifu na zana za kutafsiri hivyo basi kufanya sera kufikiwa na watumiaji wasio Wareno.

Kampuni inafichua wazi habari ya mtumiaji ambayo inakusanya kama vile jina, anwani, nambari ya simu, barua pepe na data nyingine yoyote ya mteja muhimu kwa utoaji wa bidhaa au huduma, hata hivyo, haielezi jinsi inakusanya kila moja ya aina tofauti za maelezo ya mtumiaji na kufichua kwa kiasi kwamba inazuia mkusanyiko wa taarifa ambayo ni muhimu moja kwa moja na muhimu ili kukamilisha madhumuni ya huduma yake. Kwa kila aina ya taarifa ya mtumiaji ambayo kampuni inakusanya haifichui ikiwa, na ni

aina gani ya taarifa ya mtumiaji inashiriki na wahusika wengine, serikali, mamlaka za kisheria. Hata hivyo, chini ya nguzo ya uhuru wa kujieleza, hakuna taarifa inayopatikana ikiwa Unitel inatii matakwa ya serikali au ya sekta binafsi kwa taarifa za mtumiaji.

Watumiaji wana uwezo wa kudhibiti ukusanyaji, makisio na matumizi ya data ya kampuni. Kwa taarifa zote za mtumiaji zinazokusanywa, watumiaji wanaweza kuwasiliana na kampuni inayoomba kudhibiti mchakato wa ukusanyaji, kufuta maelezo ya mtumiaji na kuzima utangazaji unaolengwa, ingawa kwa chaguo la msingi, utangazaji wote unaolengwa umezimwa. Hakuna ufumbuzi na chaguo zilizopo ili kudhibiti jinsi maelezo ya mtumiaji yanavyotumika kwa ajili ya kuunda mifumo ya algoriti kwa chaguo la msingi, au la.

Hakuna ufichuzi unaopatikana kuhusu uhifadhi wa maelezo ya mtumiaji, ufikiaji wa mtumiaji kwa taarifa zao ambazo kampuni inashikilia, ukiukaji wa data, mchakato au kujibu mashirika yasiyo ya mahakama, ya kibinafsi, ya serikali na jinsi au kama maombi ya watu wengine ya maelezo ya mtumiaji yanachakatwa au kuchapishwa.

## 6.2. Orange (Kongo)DRC

Orange DRC ndiye opereta pekee ambaye tovuti yake ina taarifa zinazohusiana na ripoti hii. Viashiria vifuatavyo vilitumika kufanya utafiti.

### Uhuru wa Kujieleza

#### F1 (a).Upatikanaji wa vigezo na masharti

Kampuni inapaswa kutoa sheria na masharti ambayo ni rahisi kupata na rahisi kuelewa.

Masharti ya huduma ya Orange ni rahisi kupata. Wanaweza kupatikana chini ya ukurasa wa nyumbani.

Pia, sheria na masharti yanapatikana katika lugha za msingi zinazozungumzwa na watumiaji katika eneo la mamlaka ya kampuni. Tovuti inaweza kutafsiriwa kwa urahisi kutoka Kiingereza hadi Kifaransa.

Masharti ya huduma yaliyowasilishwa hayaeleweki kwa urahisi. Masharti na muundo wa masharti ya huduma hayarahisishi utafiti.

#### F3 (a). Mchakato wa utekelezaji wa sheria na masharti

Kampuni inapaswa kufichua kwa uwazi mazingira ambayo inaweza kuzuia maudhui au akaunti za watumiaji.

Kampuni inafichua kwa uwazi aina gani za maudhui au shughuli ambazo haziruhusu. Sehemu ya 4 ya sera ya SIM kadi ya Orange, inataja jinsi kampuni inavyoingiliana na maudhui.

Kampuni inafichua kwa uwazi kwa nini inaweza kuzuia akaunti ya mtumiaji katika sehemu ya 4 ya sheria na masharti.

