

الأعمال التجارية وحقوق الإنسان

قضايا مختارة

سلسلة التقارير الخاصة رقم (118)

الأعمال التجارية وحقوق الإنسان

قضايا مختارة

سلسلة تقارير خاصة رقم (118)

إعداد الباحث: أ. معن شحدة ادعيس، أ. طاهر تيسير المصري، أ. عمّار ياسر جاموس

متابعة وإشراف: أ. خديجة زهران، د. عمار الدويك

تدقيق لغوي: أ. أكرم مسلم

التصميم والطباعة:

شركة ثيرد دايمنشن للتصميم والطباعة

© جميع الحقوق محفوظة لـ:

الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان «ديوان المظالم»، فلسطين.

ISBN: 978-9950-401-19-8

رام الله - 2022

لا يجوز نشر أي جزء من هذا الكتاب، أو نقله على أي وجه، أو بأي حال، أو بأي طريقة إلا بموافقة مسبقة من الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان «ديوان المظالم».



الهيئة المستقلة
لحقوق الإنسان
ديوان المظالم

سلسلة التقارير
الخاصة

118

الأعمال التجارية وحقوق الإنسان

قضايا مختارة

2022

عناوين مكاتب الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان «ديوان المظالم» - فلسطين

• المقر الرئيس

4 شارع الأم تيريزا، رام الله، فلسطين. الرمز البريدي P6009059
هاتف: 2986958 / 2960241 970 2 + فاكس: 2987211 970 2 + ص.ب 2264
البريد الإلكتروني: ichr@ichr.ps الصفحة الإلكترونية: www.ichr.ps

• مكتب الوسط

وحدة 302، 16 شارع البلدية، رام الله، فلسطين، P6008326
هاتف: 2989838 970 2 + فاكس: 2989839 970 2 +

• مكتبا الشمال

نابلس - شارع سفيان - عمارة اللحام - ط 1
هاتف: 2335668 970 9 + فاكس: 2366408 970 9 +

طولكرم - قرب مستشفى ثابت ثابت - عمارة دعباس - ط3
تلفاكس: 2687535 970 9 +

• مكتبا الجنوب

الخليل - رأس الجورة - بجانب دائرة السير - عمارة حريزات - ط 1
هاتف: 2295443 970 2 + فاكس: 2211120 970 2 +

بيت لحم - عمارة نزال - ط 2 - فوق البنك العربي
هاتف: 2750549 970 2 + فاكس: 2746885 970 2 +

• مكتب غزة والشمال

الرمال - مقابل المجلس التشريعي - خلف بنك القدس
هاتف: 2824438 970 8 + فاكس: 2845019 970 8 +

• مكتب الوسط وجنوب غزة

خانيونس - شارع جمال عبد الناصر - عمارة الحسن ط3 - بجوار عصيرات رمانة 2
هاتف: 2060443 970 8 + فاكس: 2062103 970 8 +

الأعمال التجارية وحقوق الإنسان

قضايا مختارة

1. التزام الشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال
حقوق الإنسان
2. عقود الامتياز وغياب التنافسية في الخدمات المقدمة من
شركات الأعمال «قطاع الاتصالات نموذجاً»
3. حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية
4. الدفع المسبق للخدمات الأساسية «المياه والكهرباء»

تقرير خاص

المحتويات

مقدمة التقرير.....	9
1. التزام الشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال حقوق الإنسان.....	11
1.1 تمهيد.....	11
2.1 «القواعد المتعلقة بمسؤوليات الشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال في مجال حقوق الإنسان للعام 2003».....	12
3.1 الممثل الخاص للأمين العام للأمم المتحدة المعني بمسألة حقوق الإنسان والشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال.....	13
4.1 المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان 2011: تنفيذ إطار الأمم المتحدة المعنون «الحماية والاحترام والانتصاف».....	14
أولاً- واجب الدول القائمة باحترام حقوق الإنسان وحمايتها وإعمالها، (المبادئ من 1-10).....	14
ثانياً- مسؤولية شركات ومؤسسات الأعمال عن احترام حقوق الإنسان (المبادئ من 11-24).....	15
ثالثاً- وصول الضحايا إلى سبل الانتصاف (المبادئ من 25-31).....	15
5.1 الفريق العامل المعني بحقوق الإنسان والشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال التجارية.....	15
6.1 المنتدى المعني بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان.....	18
7.1 التوصيات.....	19

2. عقود الامتياز وغياب التنافسية في الخدمات المقدمة من شركات الأعمال

- 21 «قطاع الاتصالات نموذجاً»
21 1.2 تمهيد
22 2.2 عقود الامتياز
23 3.2 عقود الامتياز في فلسطين
24 4.2 عقد الامتياز الخاص بشركة الاتصالات الفلسطينية
28 5.2 استنتاجات وتوصيات

3. حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية

- 30 1.3 تمهيد
30 2.3 الحماية الدولية للمستهلك الإلكتروني
31 3.3 المبادئ الدولية لحماية المستهلك
32 4.3 حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية في القانون الفلسطيني
34

4. الدفع المسبق للخدمات الأساسية «المياه والكهرباء»

- 37 1.4 تمهيد
37 2.4 كيف وصلنا إلى الدفع المسبق للخدمات الأساسية؟
39 3.4 الأساس القانوني للدفع المسبق في الخدمات الأساسية
40 4.4 مدى قانونية نظام الدفع المسبق في الخدمات الأساسية
43 1.4.4 الحق في المياه
43 2.4.4 الحق في الكهرباء
44 5.4 التوصيات
47

منشورات الهيئة

49

مقدمة التقرير

تزايد -مؤخراً- الاهتمام الدولي بموضوع الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، نظراً للدور الذي تلعبه الشركات التجارية في تقديم الخدمات الأساسية للجمهور الواسع، ومساهمتها في خلق مردود إيجابي في مكونات الاقتصاد الوطني والعملية التنموية، كما قد يترتب على ممارسة الشركات أنشطتها إفراز العديد من التأثيرات السلبية الماسة بحقوق الإنسان.

برز هذا الاهتمام من خلال تعيين الأمم المتحدة ممثلاً خاصاً بمسألة حقوق الإنسان والشركات العابرة للحدود وغيرها من مؤسسات الأعمال (الممثل الخاص بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان) في العام 2005، ونتج عن هذه الولاية إطار عمل اعتمد على ثلاث ركائز، هي:

الركيزة الأولى: واجب الدولة في الحماية ضد انتهاكات حقوق الإنسان من أطراف ثالثة، من خلال سياسات ملائمة، وتنظيم إصدار الأحكام.

الركيزة الثانية: مسؤولية الشركات في احترام حقوق الإنسان في سياق تنفيذها أنشطتها الاقتصادية.

الركيزة الثالثة: الوصول إلى الانتصاف، الأمر الذي يتطلب من الدول والشركات زيادة إمكانيات وصول ضحايا الانتهاكات إلى العدالة.¹

ويأتي اهتمام الهيئة بدراسة الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، استناداً إلى دورها في توفير ضمانات حقوق الإنسان في الدولة، بموجب ولايتها العامة على حقوق الإنسان، وانطلاقاً من إقرار المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان بالدور المهم الذي تقوم به المؤسسات/ الهيئات الوطنية لحقوق الإنسان، خاصة دورها في توفير التوجيه لمؤسسات وشركات الأعمال.

منذ تأسيسها، تابعت الهيئة الانتهاكات الماسة بحقوق الإنسان من شركات الأعمال، وبحثت

1 غوتزمان، نورا & كلير ميثفن اوبراين. الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. دليل المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان. لجنة التنسيق الدولية للمؤسسات الوطنية وحماية حقوق الإنسان. 2013.

في الأطر القانونية النازمة لها، وزودت الحكومة والشركات برأيها الاستشاري ونتائج بحثها. كما يأتي إعداد هذا التقرير بمثابة توجيه جهود الهيئة واهتمامها، وتعزيز دورها في الإحاطة بأعمال الشركات التجارية، وفحص مدى انسجام أعمالها مع حقوق الإنسان بركائزها الثلاث الواردة سابقاً.

في هذا الإطار، يتضمن التقرير معالجة قضايا حقوقية ذات صلة بأعمال الشركات التجارية في فلسطين، من خلال أربع أوراق بحثية، أعدها فريق البحث في دائرة الرقابة على السياسات والتشريعات. تبحث الورقة الأولى في التزام الشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال بحقوق الإنسان، وتبحث الورقة الثانية في عقود الامتياز وغياب التنافسية في الخدمات المقدمة من شركات الأعمال «قطاع الاتصالات نموذجاً»، وتبحث الورقة الثالثة في حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية، في حين تتناول الورقة الرابعة الدفع المسبق للخدمات الأساسية «المياه والكهرباء».

1. التزام الشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال حقوق الإنسان

1.1 تمهيد

انطلاقاً من الدور المؤثر الذي تلعبه الشركات عبر الوطنية ومؤسسات الأعمال الأخرى لاسيما بشأن حقوق الإنسان، سواء في إعمال هذه الحقوق أو انتهاكها، فقد خلصت النقاشات الكثيرة والموسعة التي جرت على مستويات عدة نهايات القرن العشرين (التسعينيات) وبدايات القرن الحادي والعشرين إلى وضع الأمم المتحدة في العام 2003 مجموعة قواعد أطلق عليها «القواعد المتعلقة بمسؤوليات الشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال في مجال حقوق الإنسان». تلاها، تعيين ممثل خاص للأمم العام للأمم المتحدة في العام 2005 معني بمسألة الشركات وحقوق الإنسان، عمل بشكل موسع في الفترة بين 2005-2011، وخلص إلى وضع مسودة مجموعة من المبادئ في الخصوص نفسه أطلق عليها «مبادئ توجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان: تنفيذ إطار الأمم المتحدة المعنون الحماية والاحترام والانتصاف»، أقرها مجلس حقوق الإنسان في العام 2011.

إذاً، وبعد أن بُنيت القواعد المذكورة على أساس الحقوق وما يجب أن تلتزمه هذه الشركات ومؤسسات الأعمال من حقوق إنسان أقرتها والتزمتها المواثيق الدولية المختلفة لحقوق الإنسان، إلى جانب التزام الدول كجهة أساسية واجب إعمال حقوق الإنسان المختلفة. وحتى لا يُفهم من هذه القواعد أنها قصدت إعفاء الحكومات والدول من التزاماتها إعمال حقوق الإنسان والسماح لها بنقل المسؤولية عن هذا الأعمال إلى الشركات والمؤسسات التجارية الوطنية وعبر الوطنية، فقد أعيدت صياغة هذه العلاقة في المبادئ التوجيهية المذكورة وقسّمت إلى ثلاثة أقسام: أولاً- واجب الدولة في حماية حقوق الإنسان. ثانياً- مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان. ثالثاً- الوصول إلى سبل الانتصاف التي هي في القسم الأكبر منها تُلقى التزاماً على الدول/ الحكومات.

ومن أجل تفعيل العمل بهذه المبادئ ومأسسته، أنشأ مجلس حقوق الإنسان في العام 2011 الفريق العامل المعني بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان، وأنشأ كذلك في العام نفسه برئاسة هذا الفريق وإدارته المنتدي السنوي المعني بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان الذي تجتمع فيه سنوياً كل الجهات الرسمية والأهلية والاقتصادية ومؤسسات المجتمع المدني.

2.1 «القواعد المتعلقة بمسؤوليات الشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال في مجال حقوق الإنسان للعام 2003»²

وضعت اللجنة الفرعية³ لحقوق الإنسان في العام 2003 إحدى أهم مبادرات الأمم المتحدة المعبرة عن زيادة الوعي المجتمعي الدولي بأثر الأعمال التجارية على حقوق الإنسان وهي «القواعد المتعلقة بمسؤوليات الشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال في مجال حقوق الإنسان».

ركزت هذه القواعد على عدد من الحقوق والقضايا، من أهمها:

1. التأكيد على أن تتحمل الدول المسؤولية الرئيسية عن تعزيز حقوق الإنسان المعترف بها في القانون الدولي وكذلك في القانون الوطني وعن تأمين أعمال هذه الحقوق واحترامها وضمان احترامها وحمايتها، بما في ذلك ضمان أن تحترم الشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال حقوق الإنسان.
2. التأكيد على واجب الشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال، ضمن ما تمارسه من نشاط ونفوذ في ميادين اختصاصها، أن تعمل على تعزيز حقوق الإنسان المعترف بها في القانون الدولي وكذلك في القانون الوطني وتأمين أعمالها واحترامها وحمايتها، بما في ذلك حقوق السكان الأصليين ومصالحهم وسائر المجموعات الضعيفة.
3. الحق في تكافؤ الفرص والمعاملة غير التمييزية: تضمن الشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال تكافؤ الفرص والمعاملة على النحو المنصوص عليه في الصكوك الدولية والتشريعات الوطنية ذات الصلة.
4. الحق في سلامة الأشخاص، حيث يتوجب على الشركات عبر الوطنية حفظ حق الإنسان في سلامته الجسدية من الإصابة أو القتل.
5. حقوق العمال، إذ ذكرت القواعد مجموعة من الواجبات التي تقع على شركات الأعمال في هذا المجال، كمثّل منع استخدام السخرة أو العمل الجبري المحظور، وضرورة احترامها حقوق الطفل لاسيما المتمثلة في حمايته من الاستغلال الاقتصادي، وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية، وأجور تضمن للعمال وأسرهم مستوى معيشة لائقاً.
6. احترام السيادة الوطنية وحقوق الإنسان.

2 لمزيد من المعلومات حول هذه القواعد راجع: وثيقة الأمم المتحدة 2.Rev/2/2003/38.Sub/4.CN/E

3 كانت هذه اللجنة الفرعية تتبع لجنة حقوق الإنسان التابعة للأمم المتحدة، وأصبحت منذ العام 2006 تتبع مجلس حقوق الإنسان الذي حل في ذلك العام محل اللجنة المذكورة.

7. التزامات متعلقة بحماية المستهلك.

8. الالتزامات المتعلقة بحماية البيئة.

وأكدت في ختامها أنه لا يجوز تفسير أي شيء في هذه القواعد على أنه يقلص التزامات الدول المتعلقة بحقوق الإنسان بموجب القانون الوطني والدولي، أو يقيد هذه الالتزامات أو يؤثر فيها سلباً. كما لا يجوز أن تفسر هذه القواعد على أنها تقلص معايير حقوق الإنسان التي توفر حماية أكبر، أو تقيدها أو تؤثر فيها سلباً، أو أنها تقلص الالتزامات أو المسؤوليات الأخرى الخاصة بالشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال في مجالات غير حقوق الإنسان، أو أنها تقيّد هذه المسؤوليات والالتزامات أو تؤثر فيها سلباً.