Pia katika sehemu ya 4, kampuni hufichua kwa kiasi taarifa kuhusu michakato inayotumia kutambua maudhui au akaunti zinazokiuka sheria za kampuni. Taarifa kuhusu kipengele hiki si wazi.

Kwa hivyo, kampuni haifichui kwa uwazi jinsi inavyotumia mifumo ya algoriti kuripoti maudhui ambayo yanaweza kukiuka sheria za kampuni.

Kampuni haifichui kwa uwazi ikiwa mamlaka yoyote ya serikali hupewa kipaumbele wakati inaripoti maudhui ambayo yana vikwazo kwa kukiuka sheria za kampuni.

#### F9. Usimamizi wa mtandao

Kampuni inapaswa kufichua kwa uwazi kwamba haiwekei kipaumbele, kuzuia, au kuchelewesha aina fulani za trafiki, programu, kikoa au maudhui kwa sababu yoyote ile zaidi ya kuhakikisha ubora wa

huduma na kutegemewa kwa mtandao. Kampuni haitaji kipaumbele kwa uwazi, kuzuia, au kuchelewesha aina fulani za trafiki, programu, kioa, au maudhui kwa sababu yoyote zaidi ya kuhakikisha ubora wa huduma na kutegemewa kwa mtandao.

Kampuni haifichui waziwazi ahadi ya sera ya kutotanguliza kipaumbele, kuzuia, au kuchelewesha aina fulani za trafiki, programu, kioa au maudhui kwa sababu zaidi ya kuhakikisha ubora wa huduma na kutegemewa kwa mtandao.

Kampuni haishiriki katika mazoea, kama vile kutoa programu za msamaha wa malipo zinazotanguliza trafiki ya mtandao kwa sababu zaidi ya kuhakikisha ubora wa huduma na kutegemewa kwa mtandao.

Kampuni haishiriki katika mazoea ya kuweka vipaumbele vya mtandao kwa sababu zaidi ya kuhakikisha ubora wa huduma na kutegemewa kwa mtandao, inafichua wazi madhumuni yake ya kufanya hivyo.

## **F10. Kuzima kwa mtandao**

**F10.2. Je, kampuni inafichua kwa uwazi kwa nini inaweza kuzuia ufikiaji wa programu au kioa maalum (kwa mfano, VoIP, ujumbe) katika eneo fulani au kwa kikundi maalum cha watumiaji?**

Hakuna ufumbuzi uliopatikana. Kampuni haifichui kwa uwazi mazingira ambayo inaweza kuzima au kuzuia ufikiaji wa mtandao au kioa, huduma au programu mahususi kwenye mtandao.

**F10.3. Je, kampuni inafichua wazi mchakato wake wa kujibu madai ya serikali ya kufunga mtandao au kuzuia ufikiaji wa huduma?**

Kampuni haifichui kwa uwazi sababu kwa nini inaweza kuzima huduma kwa eneo au kikundi fulani cha watumiaji. Kampuni haifichui kwa uwazi kwa nini inaweza kuzuia ufikiaji wa programu au kioa

mahususi (kwa mfano, VoIP, ujumbe) katika eneo fulani au kwa kikundi mahususi cha watumiaji.

**F10.4. Je, kampuni inafichua wazi dhamirayakurudishanyumamata kwa ya serikali ya kufunga mtandao au kuzuia ufikiaji wa huduma?**

Kampuni haifichui wazi ahadi ya kurudisha nyuma matakwa ya serikali ya kufunga mtandao au kuzuia ufikiaji wa huduma.

**F10.5. Je, kampuni inafichua wazi kwamba inawaarifu watumiaji moja kwa moja inapozima mtandao au kuzuia ufikiaji wa huduma?**

Kampuni haifichui wazi kuwa inawaarifu watumiaji moja kwa moja inapozima mtandao au kuzuia ufikiaji wa huduma.

**F10.6. Je, kampuni inafichua waziwazi idadi ya madai ya kuzima mtandao inapokea?**

Kampuni haifichui idadi ya madai ya kuzima mtandao inapokea. Kampuni haifichui wazi idadi ya madai ya kuzima mtandao inapokea.

**F10.7. Je, kampuni inafichua kwa uwazi mamlaka mahususi ya kisheria inayotoa madai hayo?**

Kampuni haifichui kwa uwazi mamlaka mahususi ya kisheria ambayo hutoa madai.

**F10.8. Je, kampuni inafichua kwa uwazi idadi ya madai ya serikali ambayo ilitekeleza?**

Kampuni haifichui kwa uwazi idadi ya matakwa ya serikali ambayo ilitii.

**F11. Seraya utambulisho - Je, kampuni inahitaji watumiaji kuthibitisha utambulisho wao kwa kitambulisho chao kilichotolewa na serikali, au kwa njia nyinginezo za utambulisho ambazo zinaweza kuunganishwa na utambulisho wao wa nje ya mtandao?**

Kampuni inawahitaji watumiaji kuthibitisha

utambulisho wao kwa vitambulisho vyao vilivyotolewa na serikali, au kwa njia nyinginezo za utambulisho ambazo zinaweza kuunganishwa na utambulisho wao wa nje ya mtandao.

Kampuni haipaswi kuwahitaji watumiaji kuthibitisha utambulisho wao kwa kitambulisho chao kilichotolewa na serikali, au aina nyinginezo za utambulisho ambazo zinaweza kuunganishwa na utambulisho wao wa nje ya mtandao.

Masharti yanabainisha kuwa mtumiaji lazima atoe jina lake, jina la kati na/au jina la kwanza, anwani ya eneo, uraia, mahali na tarehe ya kuzaliwa, aina na nambari ya hati ya utambulisho.

## Faragha

### **P1 (a). Ufikiaji wa sera za faragha**

Kampuni inatoa sera za faragha ambazo ni rahisi kupata na rahisi kuelewa kwa simu ya kulipia kabla. Hakuna ufumbuzi uliopatikana kwa simu ya kulipia baada ya malipo.

Sera za faragha za kampuni ni rahisi kupata. Sera za faragha zinaweza kupatikana kulingana na vigezo na masharti kwenye ukurasa wa nyumbani. Sera za faragha zinapatikana katika lugha msingi zinazozungumzwa na watumiaji walio katika eneo la mamlaka la kampuni. Sera hizi zinawasilishwa kwa njia inayoeleweka.

### **P3 (a). Ukusanyaji wa taarifa za mtumiaji**

**Kampuni inapaswa kufichua kwa uwazi ni taarifa gani za mtumiaji inazokusanya na jinsi gani.**

Kampuni inafichua kwa uwazi aina gani za taarifa za mtumiaji inazokusanya. Kampuni haifichui wazi jinsi inavyokusanya maelezo ya mtumiaji.

Kampuni inafichua kwa kiasi kwamba inaweza kikomo ukusanyaji wa taarifa

za mtumiaji kwa yale ambayo ni muhimu moja kwa moja na muhimu ili kukamilisha madhumuni ya huduma yake.

### **P3 (b). Hitimisho ya mtumiaji wa habari**

**Kampuni inapaswa kufichua kwa uwazi ni maelezo gani ya mtumiaji inazozingatia na jinsi gani.**

Kampuni hufichua kwa uwazi aina zote za taarifa za mtumiaji inazolingiza kwa misingi ya taarifa zilizokusanywa za mtumiaji.

Kwa kila aina ya maelezo ya mtumiaji ambayo kampuni huingiza, kampuni hufichua kwa uwazi jinsi inavyolingiza maelezo hayo ya mtumiaji.

Kampuni inafichua kwa uwazi kwamba inaweza mipaka ya maelezo ya mtumiaji kwa yale ambayo ni muhimu moja kwa moja na muhimu ili kukamilisha madhumuni ya huduma yake.

### **P4. Kushiriki maelezo ya mtumiaji**

Kampuni inapaswa kufichua kwa uwazi maelezo ya mtumiaji ambayo inashiriki na nani.