3.1 الممثل الخاص للأمين العام للأمم المتحدة المعني بمسألة حقوق الإنسان والشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال

على الرغم من أن وضع الأمم المتحدة القواعد المذكورة أعلاه كان من المبادرات الرائدة والجيدة في سياق الإشارة إلى دور مؤسسات الأعمال عبر الوطنية والوطنية في أعمال حقوق الإنسان، فإن لجنة حقوق الإنسان التي صدرت عنها هذه القواعد رفضت العمل على تنفيذها، لكنها في الوقت نفسه اعتمدت في العام 2005 القرار 69/E/CN.4/RES/2005 الذي طلبت فيه إلى الأمين العام أن يعين ممثلاً خاصاً يُعنى بمسألة حقوق الإنسان والشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال التجارية، على أن تمتد ولايته على سنتين. وكلف القرار الممثل الخاص المذكور ولايةً تتمثل بجملة مهام، منها تحديد وتوضيح معايير مسؤولية الشركات ومسؤوليتها في مجال حقوق الإنسان.

في العام 2007، جدّد مجلس حقوق الإنسان ولاية الممثل الخاص سنةً إضافية. وضمن إطار ولايته، اقترح الممثل الخاص للأمين العام إطار «الحماية والاحترام والانتصاف» لمعالجة انتهاك شركات الأعمال حقوق الإنسان.

في العام 2008، رحّب مجلس حقوق الإنسان بإطار العمل هذا، واعترف بالإجماع بضرورة تفعيله، وجدّد ولاية الممثل الخاص للأمين العام لسنوات ثلاث إضافية. ونتيجة ذلك، رأت المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان النور، ووقّرت، للمرة الأولى، معياراً عالمياً لمنع الآثار السلبية المرتبطة بالنشاط التجاري على حقوق الإنسان ومعالجتها.

رَحَّبَ مجلس حقوق الإنسان في العام 2011 بعمل الممثل الخاص للأمن العام ومساهماته، وصادق على المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. وعقب انتهاء ولاية الممثل الخاص للأمن العام، قرَّر المجلس، بموجب القرار نفسه، إنشاء الفريق العامل المعني بحقوق الإنسان والأعمال التجارية.

4.1 المبادئ التوجيهية⁴ بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان 2011: تنفيذ إطار الأمم المتحدة المعنون «الحماية والاحترام والانتصاف»⁵

قام الممثل الخاص للأمن العام للأمم المتحدة المعني بحقوق الإنسان والشركات عبر الوطنية ومؤسسات الأعمال الأخرى المذكورة بمشاورات واسعة حول مسودة المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، تمثلت في نقاش هذه المسودة مع وفود مجلس حقوق الإنسان ومؤسسات الأعمال التجارية ورابطاتها وهيئات المجتمع المدني.

تتضمن هذه المبادئ التوجيهية:⁶

أولاً- واجب الدول القائمة باحترام حقوق الإنسان وحمايتها وإعمالها، (المبادئ من 1-10)

تؤكد المبادئ التوجيهية أن واجب الدولة في حماية الأفراد من انتهاكات حقوق الإنسان التي ترتكبها مؤسسات الأعمال يقتضي من الدولة اتخاذ تدابير تشريعية وسياساتية. ينبع هذا الواجب من واجبات حقوق الإنسان القائمة التي أخذتها الدول على عاتقها بالتصديق على معاهدة أو أكثر من المعاهدات الدولية لحقوق الإنسان. ويجب على الدول ألا تكفل فحسب وجود قوانين وسياسات مناسبة تتطلب من مؤسسات الأعمال العاملة في إقليمها أو الخاضعة لولايتها احترام حقوق الإنسان، وإنما أن تصدر أيضاً توجيهات وقائية وأن توفّر الجبر عن طريق آليات قضائية أو غير قضائية. وينطبق واجب الحماية أيضاً في الحالات التي تتعاقد فيها الدولة مع مؤسسات أعمال من أجل تقديم خدمات عامة كالرعاية الصحية أو المياه. وهو ينطبق أيضاً عندما تتصرف الدول في إطار منظمات متعددة الأطراف.

4 أقر مجلس حقوق الإنسان هذه المبادئ التوجيهية بتاريخ 16 حزيران 2011

5 سبق أن وافق مجلس حقوق الإنسان في العام 2008 على إطار «الحماية والاحترام والانتصاف».

6 صيغ هذا الموجز عن المبادئ التوجيهية في مذكرة المعلومات الأساسية المقدمة من أمانة مجلس حقوق الإنسان إلى المجلس في الدورة الثانية للمنتدى المعني بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان في الفترة 3-4 كانون الأول 2013.

ثانياً- مسؤولية شركات ومؤسسات الأعمال عن احترام حقوق الإنسان (المبادئ من 11-24)

توضح المبادئ التوجيهية أن جميع مؤسسات الأعمال مسؤولة عن احترام جميع حقوق الإنسان المعترف بها دولياً، حيثما زاولت نشاطها. ويعني هذا أن تتجنب هذه المؤسسات انتهاك حقوق الإنسان الخاصة بالآخرين، وأن تعالج ما تتسبب به من تأثيرات ضارة بهذه الحقوق. وتشرح المبادئ التوجيهية بالتفصيل الخطوات التي يجب على مؤسسات الأعمال اتخاذها لكي تتمكن من «إدراك وإظهار» اضطلاعها بهذه المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان. وحيثما تستنتج مؤسسات الأعمال أنها تسببت أو ساهمت في الضرر، فيجب عليها إتاحة عمليات جبر فعالة أو المشاركة فيها. ومن المهم الإشارة إلى أن المبادئ التوجيهية توضح أن مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان مستقلة عن قدرة الدول على القيام بواجب حماية حقوق الإنسان أو عن مدى استعدادها للقيام بذلك.

ثالثاً- وصول الضحايا إلى سبل الانتصاف (المبادئ من 25-31)

يجب على الدول أن تكفل للأشخاص الذين تأثرت حقوق الإنسان الخاصة بهم بأنشطة الأعمال التجارية إمكانية الوصول إلى سبيل انتصاف فعال عن طريق نظام المحاكم أو عن طريق عملية مشروعة غير قضائية. أما الشركات فيتوقع منها أن تنشئ آليات تظلم فعالة أو تشارك في إنشاء هذه الآليات لكي توفر للأفراد أو الجماعات إمكانية تصحيح أي تأثير سلبي تتسبب فيه الشركات.

5.1 الفريق العامل المعني بحقوق الإنسان والشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال التجارية⁷

في أعقاب وضع المبادئ التوجيهية سالفه الذكر، وفي القرار نفسه الذي أيد فيه مجلس حقوق الإنسان المبادئ التوجيهية المذكورة سابقاً، أنشأ المجلس كذلك الفريق العامل المعني بمسألة حقوق الإنسان والشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال في العام 2011 (موجب القرار 17/4). وجدّد المجلس ولاية الفريق العامل في العام 2014 (موجب القرار 22/26) وفي العام 2017 (موجب القرار 7/35) وفي العام 2020 (موجب القرار 15/44).

7 للمزيد بشأن الفريق العامل المذكور انظر الموقع الإلكتروني:

<https://www.ohchr.org/ar/business/working-methods-working-group-issue-human-right>

تقوم ولاية الفريق العامل على تعزيز المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان ونشرها وتنفيذها. والفريق العامل مكلف أيضاً بتبادل الممارسات الجيدة والخبرة المكتسبة بشأن تنفيذ المبادئ التوجيهية وتعزيزها، وتقييم التوصيات في هذا المجال وتقديمها إلى الجهات المعنية.

وقد فصل القرار 4/17 أعلاه في توضيح ولاية الفريق العامل المذكور. ومما تنطوي عليه الولاية الممنوحة لهذا الفريق أو ما ينفذه بالفعل ما يأتي:

- تشجيع النشر والتنفيذ الفعالين والشاملين للمبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان: تنفيذ إطار الأمم المتحدة المعنون بـ «الحماية والاحترام والانتصاف».
- تحديد الممارسات الجيدة والدروس المستفادة في ما يخص تنفيذ المبادئ التوجيهية وتبادل هذه الممارسات والدروس وتعزيزها وتقييمها وتقديم توصيات بشأنها. والتماس المعلومات وتلقيها من جميع المصادر ذات الصلة، بما فيها الحكومات، والشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال، والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، والمجتمع المدني، وأصحاب الحقوق.
- دعم الجهود الرامية إلى تعزيز بناء القدرات واستخدام المبادئ التوجيهية، بالإضافة إلى إسداء المشورة وتقديم التوصيات، لدى طلبها، في مجال وضع التشريعات والسياسات المحلية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان.
- إجراء زيارات قطرية والإسراع في تلبية دعوات الدول.
- مواصلة استكشاف الخيارات وتقديم التوصيات، على المستوى الوطني والإقليمي والدولي، لتعزيز فرص الوصول إلى سبل الانتصاف الفعالة المتاحة لأولئك الذين تضررت حقوقهم الإنسانية بأنشطة الشركات، بمن فيهم أولئك المقيمون في مناطق النزاع.
- إدماج المنظور الجنساني في جميع مجالات عمل الولاية وإيلاء اهتمام خاص للأشخاص الذين يعيشون في أوضاع هشّة، خاصة الأطفال.
- العمل بالتعاون والتنسيق الوثيقين مع الإجراءات الخاصة ذات الصلة التابعة لمجلس حقوق الإنسان، ومع هيئات الأمم المتحدة وغيرها من الهيئات ذات الصلة، وهيئات المعاهدات والمنظمات الإقليمية لحقوق الإنسان.

- إقامة حوار منتظم ومناقشة مجالات التعاون الممكنة مع الحكومات وجميع الجهات الفاعلة ذات الصلة، بما فيها الهيئات والوكالات المتخصصة، والصناديق والبرامج ذات الصلة التابعة للأمم المتحدة، خاصة مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، والميثاق العالمي، ومنظمة العمل الدولية، والبنك الدولي، ومؤسسة التمويل الدولية التابعة له، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي والمنظمة الدولية للهجرة، فضلاً عن الشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال، والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، وممثلي الشعوب الأصلية، ومنظمات المجتمع المدني وغيرها من المنظمات الإقليمية ودون الإقليمية والدولية.
 - ترؤس وتوجيه عمل المنتدى المعني بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان الذي شكله مجلس حقوق الإنسان لكي يشكل منصة عالمية رئيسة لأصحاب المصلحة المعنيين بالأعمال وحقوق الإنسان.
 - تقديم تقرير سنوي لمجلس حقوق الإنسان والجمعية العامة للأمم المتحدة.
 - إيلاء الاعتبار الواجب لتنفيذ المبادئ التوجيهية في سياق التنمية المستدامة للعام 2030.
- وقد عمل الفريق العامل أعمالاً عدة في هذا الصدد كالآتي:

- العمل الميداني، بالإضافة إلى الزيارات الميدانية الرسمية، يهدف الفريق العامل إلى تنفيذ ولايته بطريقة تشمل أعمالاً ميدانية إضافية مهمة وذات صلة، وإلى التواصل بشكل متكرر مع الأفراد والمجتمعات والمؤسسات التجارية والجمعيات والجهات الحكومية الفاعلة والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان وأصحاب المصلحة الآخرين في جميع المناطق، والتشاور والانخراط مباشرة معها، لإثراء عملها والتأكد من أن أي نتائج وتوصيات تستجيب للواقع العملي والتشغيلي على أرض الواقع.
- دعم الحكومات وتوجيهها لوضع سياسات العمل الوطنية وخططها المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان، كأداة لتعزيز المبادئ التوجيهية وتنفيذها. كما يبذل الفريق العامل جهوداً لوضع مبادئ توجيهية تثير إعداد خطط العمل الوطنية وتنفيذها. ويسعى الفريق العامل إلى دعم إعداد خطط عمل وطنية فعالة وسياسات أخرى، من خلال عمليات تشمل أصحاب المصلحة المتعددين، بهدف توفير الحماية من الآثار الضارة لمؤسسات الأعمال في مجال حقوق الإنسان بما يتوافق مع المبادئ التوجيهية.
- تقديم تقارير سنوية إلى مجلس حقوق الإنسان والجمعية العامة، عن حالة المبادئ التوجيهية المذكورة وطرق إنفاذها أو الانتهاكات الواقعة من الشركات لها.

- تعزيز الوصول إلى سبل الانتصاف الفعالة، حيث يستكشف الفريق العامل الخيارات ويقدم التوصيات لتعزيز الوصول إلى سبل الانتصاف الفعالة. وعلى وجه التحديد، يدرج بنداً على جدول أعمال المنتديات السنوية والإقليمية، يتناول وصول ضحايا انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية إلى سبل الانتصاف القضائية وغير القضائية.
- كما يتعاون الفريق العامل مع مفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان في استكشاف الخيارات القانونية والتدابير العملية لتحسين الوصول إلى سبل الانتصاف.

6.1 المنتدى المعني بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان⁸

يشكّل منتدى الأمم المتحدة المعنيّ بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان أكبر تجمع سنويّ يتناول الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، ويشارك فيه أكثر من 2,000 شخص يمثلون الحكومات، والشركات التجارية، والمجموعات المحلية والمجتمع المدني، ومكاتب المحاماة، والمنظمات المستثمرة، وهيئات الأمم المتحدة، والمنظمات الوطنية لحقوق الإنسان، والنقابات العمالية، والأوساط الأكاديمية ووسائل الإعلام.

وخلال ثلاثة أيام، يشارك المشاركون في أكثر من 60 حلقة نقاش حول مواضيع تتناول المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (إطار عمل الأمم المتحدة المعنّون بـ «الحماية والاحترام والانتصاف»)، بالإضافة إلى قضايا حقوق الإنسان القائمة حالياً والمتعلّقة بالأعمال التجارية.

وقد أنشأ مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة المنتدى في العام 2011، حيث يشكّل منصة عالمية تجمع الأطراف المعنّين كافة من أجل «مناقشة الاتجاهات والتحديات القائمة في مجال تنفيذ المبادئ التوجيهية وتشجيع الحوار والتعاون بشأن القضايا المرتبطة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان، بما في ذلك التحديات التي تعترض بعض القطاعات، والبيئات التشغيلية أو المتعلقة بحقوق أو فئات معينة، وتحديد الممارسات الجيدة. كما يوجّه ويترأس المنتدى الفريق العامل المعنيّ بمسألة حقوق الإنسان والشركات، ويعتبر من أهم أدوات الفريق الوطنية التي يراجع فيها مدى إعمال أو انتهاك المبادئ التوجيهية السابقة.