Kwa kila aina ya maelezo ya mtumiaji ambayo kampuni inakusanya, kampuni hufichua kwa uwazi ikiwa inashiriki maelezo hayo ya mtumiaji.

Kwa kila aina ya maelezo ya mtumiaji ambayo kampuni hushiriki, kampuni hufichua kwa uwazi aina za wahusika wengine ambao inashiriki nao taarifa hiyo ya mtumiaji.

Hakuna ufumbuzi uliopatikana kuwa kampuni inafichua waziwazi kwamba inaweza kushiriki maelezo ya mtumiaji na serikali au mamlaka za kisheria.

Hakuna ufichuzi uliopatikana kwa kila aina ya maelezo ya mtumiaji ambayo kampuni inashiriki, wala kufichua kwa uwazi majina ya washirika wengine ambao inashiriki nao taarifa za mtumiaji.

P5. Madhumuni ya kukusanya, kukisia, na kushiriki maelezo ya mtumiaji Kampuni inapaswa kufichua wazi kwa nini inakusanya, kupotosha na kushiriki maelezo ya mtumiaji.

Hakuna ufumbuzi uliopatikana wa jinsi kampuni inavyokusanya kila aina ya taarifa za mtumiaji.

Hakuna ufumbuzi uliopatikana wa jinsi kampuni inaingiliana na kila aina ya maelezo ya mtumiaji ambayo kampuni inaingiza, na kufichua kwa uwazi madhumuni yake ya makisio.

Hakuna ufumbuzi uliopatikana wa jinsi kampuni inavyofichua ikiwa inachanganya maelezo ya mtumiaji kutoka kwa huduma mbalimbali za kampuni na ikiwa ni hivyo, kwa nini?

Hakuna ufumbuzi uliopatikana wa jinsi kila aina ya maelezo ya mtumiaji ambayo kampuni inashiriki, na kama kampuni itafichua wazi madhumuni yake ya kushiriki.

Kampuni haifichui kwa uwazi kwamba inadhibiti matumizi yake ya maelezo ya mtumiaji kwa madhumuni ambayo yalikusanywa au kukisiwa.

#### **P6. Uhifadhi wa taarifa za mtumiaji**

Kampuni inapaswa kufichua kwa uwazi muda gani inahifadhi maelezo ya mtumiaji. Lakini, hakuna ufichuzi uliopatikana kwa vipengele vya faragha na uhifadhi wa maelezo ya mtumiaji.

Kampuni inafichua kwa kiasi kwamba inafuta maelezo yote ya mtumiaji baada ya watumiaji kusitisha akaunti zao. Kampuni haifichui kwa uwazi muda ambao itafuta maelezo ya mtumiaji baada ya watumiaji kusitisha akaunti zao.

#### **P7. Udhhibiti wa watumiaji juu ya habari zao za mtumiaji**

Kampuni haiwafichui watumiaji kwa

uwazi ni chaguo gani wanazo ili kudhibiti ukusanyaji, makisio, uhifadhi na matumizi ya maelezo ya mtumiaji wa kampuni. Hakuna ufumbuzi uliopatikana kwa vipengele vyote katika udhibiti wa watumiaji.

#### **P8. Ufikiaji wa watumiaji kwa habari zao za mtumiaji**

Makampuni yanapaswa kuruhusu watumiaji kupata taarifa zao zote za mtumiaji ambazo kampuni inashikilia.

Kampuni inafichua wazi kwamba watumiaji wanaweza kupata nakala ya maelezo yao ya mtumiaji.

Kampuni haifichui wazi ni habari gani watumiaji wanaweza kupata.

Hakuna ufumbuzi uliopatikana wa vipengele vya ufikiaji wa watumiaji kwa maelezo yao ya mtumiaji kwa vifungu vidogo.

#### **P10 (a). Mchakato wa kujibu madai ya serikali kwa maelezo ya mtumiaji**

Kampuni haifichui kwa uwazi mchakato wake wa kujibu madai ya serikali kwa maelezo ya mtumiaji. Hakuna ufumbuzi uliopatikana kwa vipengele vyote.

#### **P10 (b). Mchakato wa kujibu maombi ya kibinafsi ya maelezo ya mtumiaji**

Kampuni haifichui kwa uwazi mchakato wake wa kujibu maombi ya maelezo ya mtumiaji ambayo huja kupitia michakato ya faragha. Hakuna ufumbuzi uliopatikana kwa vipengele vyote.

#### **P11 (a). Taarifa kuhusu madai ya serikali kwa maelezo ya mtumiaji**

Kampuni haichapishi taarifa mara kwa mara kuhusu madai ya serikali kwa maelezo ya mtumiaji. Hakuna ufumbuzi uliopatikana kwa vipengele vyote

#### **P11 (b). Taarifa kuhusu maombi ya kibinafsi ya maelezo ya mtumiaji**

Kampuni haichapishi taarifa mara kwa mara kuhusu maombi ya maelezo ya mtumiaji ambayo huja kupitia michakato ya faragha. Hakuna ufumbuzi uliopatikana kwa vipengele vyote.

### **P12. Arifa ya mtumiaji kuhusu maombi ya wahusika wengine kwa maelezo ya mtumiaji**

Kampuni haiwaarifu watumiaji juu ya kiwango kinachowezekana kisheria wakati maelezo yao ya mtumiaji yamedaiwa na serikali na wahusika wengine. Hakuna ufumbuzi uliopatikana kwa vipengele vyote.

### **P15. Ukiukaji wa taarifa**

Kampuni haifichui hadharani maelezo kuhusu michakato yake ya kujibu ukiukaji wa taarifa. Hakuna ufumbuzi uliopatikana kwa vipengele vyote.

## **6.2.1. Uchambuzi wa Orange Kongo(DRC)- Jamhuri ya Afrika ya Kati (CAR)**

Kampuni ya Orange nchini Kongo(DRC) inapata alama za juu kuliko Jamhuri ya Afrika ya Kati(CAR). Alama hizi hutofautiana kutokana na ukosefu wa taarifa kwenye tovuti ya kampuni nchini Jamhuri ya Afrika ya Kati(CAR). Kwa ujumla, taarifa kuhusu kiwango halisi cha kujitolea kwa Orange nchini Kongo(DRC) na Jamhuri ya Afrika ya Kati(CAR) ni ndogo sana. Data inayopatikana kuwezesha kiwango cha ushirikiano wa makampuni ya kitaifa kutathminiwa kwa kuzingatia utawala, uhuru wa kujieleza na ulinzi wa fahirisi za faragha pia ni dhaifu. Nchini Kongo(DRC), kwa muda wa miaka 5 iliyopita, serikali imeamuru kampuni hiyo kuzima mtandao au mtandao wakati wa shughuli za kisiasa. Mazoea haya haya pia yanaonekana nchini Jamhuri ya Afrika ya Kati(CAR). Orange Kongo(DRC) na Jamhuri ya Afrika ya Kati(CAR) hufanya kazi vibaya kwenye viashiria vyetu vya utafiti vinavyopima masuala mbalimbali

yanayohusiana na utawala wa mtandao, uhuru wa kujieleza na taarifa kuhusu faragha.

### **Uhuru wa Kujieleza**

Orange nchini Kongo(DRC) na Jamhuri ya Afrika ya Kati(CAR) iko chini sana katika suala la uchanganuzi wa data kuhusu masuala ya uhuru wa kujieleza, lakini jaribu kuboresha hili kwa kuweka sheria mpya, pamoja na mifumo mipya ya TEHAMA inayoheshimu haki za watumiaji na kuheshimu haki za binadamu.

Udhibiti, kuzuia maudhui na kusimamishwa kwa akaunti: Sheria na masharti ya Orange yanapatikana na ni rahisi kupata, lakini yana maelezo machache ya kuelewa vyema ahadi zote za Orange katika ngazi ya ndani. Pia, kampuni haijafichua taarifa yoyote inayoelezea jinsi inavyotekeleza sheria, kama vile kuzuia maudhui au kusimamisha akaunti katika nchi zote mbili.