8 المعلومات المذكورة أعلاه حول ذلك المنتدى مقتبسة من الموقع الإلكتروني لمكتب المفوض السامي لحقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة: <https://www.ohchr.org/ar/business/about-un-forum-business-and-human-rights>

7.1 التوصيات

- ضرورة وضع الجهات الرسمية خطة وطنية شاملة لتنفيذ المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان.
- ضرورة تعديل قانون الشركات الفلسطينية بما يشير إلى «التزام الشركات الخاضعة للقانون في كل ما يحيط بها معايير حقوق الإنسان واحترامها وتنمية الوعي بها»، إضافة إلى ضرورة التنبيه لوضع نص في التشريعات المختلفة ذات العلاقة التي يتم وضعها أو تعديلها لاحقاً يشير إلى التزام مؤسسات الأعمال الفلسطينية أو العاملة في فلسطين حقوق الإنسان بشكل عام. من جانب آخر، إضافة هذا البند إلى المادة الشبيهة بالمادة 10 من القانون الأساسي الفلسطيني التي يمكن بلورتها لاحقاً في أي نظام دستوري يُصاغ لفلسطين لاحقاً.
- ضرورة إضافة الجهات الرسمية شرطاً تقليدياً في أي تعاقدات تجريها مع المؤسسات التجارية وشركات الأعمال تشير فيها إلى ضرورة التزام هذه الشركات والمؤسسات في أعمالها وتعاقداتها حقوق الإنسان المختلفة، لاسيما الشركات ومؤسسات الأعمال التي تمنح امتياز إدارة بعض الخدمات العامة وتقديمها، كشركات الاتصالات والماء والكهرباء.
- ضرورة تضمين مؤسسات الأعمال سياساتها وإجراءاتها أحكاماً خاصة برقابتها ومتابعتها التزامها حقوق الإنسان واتخاذها الإجراءات اللازمة لذلك، كتخصيص موظف مهمته أو من مهامه متابعة مدى انسجام أنشطة المؤسسة مع حقوق الإنسان، ووضع تقرير سنوي بهذا الخصوص.
- ضرورة أن تعمل شركة الكهرباء، مثلاً، على توعية المواطن بالمخاطر التي قد تنجم عن الاستخدام الخاطئ للكهرباء وتهدد حقه في الحياة وحقه في سلامته الجسدية وحقه في صحته.
- ضرورة العمل على وضع مدونات سلوك حول ما يجب أن تلتزمه شركات الأعمال من حقوق الإنسان موجهة إلى: (1) الشركات حتى تعلم/ تذكر ما هي التزاماتها في هذا الشأن، وإلى (2) المواطنين من أجل الرقابة الشعبية على أعمال هذه الشركات، وإلى (3) الجهات الرسمية والأهلية من أجل تعريفها بما يمكنها من أن تراقب عمل هذه الشركات ومدى التزامها حقوق الإنسان وما يستدعيه الأمر من تعديل في إستراتيجياتها وخططها الوطنية وتعديل في التشريعات ذات العلاقة.

- ضرورة تضمين التشريعات ذات العلاقة بالضرائب والرسوم والجمارك أو التي تفرض أي عوائد مالية أخرى مما يشير بوضوح إلى فرض واجب مالي محدد على الشركات عبر الوطنية ومؤسسات الأعمال الأخرى الوطنية من أجل مساهمتها في أعمال حقوق الإنسان المختلفة أو حقوق محددة بعينها، ومن أجل الحد من الآثار السلبية لنشاطات هذه الشركات على الحقوق.

2. عقود الامتياز وغياب التنافسية في الخدمات المقدمة من شركات الأعمال

«قطاع الاتصالات نموذجاً»

1.2 تمهيد

يعتبر مفهوم التنافسية من المفاهيم غير المعرفة بشكل مُحدد وواضح، وفي الوقت نفسه، تشترك تعاريف هذا المصطلح جميعها في أبعاد واحدة تتلخص في أن التنافسية هي قدرة «المؤسسة» على التفوق على مثيلاتها من حيث رضا الزبون وكسب وده وولائه، وتوفير السلعة بجودة وسعر وتوقيت مناسب، وقدرتها الدائمة على الإبداع والابتكار في مجال الخدمة التي تقدمها، مما يعني تلبية حاجات الزبائن بشكل أكثر كفاءة من المؤسسات الأخرى الشبيهة.

والتنافسية هي نقيض الاحتكار، الذي يعني في مفهومه الواسع منح «مؤسسة» دون غيرها الحق في توفير سلعة بعينها، وفرضها على الزبائن بالجودة والسعر والوقت بما لا يؤثر على قيمة أرباحها، نظراً لعدم وجود منافس في السوق يوفر السلعة نفسها. ويتجلى مفهوم الاحتكار في قطاعات حيوية مثل قطاع الكهرباء وقطاع الاتصالات، حيث لا يوجد لدى المستهلك خيارات إلا أن يشتري هذه الخدمة الضرورية من «المؤسسة» صاحبة الاحتكار أو كما يطلق عليها الشركة صاحبة الامتياز.

عادة ما يتم تبرير منح عقود الامتياز من طرف الحكومة للقطاع الخاص بالحاجة إلى تنمية المرافق وخدمات البنية الأساسية وتطويرها بكفاءة ومهنية أكبر وتكلفة مادية أقل، وتلبية احتياجات المواطنين من الخدمات ذات الجودة العالية بوقت قياسي وكلفة معقولة، وأيضاً من أجل تسريع النهوض بالتنمية الاجتماعية وإنجاز المشروعات بما يساعد في نهاية الأمر على رفع مستوى المعيشة لكل فئات المجتمع ولتحقيق معدلات التنمية المرادة⁹. لكن وفي الوقت نفسه، فإن عقود الامتياز تُنظم بقانون، لضمان حماية حقوق الأفراد في الحصول على خدمات أساسية بجودة وسعر وتوقيت مناسب.

في الواقع الفلسطيني لا يوجد قانون خاص بالامتياز، وأيضاً لا يوجد قانون خاص بالمنافسة،

9 موقع مننديات ستار تايمز (startimes.com)، تاريخ الدخول 2022/10/31.

مما ينعكس سلباً على ضمانات التنافس، وبالتالي على حق المستهلك في الاختيار وحماية حقه في الحصول على الخدمة بجودة وسعر وتوقيت مناسب.

يقوم النظام الاقتصادي الفلسطيني على أساس مبادئ الاقتصاد الحر،¹⁰ وقبل صدور القانون الأساسي الفلسطيني، اعتمدت السلطة الفلسطينية منذ نشأتها سياسة تشجيع الاستثمار في إطار سياسة اقتصادية تستند إلى فتح السوق، وفي سبيل ذلك اتخذت تدابير عدة من ضمنها تحفيز القطاع الخاص للاستثمار، وفي هذا السياق ومن ضمن عقود الامتياز التي أبرمتها السلطة الفلسطينية مع القطاع الخاص اتفاقية الامتياز الموقعة بين السلطة الفلسطينية وشركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة عام 1996،¹¹ التي منحت شركة الاتصالات حصرياً احتكاراً لجميع خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية لمدة زمنية محددة في العقد.

2.2 عقود الامتياز

يعتبر عقد الامتياز إحدى أهم الوسائل التي تلجأ إليها الدولة لإدارة مرافقها العامة. وتقوم فكرة عقد الامتياز على أساس أن تتعهد الإدارة الحكومية إلى شركة/ أو شخص معنوي خاص إدارة مرفق معين وتشغيله على نفقتها (أي الشركة) وتحت مسؤوليتها، بغرض تقديم الخدمات لجميع المواطنين المتنفعين، مقابل استيفاء ثمن هذه الخدمة بطريقة معينة.¹² ويكون الامتياز عادة بهدف تأسيس مشروعات ضخمة أو تطويرها، في قطاعات محددة مثل: قطاع الكهرباء، وقطاع المواصلات، وقطاع الاتصالات، وقطاع النفط والغاز.

هناك العديد من التعريفات لمفهوم الامتياز، لكن بشكل عام يمكن القول إن عقد الامتياز هو طريقة من طرق إدارة المرافق العامة تبرمه الدولة مع شخص طبيعي أو اعتباري، وذلك من أجل استثمار أو إدارة مرفق عام لتحقيق نفع عام. ويعرف هذا النوع من العقود لدى كثير من فقهاء القانون بالعقد الإداري كونه يبرم بين جهة الإدارة وطرف آخر لمصلحة عامة.¹³

تلجأ الدولة إلى إبرام عقود الامتياز بهدف توفير خدمة عامة للأفراد بفعالية وجودة عاليتين، ويتضمن عقد الامتياز بوجه عام مساهمة طرفين في إدارة المرفق العام، هما: القطاع العام

10 أنظر المادة رقم (1/21) من القانون الأساسي الفلسطيني لسنة 2003 وتعديلاته.

11 الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان). تقرير بعنوان- عقود الامتياز: ضمانات التنافس ومنع الاحتكار (2013)، سلسلة تقارير رقم (61).

12 معين البرغوثي، حول عقود الامتياز (حالة شركة الاتصالات الفلسطينية)، سلسلة تقارير قانونية (35)، الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان،

13 موقع ما هو مفهوم عقد الامتياز؟ (bayt.com)، تاريخ الدخول 2022/10/31.

ممثلاً بالدولة أو إحدى إداراتها، والقطاع الخاص سواء أكان فرداً أم شركة خاصة. ويحقق عقد الامتياز مجموعة من المزايا، منها ما هو لصالح المرفق نفسه، ومنها ما هو لصالح الحكومة مانحة الامتياز، ومنها ما هو لصالح المنتفعين من الخدمة كحصولهم على خدمات سريعة ومتطورة ومريحة.¹⁴

في المقابل، وبسبب غياب التنافسية، قد ينجم عن عقود الامتياز عدد من المخاطر، منها ارتفاع رسوم الانتفاع بخدمات المرفق نتيجة إضافة أرباح صاحب الامتياز، وضعف رقابة الجهة مانحة الامتياز على حامل الامتياز مما يؤدي إلى سوء الخدمة المقدمة للمنتفعين،¹⁵ وأيضاً احتمالية استخدام عقد الامتياز كوسيلة لتوسيع نفوذ صاحب الامتياز في مجال تبني الدولة سياسات مالية واقتصادية وتشريعية تخدم مصلحته في استمرار احتكاره وزيادة أرباحه، على حساب ليس فقط الدولة مانحة الامتياز، وإنما أيضاً على حساب الأفراد المنتفعين بهذه الخدمة.

3.2 عقود الامتياز في فلسطين

تخلو التشريعات التي كانت سارية في فلسطين قبل نشوء السلطة الفلسطينية من أي مواد قانونية تنظم موضوع منح الامتيازات من طرف الجهة الحاكمة (الدولة) آنذاك للقطاع الخاص. ففي عهد حكومة الانتداب البريطاني كان عقد الامتياز يُمنح بقانون خاص به، وكذلك استمر هذا الحال في الفترة التي كانت الضفة الغربية تخضع للحكم الأردني، حيث كان الامتياز يُمنح بتشريع خاص لكل امتياز على حدة، وفي قطاع غزة الذي خضع للحكم المصري لم تُمنح الإدارة المصرية أي عقد امتياز في أي قطاع. وبعد احتلال الضفة الغربية وقطاع غزة في حزيران من العام 1967، استمرت سلطات الاحتلال القائمة بالنهج نفسه في ما يخص عقود الامتياز.

لم يتغير هذا الحال كثيراً بعد قيام السلطة الفلسطينية، حيث إنه لغاية الآن لا يوجد قانون ينظم منح الامتيازات بشكل عام، بل يتم منح عقد الامتياز بناء على قانون خاص لكل امتياز، وذلك على الرغم من أن وجود مثل هكذا قانون هو استحقاق دستوري، بحكم أن القانون الأساسي الفلسطيني لسنة 2003 وتعديلاته، قد نص بشكل واضح في المادة رقم (94) منه على «يحدد القانون القواعد والإجراءات الخاصة بمنح الامتيازات أو الالتزامات المتعلقة

14 معين البرغوثي، مصدر سابق.

15 الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)، مصدر سابق.

باستغلال موارد الثروة الطبيعية والمرافق العامة، كما يبين أحوال التصرف بالعقارات المملوكة للدولة وغيرها من الأشخاص المعنوية العامة، أو القواعد والإجراءات المنظمة لها». ويعني هذا النص وجوب تحديد الإجراءات والقواعد الخاصة بمنح عقود الامتياز من خلال قانون عام، يشكل مرجعية مُلزِمة لكل عقد امتياز تعقده الدولة أو أحد مرافقها العامة مع شخص طبيعي أو اعتباري.

وفي الإطار نفسه، تخلو التشريعات الفلسطينية من قانون يمنع الاحتكار، ويشجع المنافسة في النشاطات الاقتصادية كافة بما لا يضعف القطاع الخاص أو يقيدده، وفي الآن نفسه يحافظ على حق الفرد في تلقي الخدمة بفعالية وجودة عالية، وسعر مناسب.

في ظل غياب تشريع يشجع المنافسة، وغياب تشريع يشكل مرجعية مُلزِمة لكل عقد امتياز تعقده الدولة أو أحد مرافقها العامة مع شخص طبيعي أو اعتباري، قامت السلطة الفلسطينية بمنح عقود امتياز لشركات من القطاع الخاص لإدارة مرافق عامة وتشغيلها، ومن ضمنها عقد الامتياز الذي وقعته السلطة مع شركة الاتصالات الفلسطينية المساهمة العامة المحدودة، الذي بموجبه منحت السلطة الفلسطينية في الخامس عشر من تشرين الثاني من العام 1996، رخصة لشركة الاتصالات الفلسطينية تخولها إنشاء شبكات الهاتف الثابت والمحمول، والاتصالات الدولية وإدارتها وتشغيلها مدة عشرين عاماً.

4.2 عقد الامتياز الخاص بشركة الاتصالات الفلسطينية

أنشأت السلطة الفلسطينية، عقب دخولها إلى الضفة الغربية وقطاع غزة، وزارة البريد والاتصالات، وأسندت إليها مهمة تنظيم قطاع الاتصالات وتشغيل الشبكات وإعادة تأهيلها،¹⁶ واستمر هذا الوضع حتى تاريخ 1996/11/15، وهو تاريخ صدور رخصة شركة الاتصالات الفلسطينية التي تولت حصرياً هذه المهمة.

صدر قانون رقم (3) لسنة 1996 بشأن الاتصالات السلكية واللاسلكية، قبل انتخاب المجلس التشريعي الفلسطيني الأول، ومن ضمن الأمور التي نظمها هذا القانون؛ شروط إنشاء شبكات الاتصالات واستخدامها، وآليات منح التراخيص وشروطها، وشروط عقد المُشترك سرية بياناته، وموضوع الرقابة المالية والإدارية والفنية على المرخص لهم، وحماية المستفيدين، والعقوبات على جرائم الاتصالات. ولم يتطرق القانون إلى تعريف مصطلح «الامتياز»، على الرغم من

16 انظر المادة رقم (5) من قانون رقم (3) لسنة 1996 بشأن الاتصالات السلكية واللاسلكية، صدر بتاريخ 1996/01/18.

وروده في المادة رقم (1)، والمادة رقم (70)، والمادة رقم (81). كما أغفل القانون النص على المبادئ العامة لتحديد أسعار خدمات الاتصالات للمستهلك.

كلف مجلس الوزراء الفلسطيني وزير الاتصالات، في حينه، وضع المبادئ للحصول على رخصة إنشاء شبكات الهاتف الثابت والمحمول، ووقع الوزير في العام 1995، مع إحدى الشركات المحلية الكبرى والمنشأة حديثاً اتفاقية حددت فيها مبادئ الرخصة. وبالاتفاق مع الوزارة قامت هذه الشركة بإنشاء شركة اتصالات فلسطينية لتكون هي من يحمل رخصة إنشاء شبكات الهاتف الثابت والمحمول في فلسطين، ووقعت الشركة بعد تأسيسها مذكرة تفاهم مع الوزير تمت الموافقة من خلالها على استعمال الموجودات والمعدات المملوكة للوزارة كافة واستثمارها وتشغيلها.¹⁷

في الخامس عشر من تشرين الثاني من العام 1996، منحت السلطة الفلسطينية شركة الاتصالات الفلسطينية رخصة تخولها إنشاء شبكات الهاتف الثابت والمحمول والاتصالات الدولية وإدارتها وتشغيلها مدة عشرين عاماً، منها عشر سنوات انفرادية في تقديم خدمات الهاتف الثابت، بما فيها البوابة الدولية ولمدة خمس سنوات في تقديم خدمة الهاتف المحمول، أو وصول عدد المشتركين إلى 120 ألف مشترك أيهما أقرب.