Ulengaji wa maudhui na utangazaji: Orange haijachapisha maelezo yoyote muhimu kuhusu sheria zinazosimamia maudhui ya utangazaji na ulengaji wa huduma zake au jinsi sheria hizi zinavyotumika.

Usimamizi wa mtandao: Orange haina taarifa kuhusu mchakato wa usimamizi wa mtandao, iwe katika kiwango cha kampuni-mzazi au katika ngazi ya kampuni za kitaifa nchini Kongo(DRC) na Jamhuri ya Afrika ya Kati(CAR). Kama ilivyo bainishwa katika ripoti za awali za kampuni ya Orange kuhusu usimamizi wa mtandao, bado haijatoa ahadi ya wazi ya kutoegemea upande wowote, wala kufichua ikiwa inajihusisha na mazoea ambayo yanatanguliza trafiki ya mtandao, kama vile programu za mtandao za msamaha wa malipo. Kuhusiana na kuzimwa kwa mtandao, kampuni haifichui kwa uwazi mazingira ambayo inaweza kuzima au kuzuia ufikiaji wa mtandao au kioa maalum, huduma au

programu kwenye mtandao. Kuhusiana na Sera ya Kitambulisho, kampuni ina maelezo ambayo huwaruhusu watumiaji kuthibitisha utambulisho wao kwa kutumia kitambulisho chao kilichotolewa na serikali au aina nyinginezo za utambulisho ambazo zinaweza kuunganishwa na utambulisho wao wa nje ya mtandao.

### Faragha

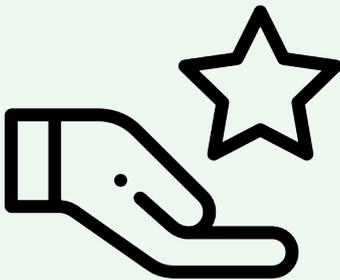
Orange inaonekana kuwa imepata maendeleo zaidi katika kudhibiti faragha ya watumiaji.

Uchakataji wa data ya mtumiaji: Orange ina Sera ya Faragha iliyo wazi na inayoweza kufikiwa. Sera hii inatumika kwa kampuni za wazazinzandani. Kampuni pia inafichua jinsi data ya mtumiaji inavyokusanywa. Kampuni ya Orange hufafanua aina za data inazokusanya lakini hutoa maelezo yasiyolingana kuhusu mchakato wa kukusanya data. Kwa bahati mbaya, kampuni haijatoa chochote kuhusu aina za data ilizokisia. Kuhusu suala la kushiriki maelezo ya mtumiaji, kampuni imeweka wazi ni taarifa gani ya mtumiaji inashiriki lakini haina maelezo ya kutosha kuhusu wahusika wengine ambao inashiriki nao. Orange haifichui kwa uwazi kwa nini inakusanya na kupotosha maelezo, au jinsi inavyoshiriki maelezo ya mtumiaji. Sera ya faragha ya Orange haifichui jinsi watumiaji wanaweza kupinga matumizi fulani ya maelezo na kuyafuta. Watumiaji hawana ufikiaji wa taarifa zote, lakini sera za faragha za kampuni mama ya Orange zinabainisha kuwa wanaweza kuzibadilisha wapendavyo bila maelezo ya utaratibu.

Maombi ya serikali na ya kibinafsi ya data ya mtumiaji: Orange haina maelezo ya kutosha kuhusu maombi ya data ya watumiaji wengine kutoka kwa makampuni yote ya mawasiliano ya simu kuhusiana na mamlaka ya ndani, wala juu ya mchakato wa usimamizi. Orange haifichui maelezo kuhusu maombi ya kibinafsi ya data ya mtumiaji na serikali.