ووضحت بنود الرخصة معايير تجديدها، والالتزام بتطوير الشبكة، وزيادة انتشارها لتغطي جميع الأراضي الفلسطينية، وتقديم خدمات الربط الدولي، وتحديد أجور الخدمات المقدمة بشرط موافقة الوزير عليها، كما حددت الرخصة معايير جودة الخدمات المقدمة، وحددت كفالة لضمان جودة الخدمات بنسبة (3%) من رأس مال الشركة، وشروط ربط الشبكات وخدمات الزبائن، وسرية معلومات المشتركين وتقديم التقارير المالية والفنية وتسوية الخلافات.

لم تنشر السلطة الفلسطينية الاتفاقيات والملاحق القانونية والفنية الخاصة بالرخصة الممنوحة لشركة الاتصالات الفلسطينية، كذلك لم يتم نشر أي معلومات عن البديل المادي الذي حصلت عليه السلطة الفلسطينية مقابل منح هذا الامتياز. كذلك ومن الأساس لم يتم، قبل توقيع الاتفاقية، أن أعلنت الجهات الرسمية المختصة في السلطة الفلسطينية عن رغبتها في منح عقد امتياز في مجال الاتصالات، وهذا يعني أن العقد الموقع يقع تحت بند عقود الاحتكار طويلة الأجل، ويشوبه غياب الشفافية في تفاصيل عديدة لها علاقة بمنح الشركة حق استخدام

17 الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) 2019، تقرير بعنوان: سياسات الحكومة وآليات إدارتها وإشرافها على خدمات الاتصالات في فلسطين.

الترددات بلا مقابل مادي، وتشغيل شركة جوال (شركة الهاتف الخليوي) دون رخصة خاصة بها، بل من خلال رخصة شركة الاتصالات الفلسطينية، وحق شركة الاتصالات وشركة جوال باستخدام المقرات والمعدات التابعة للوزارة طيلة مدة العقد.

في العام 2011، أصدرت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تعليمات بشأن حماية المنافسة في قطاع الاتصالات،¹⁸ هدفت هذه التعليمات إلى توفير إطار تنظيمي وإرشادي لدعم المنافسة العادلة في قطاع الاتصالات، وتوفير الحماية من أي سوء استخدام للقوة السوقية أو غيرها من الممارسات غير التنافسية، مما يعني فتح سوق الاتصالات للمنافسة.

سبق إصدار هذه التعليمات، صدور القرار بقانون رقم (15) لسنة 2009، بشأن الهيئة الفلسطينية لتنظيم قطاع الاتصالات، الذي هدف إلى تنظيم سوق الاتصالات لضمان توفير خدمات عالية الجودة بشروط وأسعار تنافسية، وتشجيع المنافسة في تزويد خدمات الاتصالات، والرقابة على قطاع الاتصالات بأقصى درجات الشفافية، وتشجيع الاستثمار في هذا القطاع، وتحقيق سياسة شمولية خدمة الاتصالات.¹⁹

كما نص القرار بقانون على إنشاء هيئة عامة تسمى «الهيئة الفلسطينية لتنظيم قطاع الاتصالات» لها الشخصية الاعتبارية المستقلة والأهلية القانونية الكاملة، وتخصص لها موازنة مالية من الموازنة العامة للسلطة الفلسطينية،²⁰ ومن ضمن مهامها وصلاحياتها رسم السياسات الخاصة بتنظيم قطاع الاتصالات كافة، وتنظيم خدمات الاتصالات لضمان تقديم الخدمة بجودة عالية وأسعار تنافسية، وتحديد معايير جودة الخدمة التي يلتزم المرخص لهم بتقديمها لتحقيق حاجات المستخدمين، والتأكد من أن تنظيم سوق الاتصالات يتم بكفاءة وفعالية، لمنع المنافسة غير المشروعة أو الحد منها أو إساءة استخدام أي شخص وضعه المهيمن في السوق، وتشجيع المنافسة والاستثمار في قطاع الاتصالات، وضمان الالتزام بأحكام الاتفاقيات الدولية النافذة والقرارات الصادرة من المنظمات الدولية والإقليمية المتعلقة بالاتصالات المعتمدة من السلطة الفلسطينية.²¹

على الرغم من مضي قرابة الثلاثة عشر عاماً على صدور هذا القرار بقانون الذي ينص على تشكيل «الهيئة الفلسطينية لتنظيم قطاع الاتصالات» فإن هذه الهيئة لم تر النور حتى الآن، وعلى الرغم من أن القانون لم يحدد مرجعية هذه الهيئة، التي من المفترض أن تكون

18 «تعليمات رقم (1) لسنة 2011 بشأن حماية المنافسة في قطاع الاتصالات، «الوقائع الفلسطينية»، العدد رقم (93)، 2012/01/25.

19 انظر المادة رقم (2) من القرار بقانون رقم (15) لسنة 2009، بشأن الهيئة الفلسطينية لتنظيم قطاع الاتصالات.

20 انظر المادة رقم (3) من القرار بقانون رقم (15) لسنة 2009، مصدر سابق.

21 انظر المادة رقم (5) من القرار بقانون رقم (15) لسنة 2009، مصدر سابق.

مرجعيتها المجلس التشريعي، لضمان مبدأي الشفافية والمساءلة في عملها، فإن إنشاءها - عدا كونه التزاماً قانونياً - ضروري لضمان تنظيم أمور حيوية خاصة بسوق الاتصالات، ومن أهمها ضمان التنافسية، والشفافية، وحماية طالب الخدمة.

انتهت مدة الرخصة الممنوحة لشركة الاتصالات الفلسطينية، التي اشتملت على اتصالات الهاتف الثابت والهاتف المحمول بتاريخ 15 نوفمبر من العام 2016، وكانت الشركة قدّمت طلب التجديد قبل عام من انتهاء مدة الرخصة. أعلن عن تجديد رخص شركة الاتصالات الفلسطينية الثابتة «بالتل»، ورخصة شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية «جوال»، مدة عشرين عاماً اعتباراً من تاريخ 16 نوفمبر 2022، بمبلغ (290) مليون دولار.²²

لم تفتح الحكومة باب المنافسة في ما يخص الاتصالات الثابتة والاتصالات الخلوية، ووجدت رخصتي «بالتل» و«جوال»، ومنحتها عقد احتكار ثانياً مدته عشرون عاماً. وفي انتهاك لمبدأ الشفافية لم تنشر السلطة الفلسطينية الاتفاقيات والملاحق القانونية والفنية الخاصة بالرخصة المجددة لشركة الاتصالات الفلسطينية.

لا بد هنا من التوضيح أنه مع انتهاء فترة الامتياز الحصري لشركة «جوال» في تقديم خدمات الهاتف الخليوي، قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في منتصف العام 2006، بطرح عطاء دولي لمشغل ثان للهاتف الخليوي في فلسطين، يكون شريكاً إستراتيجياً للحكومة ممثلة بصندوق الاستثمار الفلسطيني، وبتاريخ 14 آذار 2007، تم توقيع رخصة التشغيل مع شركة «الوطنية موبايل فلسطين» التي أنشئت من طرف شركة الوطنية موبايل الدولية، وحصلت الشركة على رسالة ضمانات من وزير الاتصالات بعدم ترخيص أي مشغلين جدد للهاتف الخليوي لخدمات الجيل الثاني و/أو الجيل الثالث في فلسطين مدة أربع سنوات من تاريخ الرخصة.

تُبّت اتفاق السلطة الفلسطينية مع «بالتل» ومع «جوال» ومع «أوريدو» (الوطنية سابقاً)، مبدأ الاحتكار في تقديم خدمات الاتصالات، فالتراخيص الممنوحة لهذه الشركات تقطع الطريق أمام أي تنافسية، حيث إنه حتى عام 2036، لن يتمكن أحد من دخول سوق الاتصالات الفلسطينية بشقيه الثابت والخليوي، وهذا الأمر يسلب المواطن حقه في الحصول على خدمة جيدة وسعر مناسب.

22 الموقع الإلكتروني لشركة الاتصالات، الرابط: شركة الاتصالات الفلسطينية - بالتل | الحكومة الفلسطينية تجدد رخصتي شركة الاتصالات و شركة جوال بمبلغ 290 مليون دولار أمريكي (paltel.ps)، تم الدخول بتاريخ 2022/11/01.

حيث يرى الكثيرون أن غياب مبدأ التنافسية، وغياب الشفافية من حيث عدم نشر تفاصيل العقود وملحقاتها، لا يُبقي للمواطن إلا الإذعان لشروط الشركة صاحبة الامتياز، والقبول بكل شروطها، خاصة في ما يتعلق باشتراط ربط خدمة بخدمة أخرى، مثل خط النفاذ، الذي تحتكر شركة الاتصالات «بالتل» تقديمه كشرط للحصول على خدمة الإنترنت الأرضي (ADSL)²³، ويتحمل المواطن جراء ذلك رسوم اشتراك شهرية بمعدل (\$14)، لتصل فاتورة الاتصالات الفلسطينية الشهرية قرابة (\$45)، علماً أن هناك ما يقارب الـ (91%) من الأسر الفلسطينية لديها أو لدى أحد أفرادها إمكانية النفاذ إلى خدمة الإنترنت المنزلي،²⁴ وإذا ما علمنا أن متوسط دخل الأسرة الشهري في فلسطين هو قرابة (\$850)²⁵، فإن قرابة (5%) من دخل الأسرة يذهب إلى شركة الاتصالات الفلسطينية «بالتل»، عدا ما يدفعه المواطن إلى شركتي الاتصالات الخلوية العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة.

5.2 استنتاجات وتوصيات

لا توجد ضوابط قانونية تمنع القطاع العام أو القطاع الخاص من نشر عقود الامتياز أو أي من ملاحقها، لكن في الممارسة العملية، وفي موضوع هذه الورقة، لم تقم الحكومة أو الشركة صاحبة الامتياز بنشر نصوص وملاحق عقود الامتياز بعد توقيعها، إضافة إلى أن الحكومة لم تعلن أصلاً عن رغبتها في منح عقد امتياز في مجال الاتصالات، وهذا الأمر عدا كونه يخالف مبدأ الشفافية في عمل الحكومة، وأيضاً في عمل شركات الأعمال، فإنه يسلب المواطن حقه في الوصول إلى المعلومات، خاصة أن هذه المعلومات من المفترض ألا تكون سرية، ونشرها لا يشكل تهديداً للأمن القومي. بالإضافة إلى ذلك، فإن عدم أخذ السلطة الفلسطينية مفهوم التنافسية في قطاع الاتصالات قاد بشكل أو بآخر إلى وجود احتكار في هذا القطاع يتحمل المواطن أولاً تبعاته المادية والمعنوية.

بناء على ما سبق، فإن أهم الاستنتاجات التي يمكن تسجيلها في هذا المقام تتلخص في:

1. تخلو التشريعات الفلسطينية السارية من أي مواد قانونية تُعرف الامتياز وتنظم طرق إبرامه، بشكل عام، بين السلطة الفلسطينية وشركات الأعمال.

23 تعرض شركة الاتصالات حالياً خدمة جديدة تسمى (الفايبر)، بموجبها يمكن للمستخدم أن يتخلى عن اشتراكه بخط الهاتف الأرضي مع بقائه متصلاً بخدمة الإنترنت، ولكن هذا لا يعني تخفيض التكلفة عليه، بل قد تزيد بحوالي (\$5) شهرياً لتصل إلى قرابة الـ (\$50).

24 بيان صحفي صادر عن الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، بتاريخ 2022/05/17، بمناسبة اليوم العالمي للاتصالات ومجتمع المعلومات.

25 هذا الرقم تقريبي تم الحصول عليه من مؤيد عفانة، وهو باحث وخبير في القضايا الاقتصادية والاجتماعية.

2. تخلو التشريعات الفلسطينية السارية من قانون خاص يمنع الاحتكار، ويشجع المنافسة في النشاطات الاقتصادية.
 3. لم تتبع السلطة الفلسطينية مبدأ الشفافية في منح عقود الامتياز، ولم تقم بنشر نص الاتفاقيات الموقعة مع شركة الاتصالات الفلسطينية وملاحقتها.
 4. لم تقم السلطة الفلسطينية لغاية الآن بإنشاء «الهيئة الفلسطينية لتنظيم قطاع الاتصالات» التي نص عليها القانون.
 5. غياب قانون اتصالات عصري يحدد أدوار أصحاب المصلحة والعلاقة ومهامهم وصلاحياتهم، وفي الآن نفسه يحمي حق المواطن في حال تم انتهاك حقه من طرف شركة الاتصالات مزودة الخدمة.
- بناء على الاستنتاجات آنفة الذكر، يمكن إيراد مجموعة توصيات موجهة أساساً إلى مجلس الوزراء الفلسطيني:
1. ضرورة وجود تنظيم قانوني واضح يُعرف الامتياز، ويحدد القواعد والإجراءات الخاصة بطرق منح الامتياز، ويشكل مرجعية عامة لكل عقد امتياز.
 2. ضرورة وجود تنظيم قانوني واضح يمنع الاحتكار، ويشجع التنافسية في الأنشطة الاقتصادية، مما يؤثر بشكل إيجابي على حق المواطنين في الحصول على خدمة جيدة وسعر مناسب.
 3. ضرورة الإسراع في إقرار قانون الحق في الوصول إلى المعلومات، تجسيداً لمبدأ الشفافية الذي يُكّن المواطن من تقييم أداء الحكومة بشكل عام، وأدائها في ما يخص كيفية تعاملها مع عقود الامتياز.
 4. ضرورة الإسراع بإنشاء «الهيئة الفلسطينية لتنظيم قطاع الاتصالات» التي نص عليها القانون، لضمان تحديد مهام الأطراف وصلاحياتها بشكل واضح، من حيث وضع السياسات العامة لقطاع الاتصالات وهو من اختصاص الوزارة، ومن حيث تنظيم عمل هذا القطاع وهو مهمة ملقاة على عاتق الهيئة.
 5. ضرورة وجود قانون اتصالات عصري يحدد أدوار أصحاب المصلحة والعلاقة ومهامهم وصلاحياتهم، وفي الآن نفسه يحمي حق المواطن في حال تم انتهاك حقه من طرف شركة الاتصالات مزودة الخدمة.

3. حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية

1.3 تمهيد

ساهم انتشار الإنترنت الواسع واستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في عمليات التجارة الإلكترونية في زيادة كبيرة في حجم هذا الشكل الحديث من التجارة على المستوى الوطني وعبر الوطني، الأمر الذي لم يؤدِ فقط إلى تسهيل حياة الناس وسرعة إنجاز معاملاتهم التجارية، فقد صاحب هذا التطور من الوجهة المقابلة، انتشار للمخاطر والتهديدات الناجمة عن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في التجارة، بما في ذلك التهديدات المرتبطة بالخصوصية والسرقة والغش. مما يتطلب من الدول العمل على توفير الأدوات القانونية اللازمة والتعاون في ما بينها لحماية المستهلكين - وهم الطرف الأضعف في المعادلة التجارية - من التعرض لمثل تلك المخاطر التي تهدد الثقة والائتمان في التجارة الإلكترونية.

نستعرض المعايير الدولية لحماية المستهلكين في مجال التجارة التقليدية والإلكترونية على السواء، ومن ثم نستعرض الإطار القانوني الوطني الناطم لحماية المستهلكين وتقييمه في ضوء المعايير الدولية، وعلى وجه الخصوص، بيان مدى استجابة الإطار القانوني الوطني لمعايير حماية المستهلكين الدولية في مجال التجارة الإلكترونية، وصولاً إلى تقديم توصيات لإحداث المواءمة التشريعية اللازمة بين القانون الوطني والدولي بهدف تطوير السياسات والقوانين الوطنية لتعزيز حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية.

ستقتصر هذه الورقة على الإطار النظري لحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية، على أمل أن تشكل في المستقبل القريب أساساً معقولاً لإعداد الهيئة أو منظمات المجتمع المدني - لا سيما جمعيات حماية المستهلك - البحوث والدراسات الاستكشافية المستندة إلى واقع السوق الإلكتروني، بما يؤدي إلى تقديم صورة حقيقية عن وضع حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية في فلسطين، كما قد تشكل هذه الورقة إطاراً عاماً يمكن البناء عليها تطوير أدوات لرصد الانتهاكات التي يتعرض لها المستهلكون في مجال التجارة الإلكترونية وتوثيقها، قد تستخدم لاحقاً في وصول المستهلكين إلى سبل الانتصاف.

2.3 الحماية الدولية للمستهلك الإلكتروني

المستهلك وفقاً للمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، هو الشخص الطبيعي الذي يتصرف في المقام الأول لأغراض شخصية أو عائلية أو ذات صلة بالأسرة المعيشية، وقد تركت المبادئ التوجيهية لكل دولة أن تعتمد تعاريف مختلفة للمستهلك لمعالجة الاحتياجات المحلية المحددة، وفي هذا السياق، عرّفه قانون حماية المستهلك الفلسطيني بأنه: كل من يشتري أو يستفيد من سلع أو خدمة. أما التجارة الإلكترونية بحسب منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، فهي: بيع أو شراء السلع أو الخدمات التي تتم عبر شبكات الحاسوب بطرق مصممة خصيصاً لغرض تلقي الطلبات أو وضعها.

وعليه، فإن المستهلك الإلكتروني، هو الشخص الذي يبرم العقود الإلكترونية المختلفة من شراء أو إيجار وقرض وانتفاع وغيرها من أجل توفير كل ما يحتاجه من سلع وخدمات لإشباع حاجته الشخصية أو العائلية.²⁶ بينما يقصد بحماية المستهلك في المجال الإلكتروني: مجموعة السياسات والقوانين التي تضمن حقوق المستهلك والدفاع عنها ومنع التعدي عليها في الفضاء الإلكتروني مع التقليل من خطر الأضرار التي تلحق به وبمصلحه.²⁷

تتمثل الفلسفة من توفير الحماية للمستهلكين في مراعاة مصالح الأفراد واحتياجاتهم، لا سيما في ظل التفاوت بينهم من حيث الأحوال الاقتصادية والمستويات التعليمية والقدرة على المساومة، إضافة إلى ضرورة مراعاة تمتع المستهلكين بحق الحصول على منتجات غير خطرة، وحققهم في تشجيع التنمية الاقتصادية والاجتماعية العادلة والمستدامة وحماية البيئة.

انطلاقاً من هذه الفلسفة إضافة إلى غيرها من الاعتبارات التي ترمي بشكل رئيس إلى ردم الفجوة بين المستهلكين حول العالم، لا سيما المستهلكين في الدول النامية، اعتمدت الجمعية العامة للمبادئ التوجيهية لحماية المستهلك أول مرة، بموجب قرارها رقم 248/39 المؤرخ في 16 نيسان 1985. ثم وسع نطاقها لاحقاً المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة في قراره 7/1999 المؤرخ في 26 تموز 1999، ونقحتها واعتمدتها الجمعية العامة بموجب قرارها 186/70 المؤرخ في كانون الأول 2015. لقد كان للتجارة الإلكترونية وتطورها الدور الأكبر الذي دفع باتجاه مراجعة مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك، بجعلها أكثر استجابة لمتطلبات التجارة الإلكترونية.

26 محمد السلامة، الإطار القانوني لحماية المستهلك في التجارة الإلكترونية، المجلة القانونية، المجلد (3)، العدد (3)، 2018، ص 210.

27 سارة بركات، إيمان رحال، وآخرون، حماية المستهلك في محيط التجارة الإلكترونية بالإشارة إلى مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والتجربة الكندية نموذجاً، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد (9)، 2018، ص 650.

إضافة إلى مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك والمشار إليها آنفاً، أصدرت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) سنة 1999، أول وثيقة دولية متخصصة في مجال حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية، وهي ما يعرف بالمبادئ التوجيهية المتعلقة بحماية المستهلك في سياق التجارة الإلكترونية، التي تمت مراجعتها في العام 2016.

3.3 المبادئ الدولية لحماية المستهلك

إن الدولة ملزمة باحترام حقوق المستهلك وذلك بالامتناع عن اتخاذ إجراءات قد تمس حقوق المستهلكين أو تضعفهم، وهي ملزمة كذلك بتبني سياسات وقوانين توفر حماية فعالة للمستهلك في مواجهة الشركات التجارية وغيرها من مؤسسات الأعمال التي عليها هي الأخرى واجب احترام حقوق المستهلكين ومعالجة أي آثار ضارة تلحق بهم جراء أنشطتها أو منتجاتها. وحتى يتحقق احترام المستهلكين وحمايتهم من الدولة والشركات التجارية على نحو فعال لا بد أن تراعي السياسات أو القوانين التي تضعها الدولة في هذا السياق مجموعة من المبادئ التي نصت عليها المبادئ التوجيهية لحماية المستهلك، وهي:

- حصول المستهلكين على السلع والخدمات الأساسية.
- حماية المستهلكين الضعفاء والمحرومين.
- حماية المستهلكين من الأخطار التي تهدد صحتهم وسلامتهم.
- تعزيز مصالح المستهلكين الاقتصادية وحمايتهم.
- توفير سبل حصول المستهلكين على المعلومات الوافية التي تمكنهم من الاختيار عن تبصر وفقاً لرغبات كل منهم واحتياجاته.
- تثقيف المستهلكين، بما في ذلك التثقيف بشأن الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية المترتبة على اختياراتهم.
- توفير وسائل فعالة لتسوية منازعات المستهلكين وحصولهم على تعويض.
- حرية تشكيل جماعات أو منظمات للمستهلكين وغير ذلك من التنظيمات ذات الصلة، وإتاحة الفرصة لها لكي تعبر عن آرائها في عمليات اتخاذ القرارات التي تمس المستهلكين.
- تشجيع أماط الاستهلاك المستدام.
- حماية خصوصية المستهلك، والتدفق الحر للمعلومات على نطاق عالمي.

وأكدت المبادئ التوجيهية -بوجه خاص- على سريان مجموعة المبادئ المذكورة أعلاه في مجال التجارة الإلكترونية، وفي هذا السياق دعت الدول إلى أن تضع باستمرار سياسات شفافة وفعالة لحماية المستهلك الإلكتروني لضمان مستوى من الحماية له لا يقل عن ذلك الذي توفره الأشكال الأخرى من التجارة، وأن تستعرض سياسة حماية المستهلك السارية من أجل مراعاة السمات الخاصة بالتجارة الإلكترونية وضمان إطلاع المستهلكين والمؤسسات التجارية على حقوقهم والتزاماتهم في السوق الرقمية وتوعيتهم بها. إضافة إلى ذلك، دعت المبادئ التوجيهية الدول إلى التعاون في ما بينها في مجال حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية، وحثتهم في هذا السياق على الأخذ بعين الاعتبار المبادئ التوجيهية المتعلقة بحماية المستهلك في سياق التجارة الإلكترونية التي وضعتها منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي.

أصدرت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) سنة 1999، أول وثيقة دولية متخصصة في مجال حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية، وهي ما يعرف بالمبادئ التوجيهية المتعلقة بحماية المستهلك في سياق التجارة الإلكترونية، التي تمت مراجعتها في العام 2016، وهذه المبادئ هي:

- يجب توفير حماية فعالة وشفافة للمستهلكين في التجارة الإلكترونية بمستوى يعادل على الأقل مستوى الحماية المتاحة في التجارة التقليدية.
- يجب على الشركات التجارية أن تراعي مصالح المستهلكين وأن تتعامل بإنصاف في ممارساتها التجارية والإعلانية والتسويقية.
- يجب على الشركات التجارية توفير معلومات دقيقة وواضحة وسهلة الوصول في ما يتعلق بوصف السلع والخدمات والشروط والأحكام والتكاليف المرتبطة بالمعاملة.
- يجب توفير أدوات إلكترونية تمكن المستهلك من تحديد السلع والخدمات التي يرغب بشرائها على نحو دقيق، وأن يكون قادراً على تصحيح أي أخطاء محتملة أو تعديل الطلب.
- يجب توفير قنوات دفع آمنة وسهلة الاستخدام.
- يجب توفير طرق بديلة لتسوية المنازعات دون تكلفة أو عبء إضافي.
- يجب توفير حماية عالية لخصوصية المستهلك.
- يجب على الحكومات والشركات تثقيف المستهلكين في مجال التجارة الإلكترونية.

ولدى مراجعتها هذه التوصيات، أضافت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في العام 2016 مبادئ عدة لحماية المستهلكين في مجال التجارة الإلكترونية، عالجت فيها موضوع المعاملات غير النقدية على الإنترنت (العملات الإلكترونية مثلاً)، والمحتويات الرقمية، إضافة إلى التأكيد على ضرورة تمكين المستهلكين من تقييم السلع والخدمات التي يحصلون عليها من خلال المعاملات الإلكترونية، والتأكيد كذلك على أهمية تعاون الشركات والسلطات المعنية لمعالجة المشاكل المرتبطة بضمان سلامة المنتجات في السوق الإلكتروني.

4.3 حماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية في القانون الفلسطيني

هل يراعي القانون الفلسطيني المبادئ الدولية لحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية أم لا؟ هذا ما سنحاول الإجابة عنه باختصار هنا. لكن قبل ذلك نشير إلى أن مصدر حماية المستهلك لا يتمثل فقط في قانون حماية المستهلك، حيث إن النظام القانوني في العادة يتضمن أحكاماً لحماية المستهلكين مصدرها القانون المدني، وأخرى مصدرها قانون الجمعيات، وأخرى في قانون العقوبات أو في قانون الجرائم الإلكترونية، وفي قانون المعاملات الإلكترونية. وبالتالي، فإن مسألة تشخيص ما إذا كان النظام القانوني الفلسطيني يوفر حماية للمستهلك أم لا يتوقف على مراجعة رزمة من التشريعات ذات العلاقة، الأمر الذي لا يتسع له المجال في هذه الورقة، لذلك سوف نقتصر على استعراض حماية المستهلك وفقاً لقانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005.

جاء قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005 مستجيباً في معظم أحكامه للمبادئ الدولية الخاصة بحماية المستهلك بشكل عام، إلا أنه لم يأت بأحكام خاصة لحماية المستهلك في مجال التجارة الإلكترونية، واكتفى في هذا السياق، بالنص على اختصاص مجلس الوزراء بإصدار الأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك في مجال تداول المنتجات عن طريق استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة. ومع ذلك، وعلى الرغم من مرور أكثر من خمسة عشر عاماً على صدور قانون حماية المستهلك، فلم تصدر أي من الحكومات الفلسطينية المتعاقبة النظام الذي تحدث عنه قانون حماية المستهلك.

هذا يقودنا إلى القول إن النظام القانوني الفلسطيني ما زال يفتقد لنصوص قانونية خاصة توفر حماية شاملة للمستهلكين في مجال التجارة الإلكترونية. هناك نصوص قانونية عامة توفر الحماية للمستهلكين في مجال التجارة التقليدية وردت بوجه خاص في قانون حماية المستهلك، وبالتأكيد

ينسحب تطبيق هذه النصوص على مجال التجارة الإلكترونية، إضافة إلى ذلك، فقد وضع مجلس الوزراء في العام 2019 قاعدة قانونية مهمة تتعلق بحماية خصوصية المستهلكين باعتبارها أحد المبادئ التي نصت عليها المبادئ التوجيهية المذكورة أعلاه، حيث أصدر مجلس الوزراء بتاريخ 2019/05/06، القرار رقم (03) لسنة 2019، حظر بموجبه على الشركات والمؤسسات استخدام البيانات الشخصية (المباشرة وغير المباشرة) الخاصة بالمواطنين متلقي خدماتها لأغراض تجارية دون الحصول على إذن مسبق منهم، تحت طائلة المسؤولية القانونية.

إذن، وبخلاف قرار مجلس الوزراء رقم (03) لسنة 2019 المشار إليه أعلاه، فإن المبادئ العامة لحماية المستهلكين الواردة في قانون حماية المستهلك، هي التي تنظم حماية المستهلكين في مجال التجارة الإلكترونية إضافة إلى حمايتهم في مجال التجارة التقليدية، وذلك إلى حين إيجاد تنظيم قانوني خاص لحماية المستهلكين في مجال التجارة الإلكترونية، وحتى ذلك الوقت، نستعرض هنا مبادئ حماية المستهلك التي نصت عليها المادة (03) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم (21) لسنة 2005، حيث نصت هذه المادة على أنه:

«يتمتع المستهلك بالحقوق الآتية:

- الحفاظ على صحته وسلامته عند استعماله السلعة أو الخدمة من حيث الجودة والنوعية.
- الحصول على المعاملة العادلة دون تمييز من مزود المنتج أو المصنع.
- تشكيل جمعيات لحماية المستهلك والانتساب إليها.
- العيش في بيئة نظيفة وسليمة وحصوله على سلعة وخدمة مطابقة للتعليمات الفنية الإلزامية.
- الاختيار الحر للسلع والخدمات من بين بدائل سلعية أو خدماتية، وكذلك له الحق في الحصول على الصفقات العادلة، مثل ضمان الجودة والسعر المعقول، ورفض الصفقات الإجبارية.
- الحصول على المعلومات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها ليتسنى له ممارسة حقه بالاختيار الحر والوعي بين السلع والخدمات المعروضة في السوق كافة.
- التعويض بالتقاضي مباشرة أو بوساطة جمعيات المستهلك جماعياً لصون حقوقه وتعويضه عن الأضرار التي تكون قد لحقت به.

● استبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها وكذلك استرداد المبالغ التي يكون سدادها لقاء خدمة في حال عدم مطابقتها لدى استعمالها بشكل سليم سواء المواصفات المتفق عليها أو المعمول بها أو للغرض الذي من أجله تم الاستحصال عليها.