Usalama na udhibiti wa data: Kampuni mama au za kitaifa za Orange hazifichui ikiwa kampuni inapaswa kuwaarifu watumiaji juu ya kiwango kinachoruhusiwa na sheria wakati maelezo ya mtumiaji yanapoombwa na serikali na watu wengine. Pia, kampuni haifichui chochote kuhusu jinsi inavyoshughulikia ukiukaji wa data ya kibinafsi katika tukio la kuingiliwa kwa kulazimishwa au kwa makusudi.

# 07



## Mapendekezo

Ili kuboresha kiwango cha ushiriki, kampuni za kitaifa na kampuni mama ya Orange lazima zifanye ahadi zifuatazo:

### 7.1. Unitel- Angola

- Kupitia sheria na masharti yake, Unitel lazima iboreshe uwazi wa kuripoti kwa kutoa sera na taarifa zinazohitajika na kamili kuhusu miundo ya usimamizi wa kampuni na kujitolea kulinda uhuru wa kujieleza na faragha.
- Unitel lazima waendeele kushiriki katika tathmini za athari za haki za binadamu na kufanya tafiti muhimu za athari za haki za binadamu za huduma zake na kutumia matokeo kufahamisha masharti ya huduma na uendeshaji wao.
- Unitel inapaswa kuimarisha usimamizi wake wa data kwa kuonyesha jinsi kampuni inavyotumia data hiyo kwa utangazaji na ni hatua gani za faragha zinazo chukuliwa kwa data inayo kufanywa kwa madhumuni ya usajili wa sim kadi na kuhusishwa na utambulisho wa watumiaji wa nje ya mtandao.
- Unitel lazima iangazie mchakato wa kuhifadhi data na kushughulikia uvunjaji wa data.
- Unitel inapaswa kufichua ikiwa inatii matakwa ya serikali ya kuzima mtandao au kwa ombi la data kutoka kwa serikali au na makampuni ya kibinafsi, na kuendelea zaidi kufichua idadi ya kesi zilizofuatwa ndani ya muda fulani.

### 7.2. Orange-CAR/DRC

- Orange inapaswa kujitolea kutoa taarifa muhimu na kamili juu ya utawala, uhuru wa kujieleza na faragha. Orange inapaswa pia kujitolea kwa uwazi

wa habari kwenye majukwaa. Orange linapaswa kupanga taarifa kuhusu utawala, uhuru wa kujieleza na faragha kwa nchi, kwa kuzingatia sheria husika za kitaifa.

- Orange inapaswa kushiriki katika tathmini ya athari za haki za binadamu kulingana na masharti ya kampuni. Kampuni tanzu zinapaswa kufanya tafiti muhimu za athari za haki za binadamu za huduma zake kulingana na nchi na kutayarisha matokeo ya athari.
- Orange inapaswa kuboresha usimamizi wa data kwa madhumuni ya utangazaji. Orange inapaswa kuonyesha ni kampuni gani zinazotumia data kwa madhumuni ya kutangaza na jinsi watumiaji wanaweza kujiondoa.
- Orange inapaswa kukuza uwazi na haki za binadamu kuhusu matumizi ya taarifa zilizokusanywa kupitia fomu za kiotomatiki.
- Orange inapaswa kukuza uwazi katika mchakato wa kujibu wito wa serikali wa kukatizwa kwa mtandao.
- Orange inapaswa kushiriki taarifa juu ya mchakato wa usimamizi wa mtandao.
- Orange inapaswa kukuza uwazi na maelezo wazi juu ya maombi ya data ya watumiaji wengine kutoka kwa kampuni zote za mawasiliano na kuhusiana na mamlaka ya ndani.
- Kampuni mama ya Orange inapaswa kuboresha uwazi wa kuripoti. Orange inapaswa kuchapisha ripoti juu ya kila nchi maalum ili kushiriki habari juu ya njia kwa hivyo utawala, uhuru wa habari na usimamizi wa data unafanywa baada ya muda fulani.
- Kampuni mama ya Orange inapaswa kuboresha uwazi wa kuripoti kwa kutoa sera za msingi na kamilifu, na taarifa kuhusu miundo ya usimamizi wa kampuni na kujitolea kulinda uhuru wa kujieleza na faragha.