● طلب فاتورة من المزود يحدد فيها:

- اسم المؤسسة
- رقم تسجيلها في السجل التجاري
- عنوانها
- تعريف السلعة أو الخدمة ووحدة البيع أو التأجير
- الثمن والكمية المتفق عليها والقيمة الإجمالية للفاتورة بالعملة المتداولة

بالإضافة إلى هذا النص، فقد أفرد قانون حماية المستهلك أحكاماً خاصة تضمن إنفاذ كل حق من حقوق المستهلكين على حدة، بما في ذلك النص على العقوبات التي يمكن توقيعها على الشركات والمؤسسات المخالفة.

بناءً على ما تقدم، فإن القانون الفلسطيني بصفة عامة يوفر حماية مناسبة لحقوق المستهلكين، وذلك يتضح مما جاء في قانون حماية المستهلك، وبعض القوانين الأخرى ذات العلاقة، لا سيما قانون العقوبات، إلا أن توفير حماية خاصة للمستهلكين في الفضاء الإلكتروني ما زال النظام القانون الفلسطيني يفتقد إليه باستثناء ما صدر من مجلس الوزراء في هذا الإطار من توفير حماية لخصوصية المستهلكين في مواجهة الشركات والمؤسسات الخاصة لأغراض تجارية، وعليه، فإننا نوصي بضرورة إيجاد تنظيم قانوني متخصص لحماية المستهلكين في الفضاء الإلكتروني، بحيث يكون ذلك التنظيم مراعيًا لتوصيات ومبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية المتعلقة بحماية المستهلكين في مجال التجارة الإلكترونية.

4. الدفع المسبق للخدمات الأساسية

«المياه والكهرباء»

1.4 تمهيد

في العام 2010 بدأ مجلس الوزراء تطبيق سياسة الدفع المسبق في قطاعي المياه والكهرباء في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة. ومن خلال قراراته التي أصدرها بالخصوص، ترك مجلس الوزراء الخيار للمستهلكين إما بالتحويل إلى نظام الدفع المسبق بتركيب عدادات مجهزة خصيصاً لهذا الغرض، أو البقاء في إطار نظام الفاتورة. على عكس الأخيرة، يعني نظام الدفع المسبق، أن المياه والكهرباء لن تتوفر للمستهلك، إلا إذا شحنت عداد الدفع المسبق بمبلغ مالي سلفاً (Pay-Pre)، بحيث تنقطع المياه ويقطع التيار الكهربائي عن المستهلك في اللحظة التي ينفذ فيها المال المدفوع سلفاً في العداد، ولا تعود المياه ولا التيار الكهربائي إلا إذا قام المستهلك بشحنه من جديد، وبالتالي، فإن المستهلكين الذين لا يملكون المال لشحن العداد عندما ينفد الحساب، لن يستطيعوا الحصول على متطلبات الحد الأدنى من المياه والكهرباء اللازمة للعيش.

أثارت قرارات مجلس الوزراء في ذلك الحين جدلاً اقتصادياً وقانونياً ومجتمعياً، ما زال يتردد صده حتى الآن، في الوقت الذي أصبحت فيه عدادات الدفع المسبق للمياه والكهرباء منتشرة بشكل كبير في مناطق الضفة الغربية وقطاع غزة. فبينما ترى الحكومة وهيئات الحكم المحلي وجزء من القطاع الخاص أن نظام الدفع المسبق وسيلة ناجعة للحد من تراكم ديون المواطنين وتسويتها ولا غنى عنها في عملية تنظيم الاستهلاك وترشيده، فإن قطاعاً واسعاً من المجتمع يرى فيها وسيلة لحرمان المستهلكين من الحصول على المياه والكهرباء بوصفها خدمات أساسية لا يمكن تأمين حياة صحية وكرامة دونهما، وهي بذلك؛ أي عدادات الدفع المسبق، تنتهك حق كل شخص في مستوى معيشي كاف له ولأسرته، بوصفه أحد الحقوق الأساسية التي كفلها العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، التي انضمت إليه دولة فلسطين في نيسان 2014.

اهتم المجتمع المدني الفلسطيني في نقاش نظام الدفع المسبق، في قطاع المياه تحديداً، واستحوذ هذا الموضوع على مساحة لا بأس بها من نقاشاته ونشاطاته. مركز القدس للمساعدة القانونية، كان قد أصدر في العام 2019، دراسة خاصة حول نظام الدفع المسبق في قطاع المياه جاءت بعنوان: «عدادات المياه مسبق الدفع في القانون والممارسة»، من إعداد الباحث مُعز كراجه.²⁸ هدفت الدراسة إلى الإجابة عن تساؤلات مهمة مرتبطة بنظام الدفع المسبق في قطاع المياه، مثل: هل كان اللجوء إلى العدادات هو الحل الأمثل والأكثر نجاعة للتغلب على الديون المتراكمة على المواطنين سنوات طويلة؟ وهل أخذت الحكومات الفلسطينية المتعاقبة عند تطبيقها سياسة الدفع المسبق بالاعتبارات المتعلقة بالسياق الوطني الفلسطيني المرتبط بالاحتلال الإسرائيلي وأهمية تعزيز صمود المواطنين في الأراضي المحتلة؟ وقد خلصت الدراسة إلى أن نظام الدفع المسبق في الخدمات الأساسية هو تعبير عن فلسفة اقتصادية نيو-ليبرالية، أكثر من كونه مجرد تقنية لحل مشاكل تراكم الديون، وهي فلسفة لم تراعى سيطرة الاحتلال على مصادر المياه الفلسطينية، ولم تراعى في الواقع، أوضاع الفئات المجتمعية الضعيفة، وهي بمثابة حل غير قانوني يخالف القوانين الوطنية ويتنكر أيضاً لالتزامات دولة فلسطين بموجب الاتفاقيات الدولية لحقوق الإنسان.

وقبل مركز القدس للمساعدة القانونية، كان مركز بيسان للبحوث والإنماء، وشبكة المنظمات الأهلية، قد أصدرتا في العام 2012 دراسة مشتركة حول نظام عدادات الدفع المسبق في قطاعي المياه والكهرباء، من إعداد الباحثة آيات حمدان والباحث عباد خالد،²⁹ بحثا فيها آثار نظام الدفع المسبق للخدمات الأساسية على الأسر الفقيرة وعلى المخيمات الفلسطينية في الضفة الغربية لا سيما في ظل وجود الاحتلال الإسرائيلي، وأوضحوا بالتفصيل كيف يعتبر ذلك تطبيقاً لنهج خصخصة الخدمات العامة وتقليص دور القطاع العام في الخدمات الأساسية، وقد خلصت الدراسة إلى أن نظام الدفع المسبق يزيد من الصعوبات على المواطنين الفلسطينيين ويحد من حصولهم على الاحتياجات الأساسية ويمثل انتهاكاً لحقهم في العيش بمستوى كاف لهم ولأسرهم. وقد أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في الأطر القانونية النازمة للامتياز في الخدمات الأساسية، وذلك باتجاه توسيع دعم القطاع العام في تلك الخدمات، ومراقبة عمل شركات القطاع الخاص لضمان عدم انتهاكها حقوق المواطنين، كما أوصت بعدم ربط خدمات المياه والكهرباء بأي شروط أو خدمات أخرى تقدمها الحكومة أو الهيئات المحلية، بما في ذلك، الحصول على ما يعرف ببراءة الذمة.

28 معز كراجه، عدادات المياه مسبق الدفع في القانون والممارسة، مركز القدس للمساعدة القانونية وحقوق الإنسان: رام الله، 2019.

29 آيات حمدان، عباد خالد، الدفع المسبق في قطاعي المياه والكهرباء، شبكة المنظمات الأهلية -مركز بيسان للبحوث والإنماء: رام الله، 2012.

سوف ننطلق في هذه الورقة من الحقائق التي تضمنتها الدراسات السابقة المتخصصة في الموضوع والمشار إليها أعلاه، لا سيما الحقائق التي تم الحصول عليها من خلال اعتماد الباحثين في تلك الدراسات على منهج البحث الميداني، وذلك في توصيف واقع نظام الدفع المسبق في قطاعي المياه والكهرباء وسياقه في الأراضي الفلسطينية، بينما سنركز أكثر على مدى اتساق نظام الدفع المسبق للخدمات الأساسية مع القانون الوطني والقانون الدولي لحقوق الإنسان، وماذا يلزم لجعل هذا النظام متواءماً مع قانون حقوق الإنسان؟

2.4 كيف وصلنا إلى الدفع المسبق للخدمات الأساسية؟

يوجد مصدران رئيسيان لتزويد المواطنين الفلسطينيين بالمياه والكهرباء، الأول، هو مجالس الهيئات المحلية مثل البلديات والمجالس القروية، وما زال هذا المصدر معتمداً حتى الآن في بعض المناطق من الضفة الغربية وقطاع غزة، لا سيما في قطاع المياه. أما المصدر الآخر، فهو الشركات الخاصة التي تعتبر الآن المصدر المهم الذي تغطي خدماته مناطق واسعة من الضفة الغربية وقطاع غزة، لا سيما في قطاع الكهرباء، من الأمثلة عليها: شركة كهرباء القدس، الحاصلة على امتياز تقديم الكهرباء لمناطق في القدس ورام الله والبيرة وبيت لحم وبيت ساحور وبيت جالا وأريحا. وشركة كهرباء الجنوب التي تقدم خدماتها في دورا ويطا والظاهرية وبيت أمر، وشركة توزيع كهرباء الشمال، وتقدم خدماتها في محافظات نابلس وجنين وطولكرم وطوباس وقلقيلية وسلفيت.

بصرف النظر عن مصدر المياه والكهرباء فيما إذا كان من مجالس الهيئات المحلية أو من الشركات الخاصة، فإن النظام الذي كان معتمداً قبل العام 2010 في ما يتعلق بتزويد الخدمة أو جباية ثمنها لدى جميع الهيئات والشركات هو نظام الفاتورة، ووفقاً لهذا النظام، الذي ما زال معتمداً حتى الآن في العديد من مناطق الضفة الغربية وقطاع غزة، يتم تزويد المستهلكين بخدمات المياه والكهرباء بشكل يومي من دون أن يتوقف ذلك على دفعهم ثمن الخدمة بشكل مسبق، بل يتم دفع ثمن الخدمة بعد استهلاكها بشكل شهري، بحيث لا يتم قطع الخدمة في حالة عدم الدفع إلا بموجب حكم قضائي وفقاً لصحيح القانون الفلسطيني، وإن كان الواقع ينبئ عن تجاوز للقانون في هذا المجال من بعض مقدمي الخدمة، حيث يتم قطع التيار الكهربائي أو المياه في حال التخلف عن الدفع دون وجود ما يسمح بذلك قضائياً، ففي حالة الكهرباء مثلاً يتم الاكتفاء بأن يتم القطع وفقاً لتعليمات صادرة من سلطة الطاقة بناءً على توصية من مجلس تنظيم قطاع الكهرباء.

في العام 2000 ومع دخول الانتفاضة الثانية، واجتياح جيش الاحتلال الإسرائيلي مدن الضفة الغربية وحصارها، وما صاحب ذلك من تعطيل للحياة العامة، وما تبعها من حالة فلتان أمني، انهار الواقع المعيشي للناس، حيث زادت نسبة الفقر، وارتفعت نسبة البطالة، وتعطلت المصالح الاقتصادية الخاصة، مما أدى إلى تراكم ديون الخدمات الأساسية من مياه وكهرباء على المستهلكين لحساب المجالس المحلية، التي أصبحت غير قادرة على تحصيل تلك الديون وتغطية تكلفة الخدمات التي تقدمها للمواطنين، وبالنتيجة، أصبحت مجالس الهيئات المحلية مدينة للحكومة الفلسطينية والشركات الإسرائيلية بمبالغ طائلة، الأمر الذي شجع الحكومة على الذهاب نحو سياسة الدفع المسبق للخدمات الأساسية بهدف الحد من تراكم الديون وتسويتها.

إضافة إلى ذلك، يقول الباحث معز كراجة إن هناك سياقاً اقتصادياً فلسطينياً ساهم في الوصول إلى تطبيق سياسة الدفع المسبق في الخدمات الأساسية، يتمثل هذا السياق في تحول السلطة الوطنية نحو السياسات النيو ليبرالية والفلسفة الرأسمالية، بتقليص تدخل الحكومة في الحياة الاقتصادية وفي توفير الخدمات الأساسية للمواطنين إلى أدنى حد ممكن، مقابل إعطاء مساحة أوسع للقطاع الخاص وتوفير الأدوات اللازمة له من أجل تشجيعه على الاستثمار وصولاً إلى نظام اقتصادي يقل اعتماده على الإنفاق العام. فكانت خصخصة الخدمات الأساسية مثل الكهرباء، وسياسة الدفع المسبق للمياه، تطبيقات عملية للفلسفة الاقتصادية الحديثة، التي ينتقدها كراجة، ويقول إنها غير ممكنة في ظل السياق الاستعماري وسيطرة الاحتلال على مصادر الطاقة والمياه والتبعية الاقتصادية له وما ينشأ عن ذلك من ضعف قدرة المواطنين على تحمل تكاليف الخدمات الأساسية.³⁰

3.4 الأساس القانوني للدفع المسبق في الخدمات الأساسية

بالنسبة للمياه، لا يوجد في قانون المياه الفلسطيني،³¹ تنظيم لآلية تزويد المستهلكين في المياه أو جباية ثمنها إن كانت عن طريق الفاتورة أو الدفع المسبق، ولم يتضمن القانون كذلك أي نص يجيز لمقدم خدمة المياه قطعها عن المستهلك، بل ينص قانون المياه في هذا السياق، على حق كل شخص بالحصول على حاجته من مياه الشرب ذات الجودة المناسبة لاستعمالها وبأسعار محددة وفقاً لنظام تعرفه يصدر من مجلس الوزراء، كما نص القانون على التزام

30 معز كراجة، مرجع سابق، ص 23؛ آيات حمدان، عباد خالد، مرجع سابق، ص 12 وما بعدها.

31 القرار بقانون رقم (14) لسنة 2014 بشأن المياه، المنشور على الصفحة (13)، من عدد الوقائع الفلسطينية رقم (108)، بتاريخ 2014/07/15.

مقدمي خدمات المياه سواء أكانوا مصالح مياه أم هيئات محلية أم مجالس خدمات المياه، أن يتخذوا الإجراءات المناسبة لضمان الحق في الحصول على المياه ووضع الخطط اللازمة لتطوير خدمات المياه بما ينسجم والسياسة المائية العامة (المادة 05 من قانون المياه).

لقد نظمت آلية تزويد المستهلكين بالمياه أو آلية جباية ثمنها عن طريق الدفع المسبق لأول مرة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (03/51/13 م.و.س.ق) لسنة 2010. أجاز هذا القرار لمجالس الهيئات المحلية تركيب عدادات الدفع المسبق للمياه إن رغبت بذلك، ضمن الشروط والمواصفات الفنية لهذا الغرض من قبل سلطة المياه ووزارة الحكم المحلي على أن تساهم الحكومة بـ (50%) من تكلفة العدادات.

في الأعوام التالية، أصدرت الحكومات الفلسطينية المتعاقبة قرارات عدة أكدت من خلالها على قرار الحكومة السابق بشأن تركيب عدادات الدفع المسبق للمياه لسنة 2010. لقد تمثل العامل المشترك بين جميع تلك القرارات في دفع الحكومة الهيئات المحلية ومقدمي خدمات المياه إلى تركيب عدادات الدفع المسبق إما بالترغيب أو التهيب، فمثلاً قدمت الحكومة حوافز إضافية للهيئات المحلية التي تعتمد عدادات الدفع المسبق، وذلك بتحمل الحكومة تكاليف تركيب العدادات كاملة بعد أن كانت مساهمتها (50%) فقط، وشطب هذه التكلفة من ديون الهيئات المحلية. بينما لجأت الحكومة في الوقت نفسه إلى الضغط على الهيئات المحلية والمواطنين لتركيب عدادات الدفع المسبق، مثل تطبيق شهادة براءة الذمة من ديون المياه والكهرباء، كشرط للحصول على خدمات حكومية أخرى بالنسبة للمواطنين، أو كشرط للحصول على موافقة حكومية على قروض أو منح أو مشاريع بالنسبة للهيئات المحلية.

لقد مثلت القرارات الوزارية المشار إليها الإطار القانوني الناظم لتركيب عدادات الدفع المسبق في قطاع المياه، وهي بالمناسبة قرارات لم تُنشر في جريدة الوقائع الفلسطينية، ولا يتاح للجمهور الاطلاع عليها من خلال أي قاعدة بيانات حكومية، وهذا يتعارض بالتأكيد مع مبدأ العلم بالقواعد القانونية، حيث إنه من حق الناس أن تعرف القاعدة القانونية التي ستطبق عليها قبل أن تطبق فعلاً، والنشر في الجريدة الرسمية هو القرينة الوحيدة على ذلك.

وبالعودة إلى جوهر تلك القرارات، فإنها تجعل من تركيب عدادات الدفع المسبق أمر اختياريًا، وهذا بخلاف الواقع، حيث أجبرت بعض الهيئات المحلية المستهلكين على تركيب عدادات الدفع المسبق للمياه، كما أنها رفضت تمديد خطوط مياه للمباني والمنشآت الجديدة إلا بنظام الدفع المسبق. إضافة إلى ذلك، فإن قرارات مجلس الوزراء وإن جعلت من تركيب عدادات الدفع المسبق أمرًا اختياريًا، فإن اشتراطها في الوقت نفسه براءة الذمة للمجالس المحلية والمواطنين

من ديون المياه للحصول على خدمات أخرى، قد دفع الكثير من المجالس المحلية والمواطنين إلى تركيب تلك العدادات مكرهين.³² ما مدى قانونية ذلك؟ هذا ما سنحاول الإجابة عنه بعد قليل، والآن نلقي نظرة على الإطار القانوني لعدادات الدفع المسبق للكهرباء.

بالنسبة إلى خدمة الكهرباء، فلم تصدر قرارات خاصة من مجلس الوزراء بتركيب عدادات الدفع المسبق في قطاع الكهرباء على غرار ما صدر في قطاع المياه، ولم ينظم قانون الكهرباء العام آلية تزويد المستهلكين بالتيار الكهربائي أو آلية جباية ثمن الخدمة، إلا أن المادة (33) المعدلة من قانون الكهرباء،³³ نصت على إصدار شركات توزيع الكهرباء فواتير شهرية للمستهلكين كافة، كما نظمت المادة نفسها آلية قطع التيار الكهربائي عن المستهلكين، حيث يجب أن يتم القطع وفقاً لتعليمات تصدر من سلطة الطاقة والموارد الطبيعية الفلسطينية بناءً على توصية مجلس تنظيم قطاع الكهرباء، وصدرت لهذه الغاية من رئيس سلطة الطاقة تعليمات رقم (02) لسنة 2018 بقطع التيار الكهربائي عن المستهلكين،³⁴ بعد أن كان تقدير أمر قطع التيار في القانون الأصلي قبل تعديله وقبل صدور تعليمات سلطة الطاقة، متروكاً لشركات الكهرباء نفسها عند تخلف المستهلك عن دفع ثلاث فواتير شهرية.

يفهم من نص المادة (33) المذكورة أن الآلية المعتمدة والمسموح بها قانوناً في تزويد المستهلكين بالكهرباء وجباية ثمن الخدمة هي فقط نظام الفاتورة، لا سيما في ظل عدم وجود نصوص أخرى في قانون الكهرباء تتحدث عن طريق الدفع المسبق، كما لا توجد قرارات صادرة من مجلس الوزراء في هذا الخصوص، وهذا ما يدعونا إلى التساؤل عن مصدر إلزام الشركات والمجالس المحلية والمواطنين بتركيب عدادات الدفع المسبق في خدمة الكهرباء على نحو ما ينبئ به الواقع؟

التقدير الأول هو أن الأمر متروك للاتفاق بين مقدم خدمة الكهرباء والمستهلك، بحيث يتضمن العقد الخاص (مصدر الالتزام) بينهما ما يشير إلى أن تقديم خدمة الكهرباء يتم فقط من خلال عدادات الدفع المسبق وأن المستهلك لا يملك في هذه الحالة سوى الموافقة على ذلك، باعتبار هذه العقود من عقود الإذعان، وهذا بالمناسبة إحدى أبرز نتائج الخصخصة في قطاع الكهرباء. أما التقدير الآخر، فهو أن الإلزام بتركيب عدادات الدفع المسبق في قطاع الكهرباء لا يستند إلى أي أساس قانوني أو عقدي مشروع. وسوف نناقش مدى قانونية ذلك في الآتي.

32 معز كراجه، مرجع سابق، ص 29 وما بعدها.

33 القرار بقانون رقم (13) لسنة 2009 بشأن قانون الكهرباء العام، المنشور على الصفحة (13)، من عدد الوقائع الفلسطينية رقم (81)، بتاريخ 2009/05/09.

34 نشرت هذه التعليمات على الصفحة (142)، من عدد الوقائع الفلسطينية رقم (48)، بتاريخ 2018/04/22، وتم تعديلها في العام 2020.

4.4 مدى قانونية نظام الدفع المسبق في الخدمات الأساسية

ينبغي لنا قبل الإجابة عن هذا التساؤل توضيح حقيقة أن موافقة المستهلك على نظام الدفع المسبق في المياه والكهرباء لا تثير مشكلة قانونية، طالما كانت تلك الموافقة نتاج إرادة حرة وبعيدة عن أي شكل من أشكال الإذعان. إنما تثار المشكلة التي نحاول تقييمها قانونياً هنا في حال إجبار المستهلك على تركيب عدادات الدفع المسبق، ويستوي في ذلك الإجبار من خلال القوة المادية أو الإجبار من خلال إذعان المستهلك للشروط التي يملها عليه مقدم الخدمة باعتباره دائماً الطرف الأقوى في هذا النوع من العلاقات العقدية. ولإجراء هذا التقييم القانوني أصولاً ينبغي لنا مناقشة الأطر القانونية لخدمتي الكهرباء والمياه في القانون الوطني والدولي، وما إذا كانت تسمح بفرض قيود من هذا النوع على الاستفادة من تلك الخدمات الأساسية.

1.4.4 الحق في المياه

قالت اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في تعليقها العام رقم (15) لسنة 2002، على المادتين (11- 12) من العهد، اللتين تكفلان حق الإنسان في مستوى معيشي كافٍ له ولأسرته، وحقه في التمتع بأعلى مستوى من الصحة الجسمية والعقلية يمكن بلوغه: «إن الماء مورد طبيعي محدود، وسلعة عامة أساسية للحياة والصحة. وحق الإنسان في الماء هو حق لا يمكن الاستغناء عنه للعيش عيشة كريمة. وهو شرط مسبق لإعمال حقوق الإنسان الأخرى». ويعني الحق في الماء بحسب اللجنة: حق كل فرد في الحصول على كمية من الماء تكون كافية ومأمونة ومقبولة ويمكن الحصول عليها مادياً وميسورة مالياً لاستخدامها في الأغراض الشخصية والمنزلية.

وقد اعترفت مجموعة واسعة من الوثائق الدولية، بالحق في الماء. فمثلاً، تنص المادة (14) من اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة على أن تكفل الدول الأطراف للمرأة الحق في «التمتع بظروف معيشية ملائمة، لا سيما فيما يتعلق بالإمداد بالماء». وتطالب المادة (24) من اتفاقية حقوق الطفل الدول الأطراف بمكافحة الأمراض وسوء التغذية «عن طريق توفير الأغذية المغذية الكافية ومياه الشرب النقية». كما تنص المادة (28) من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على التزام الدول الأطراف بضمان مساواة الأشخاص ذوي الإعاقة مع الآخرين في فرص الحصول على المياه النقية، وضمان حصولهم على الخدمات والأجهزة المناسبة ذات الأسعار المعقولة، وغير ذلك من المساعدات لتلبية الاحتياجات المرتبطة بالإعاقة.

وفي العام 2010، اعتبرت الجمعية العامة ومجلس حقوق الإنسان لأول مرة، الحق في المياه، حقاً من حقوق الإنسان الأساسية الملزمة قانوناً.

في القانون الفلسطيني، نصت المادة (10) من القانون الأساسي على أن حقوق الإنسان وحرياته الأساسية ملزمة، بينما نصت المادة (03) من قانون المياه لسنة 2014 على: «تعتبر جميع مصادر المياه الموجودة في فلسطين ملكاً عاماً، وللسلطة الحق بإدارة هذه المصادر بما يضمن العدالة والكفاءة بالتوزيع». أما المادة (05) من القانون نفسه، فقد نصت على: «1. لكل شخص الحق بالحصول على حاجته من مياه الشرب ذات الجودة المناسبة لاستعمالها وبأسعار محددة وفقاً لنظام تعرفه يصدر من مجلس الوزراء. 2. على مقدمي خدمات المياه أن يقوموا باتخاذ الإجراءات المناسبة لضمان هذا الحق، ووضع الخطط اللازمة لتطوير هذه الخدمات بما ينسجم والسياسة المائية العامة».

2.4.4 الحق في الكهرباء

على عكس المياه، لم يتم اعتبار الكهرباء حقاً من حقوق الإنسان في الوثائق الدولية لحقوق الإنسان. لكنها اعتبرت في المقابل، ضرورة لإنفاذ حقوق إنسانية أخرى، مثل الحق في الصحة والحق في الحياة، لا سيما في الأوضاع الطبية الصعبة أو الطقس العسير، حيث تعتبر الكهرباء في مثل تلك الحالات شرطاً ضرورياً من شروط الحياة.

كما إنها تعد جزءاً لا يتجزأ من حقوق أخرى نص عليها العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، فلا يمكن ضمان حق الفرد في مستوى معيشي كافٍ له ولأفراد أسرته يوفر ما يفي بحاجتهم من الغذاء والكساء والمأوى (المادة 11)، دون توفير الكهرباء. وفي هذا تقول اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في تعليقها العام رقم (04) لسنة 1991، على المادة (01/11) من العهد: «إن المسكن الملائم يجب أن تتوفر له بعض المرافق الأساسية اللازمة للصحة والأمن والراحة والتغذية. وينبغي أن تتاح لجميع المستفيدين من الحق في السكن الملائم إمكانية الحصول بشكل مستمر على الموارد الطبيعية والعامه ومياه الشرب النظيفة، والطاقة لأغراض الطهي والتدفئة والإضاءة، ومرافق الإصحاح والغسل، ووسائل تخزين الأغذية، والتخلص من النفايات، وتصريف المياه، وخدمات الطوارئ».

واعتبرت لجنة القضاء على التمييز ضد المرأة، أن توفير الكهرباء للمرأة جزء لا يتجزأ من

إعمال حق المرأة في الصحة المنصوص عليه في المادة (12) من اتفاقية القضاء على التمييز ضد المرأة، حيث قالت اللجنة في التوصية العامة رقم (24) لسنة 1999 (المرأة والصحة): «تلتزم الدول الأطراف اتخاذاً جميع التدابير المناسبة التي تكفل للمرأة التمتع بظروف معيشية ملائمة، لا سيما في ما يتعلق بالإسكان والإصحاح والإمداد بالكهرباء والماء، والنقل، والاتصالات، وكلها أمور بالغة الأهمية للوقاية من الأمراض ونشر الرعاية الصحية الجيدة».

أما في القانون الوطني، فلم يتم النص بشكل صريح على حماية الحق في الكهرباء، باستثناء ما جاء في المادة (112) من قانون أصول المحاكمات المدنية والتجارية، التي أجازت لمن قطعت عنه المياه أو تيار الكهرباء أو غير ذلك من المرافق الخدمائية الضرورية أن يطلب من قاضي الأمور المستعجلة إعادتها بصورة مستعجلة. يوفر هذا النص نوعاً من الحماية القانونية الإضافية للخدمات الضرورية.

بناءً على ما تقدم، فإن الحصول على خدمتي المياه والكهرباء، حق من حقوق الإنسان الأساسية، التي يجب توفيرها للجميع دون تمييز، وهي بصفتها هذه، يجب ألا تخضع إلى التقييد التعسفي أو غير القانوني، وهذا يعني من جهة أخرى، إمكانية إخضاعها لقيود قانونية وغير تعسفية، مثل دفع ثمن مناسب لقاء الخدمة، وعلى أن تتوفر في تلك القيود شروط معينة تتمثل في: القانونية، الضرورة، التناسب.

نطلق في تقييمنا القانوني لنظام الدفع المسبق الملزم لخدمتي المياه والكهرباء، من اعتبار نظام الدفع المسبق هو بمثابة قطع فعلي للخدمة بالنسبة للمستهلكين غير القادرين على دفع ثمن الخدمة بشكل مسبق أو تجديدها. فما هي شروط قطع المياه والتيار الكهربائي عن المستهلكين وما إذا كانت تلك الشروط تنطبق على خدمة الدفع المسبق أم لا؟

يسمح القانون الفلسطيني بقطع التيار الكهربائي عن المستهلكين المشتركين بنظام الفاتورة وفقاً لتعليمات صادرة من سلطة الطاقة والموارد الطبيعية، أقرت بالاستناد إلى المادة (33) من قانون الكهرباء العام. بموجب تلك التعليمات، فإنه يحق لمقدم خدمة الكهرباء قطع التيار الكهربائي عن المستهلك الذي لم يقدّم المبالغ المالية المستحقة عليه عن كمية استهلاكه للطاقة الكهربائي: بعد مرور 60 يوماً من تاريخ إصدار فاتورة الكهرباء للمشارك المنزلي، وبعد مرور 30 يوماً من تاريخ إصدار فاتورة الكهرباء لغير المشارك المنزلي، ولا يحق إعادة وصل التيار الكهربائي إلا إذا دفع المستهلك المبالغ المالية المستحقة عليه ورسوم إعادة التيار، أو استبدال العداد العادي بعداد مسبق الدفع على نفقة المستهلك، واستثنت هذه التعليمات من نطاق تطبيقها: المستهلكين المدرجين لدى وزارة التنمية الاجتماعية كحالة اجتماعية.

ووضعت محكمة النقض الفلسطينية قواعد قانونية مهمة في مجال تنظيم قطع خدمتي المياه والتيار الكهربائي عن المستهلكين، حيث قالت إن الشرط الوارد في اتفاقية توريد الكهرباء التي تنص على حق المورد في قطع التيار الكهربائي عن المشترك بعد مرور شهر على التخلف عن دفع أثمان الكهرباء، هو شرط تعسفي وارد في عقد من عقود الإذعان، الأمر الذي يسوغ للقضاء استبعاده. كما قضت بعدم جواز قطع التيار الكهربائي عن المشترك بمجرد التأخر عن دفع أثمان الكهرباء، بل يتوجب إخطاره بدفع هذه الأثمان خلال خمسة عشر يوماً تحت طائلة قطع التيار عنه في حالة عدم الدفع خلال مدة الإخطار. وفي ما يتعلق بالمادة (112) من قانون أصول المحاكمات المدنية والتجارية، قالت المحكمة إن هذه المادة لا تجيز إعادة التيار الكهربائي للمشارك بصورة مطلقة وبغض النظر عما إذا كان قد دفع أثمان الكهرباء بعد إخطاره بدفعها أم لا.³⁵

وبتطبيق هذه القواعد على مسألة إجبار المستهلكين على تركيب عدادات الدفع المسبق في قطاعي المياه والكهرباء، نستنتج أن مثل هذا الإلزام لم ينص عليه القانون الفلسطيني بمفهومه الواسع، وفي حالة النص عليه في اتفاقية توريد المياه والكهرباء، يعتبر شرطاً تعسفياً وراداً في عقد من عقود الإذعان يمكن للقاضي استبعاده من التطبيق، كما أن في إلزام المستهلكين بنظام الدفع المسبق تجاوزاً لشرط الإخطار الذي تحدثت عنه محكمة النقض كأحد الشروط اللازمة لقطع الكهرباء أو المياه عن المستهلكين. إضافة إلى أن فرض تطبيق هذا النظام قد لا يكون متناسباً مع جميع الحالات، لا سيما الفقراء وذوي الدخل المحدود، وهي بذلك تمثل إخلالاً بمبدأ المساواة وعدم التمييز.

إن سياسة الدفع المسبق في خدمتي المياه والكهرباء، تنطوي على تمييز غير محق على أساس الثروة والمركز الاجتماعي، وهي بذلك تنتهك العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وفق تفسيراته الصادرة من اللجنة المختصة بتفسيره ومراقبة تطبيقه، التي تحظر التمييز بين الناس على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو اللغة أو الدين أو الرأي السياسي أو الأصل القومي أو الاجتماعي أو الثروة أو النسب أو العجز البدني أو العقلي أو الحالة الصحية أو الميول الجنسية أو المركز المدني أو السياسي أو الاجتماعي أو مركز آخر يرمي أو يؤدي إلى إبطال أو إعاقة التمتع بحقوقهم بما في ذلك حقهم في الحصول على المياه والكهرباء.³⁶

35 حكم محكمة النقض المنعقدة في رام الله، في الدعوى الحقوقية رقم 52 لسنة 2003، بتاريخ 2004/01/29.

36 معز كراجة، مرجع سابق، ص 22.

5.4 التوصيات

- توفير أساس قانوني سليم وواضح ينظم تركيب عدادات الدفع المسبق بخدماتي المياه والكهرباء على أن ينشر في الوقائع الفلسطينية.
- الإبقاء على نظام الدفع المسبق اختيارياً، ومراجعة حالة الأسر التي أذعنت لتركيبه في مجال المياه والكهرباء.
- نشر تعليمات خاصة تنظم أحوال قطع المياه أو التيار الكهربائي عن المستهلكين على أن تتوفر فيها شروط الإخطار قبل اللجوء إلى القطع، ومنح مساحة لمراعاة كل حالة على حدة وفق ظروفها وحالتها المادية.
- عدم ربط خدمتي المياه والكهرباء ببراءة الذمة أو أي خدمات حكومية أخرى، سواء بالنسبة للأفراد أو الهيئات المحلية.

منشورات الهيئة

سلسلة التقارير السنوية

1. التقرير السنوي الأول، شباط 1994 - حزيران 1995، 1995.
2. التقرير السنوي الثاني، 1 تموز 1995 - 31 كانون الأول 1996، 1997.
3. التقرير السنوي الثالث، 1 كانون الثاني 1997 - 31 كانون الأول 1998، 1998.
4. التقرير السنوي الرابع، 1 كانون الثاني 1998 - 31 كانون الأول 1999، 1999.
5. التقرير السنوي الخامس، 1 كانون الثاني 1999 - 31 كانون الأول 2000، 2000.
6. التقرير السنوي السادس، 1 كانون الثاني 2000 - 31 كانون الأول 2001، 2001.
7. التقرير السنوي السابع، 1 كانون الثاني 2001 - 31 كانون الأول 2002، 2002.
8. التقرير السنوي الثامن، 1 كانون الثاني 2002 - 31 كانون الأول 2003، 2003.
9. التقرير السنوي التاسع، 1 كانون الثاني 2003 - 31 كانون الأول 2004، 2004.
10. التقرير السنوي العاشر، 1 كانون الثاني 2004 - 31 كانون الأول 2005، 2005.
11. التقرير السنوي الحادي عشر، 1 كانون الثاني 2005 - 31 كانون الأول 2006، 2006.
12. التقرير السنوي الثاني عشر، 1 كانون الثاني 2006 - 31 كانون الأول 2007، 2007.
13. التقرير السنوي الثالث عشر، 1 كانون الثاني 2007 - 31 كانون الأول 2008، 2008.
14. التقرير السنوي الرابع عشر، 1 كانون الثاني 2008 - 31 كانون الأول 2009، 2009.
15. التقرير السنوي الخامس عشر، 1 كانون الثاني 2009 - 31 كانون الأول 2010، 2010.
16. التقرير السنوي السادس عشر، 1 كانون الثاني 2010 - 31 كانون الأول 2011، 2011.
17. التقرير السنوي السابع عشر، 1 كانون الثاني 2011 - 31 كانون الأول 2012، 2012.
18. التقرير السنوي الثامن عشر، 1 كانون الثاني 2012 - 31 كانون الأول 2013، 2013.
19. التقرير السنوي التاسع عشر، 1 كانون الثاني 2013 - 31 كانون الأول 2014، 2014.
20. التقرير السنوي العشرون، 1 كانون الثاني 2014 - 31 كانون الأول 2015، 2015.
21. التقرير السنوي الواحد والعشرون، 1 كانون الثاني 2015 - 31 كانون الأول 2016، 2016.
22. التقرير السنوي الثاني والعشرون، 1 كانون الثاني 2016 - 31 كانون الأول 2017، 2017.
23. التقرير السنوي الثالث والعشرون، 1 كانون الثاني 2016 - 31 كانون الأول 2017، 2018.
24. التقرير السنوي الرابع والعشرون، 1 كانون الثاني 2018 - 31 كانون الأول 2019، 2019.
25. التقرير السنوي الخامس والعشرون، 1 كانون الثاني 2019 - 31 كانون الأول 2020، 2020.
26. التقرير السنوي السادس والعشرون، 1 كانون الثاني 2020 - 31 كانون الأول 2021، 2021.
27. التقرير السنوي السابع والعشرون، 1 كانون الثاني 2021 - 31 كانون الأول 2022، 2022.

سلسلة التقارير القانونية

1. محمود شاهين. تقرير حول لجان التحقيق الفلسطينية، 1998.
2. أريان الفاصد. تقرير حول آليات المساءلة وسيادة القانون في فلسطين، 1998.
3. حسين أبو هنود. تقرير حول التشريعات وآلية سنها في السلطة الوطنية الفلسطينية "دراسة تحليلية"، 1998.
4. جبريل محمد. دراسة حول فاقد الهوية، 1998.
5. عمار الدويك. الحركة عبر الحواجز، تقرير حول تقييد حرية حركة الفلسطينيين في الضفة الغربية وقطاع غزة، 1998.
6. قيس جبارين. تقرير حول جنوح الأحداث في التشريعات الفلسطينية، 1998.
7. عيسى أبو شرار (وآخرون). مشروع قانون السلطة القضائية: دراسات وملاحظات نقدية، 1998.

8. زياد عريف (وآخرون). قوانين الشرطة في فلسطين: دراسات وملاحظات نقدية، 1998.
9. عزمي الشعيبي (وآخرون). قانون المطبوعات والنشر: "دراسات وملاحظات نقدية"، 1999.
10. محمود شاهين. تقرير حول النيابة العامة الفلسطينية، 1999.
11. Gil Friedman, The Palestinian Draft Basic Law: Prospects and Potentials, 1999.
12. أريان الفاضل. أصوات الصمت: تقرير حول حرية التعبير في ظل السلطة الوطنية الفلسطينية، 1999.
13. عزيز كايد. تقرير حول تداخل الصلاحيات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، 1999.
- بيير شلستروم. تقرير حول مشروع قانون الأحزاب السياسية الفلسطيني، 1999.
14. مصطفى مرعي. الحق في جمع شمل وإقامة الأطفال الفلسطينيين، الممارسة الإسرائيلية في ضوء معايير حقوق الإنسان الدولية، 1999.
15. حسين أبو هنود. محاكم العدل العليا الفلسطينية، التطورات والإشكاليات، والأداء في مجال حماية الحقوق والحريات، 1999.
16. أ. د. محمد علوان ود. معتصم مشعشع. حقوق الإنسان في قانوني العقوبات الفلسطيني والأردني، 1999.
17. فراس ملح (وآخرون). الإطار القانوني للضمان الاجتماعي في فلسطين، 1999.
18. أ. د. محمد علوان (وآخرون). حقوق الإنسان في قوانين العقوبات السارية في فلسطين "دراسات وملاحظات نقدية"، 1999.
19. عمار الدويك. عقوبة الإعدام في فلسطين بين التشريعات السارية والمعايير الدولية، 1999.
20. أمينة سلطان. تقرير حول ممارسة التعذيب في التحقيق، 2000.
21. معتز قفيشة. تقرير حول الجنسية الفلسطينية، 2000.
22. مصطفى مرعي. تقرير حول عملية التشريع في فلسطين، الآليات والأهداف والأولويات، 2000.
23. مصطفى مرعي. الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن، في ضوء المعايير الدولية بشأن الهيئات الوطنية لحقوق الإنسان، 2000.
24. موسى أبو دهيم. تقرير حول تفتيش المساكن، 2000.
25. حسين أبو هنود. تقرير حول نقابة المحامين الفلسطينيين، 2000.
26. عزيز كايد. تقرير حول إشكالية العلاقة بين السلطتين التشريعية والتنفيذية في السلطة الوطنية الفلسطينية، 2000.
27. جهاد حرب. تأثير النظام الانتخابي على الأداء الرقابي للمجلس التشريعي، 2000.
28. أ. د. نضال صبري. الجوانب المالية والقانونية للموازنة الفلسطينية، 2000.
29. عزيز كايد. قراءة في مشروع الدستور الفلسطيني المؤقت، 2000.
30. فاتن بوليفة. تشغيل الأطفال بين القانون والواقع، 2000.
31. عبد الرحيم طه. تعويض المتضررين مادياً جراء الأعمال العدائية خلال انتفاضة الأقصى، 2001.
32. طارق طوقان. اللامركزية والحكم المحلي في فلسطين، 2001.
33. أ. د. عدنان عمرو. إبطال القرارات الإدارية الضارة بالأفراد والموظفين، 2001.
34. باسم بشناق. الرقابة المالية على الأجهزة الحكومية في ظل السلطة الوطنية الفلسطينية (هيئة الرقابة العامة)، 2001.
35. داود درعاوي. جرائم الحرب والجرائم ضد الإنسانية: مسؤولية إسرائيل الدولية عن الجرائم خلال انتفاضة الأقصى، 2001.
36. زياد عمرو، حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة في التشريعات السارية في فلسطين، 2001.
37. عزيز كايد. السلطة التشريعية بين نظام المجلس الواحد ونظام المجلسين، 2001.
38. حسين أبو هنود. مراكز الإصلاح والتأهيل الفلسطينية، 2001.
39. موسى أبو دهيم. التأمينات الاجتماعية، 2001.
40. عزيز كايد. الرقابة البرلمانية على المعاهدات التي تبرمها السلطة التنفيذية، 2002.
41. لؤي عمر. الأوقاف الإسلامية في الضفة الغربية، 2002.
42. باسم بشناق. الوظيفة العامة في فلسطين بين القانون والممارسة، 2002.
43. عيسى أبو شرار، محمود شاهين، داود درعاوي. مشروع قانون العقوبات الفلسطيني، -أوراق وملاحظات نقدية - 2001.
44. مازن سيّام، أيمن بشناق، سعد شحير. دليل المحاكم النظامية في فلسطين - على ضوء صدور قانون تشكيل المحاكم النظامية وقانون الإجراءات الجزائية، 2001.
45. معن ادعيس، فاتن بوليفة، ربحي قطامش، رشا عمارنة. حول قانون العمل الفلسطيني الجديد - أوراق عمل - 2002.
46. خالد محمد السباتين. الحماية القانونية للمستهلك، 2002.

47. معن ادعيس. اللوائح التنفيذية للقوانين، 2002.
48. نزار أيوب. القانون الدولي الإنساني والقانون الدولي لحقوق الإنسان، 2003.
49. معن ادعيس. المؤسسات العامة والسلطة التنفيذية الفلسطينية - الإشكاليات والحلول، 2003.
50. باسم بشناق. التنظيم الإداري للمحافظات في فلسطين، 2003.
51. ناصر الرئيس، محمود حمّاد، عمار الدويك، محمود شاهين. مشروع قانون العقوبات الفلسطيني - أوراق عمل، 2003.
52. محمود شاهين. حول الحق في التنظيم النقابي، 2004.
53. مصطفى عبد الباقي. العدالة الجنائية في مجال الأحداث، الواقع والطموح، 2004.
54. بلال البرغوثي. الحق في الاطلاع، أو (حرية الحصول على المعلومات)، 2004.
55. معين البرغوثي. عقود الامتياز (حالة شركة الاتصالات الفلسطينية)، 2004.
56. معتر قفيشة. تحديد علاقة المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان بنظام الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، 2004، باللغتين (العربية والإنجليزية).
57. معن ادعيس. حول صلاحيات جهاز الشرطة، 2004.
58. كلودي بارات. تحليل قانوني للرأي الاستشاري لمحكمة العدل الدولية حول بناء الجدار الفاصل في الأراضي الفلسطينية المحتلة. 2004، (باللغتين العربية والإنجليزية).
59. معين البرغوثي. حول المفهوم القانوني للرسم (تحليل للمبادئ الدستورية والسياسات التشريعية)، 2005.
60. د. فتحي الوحيددي. حول المحكمة الدستورية العليا الفلسطينية في مشروع القانون الخاص بها، 2005.
61. ثائر أبو بكر. ضمانات المتهم في مرحلة التحقيق الابتدائي، 2005.
62. بهاء الدين السعدي، الرقابة البرلمانية على أداء الأجهزة الأمنية، 2005.
63. إبراهيم شعبان، أحمد قنديل، معن ادعيس، سامي جبارين، ماجد العاروري. أوراق قانونية، (الانسحاب من قطاع غزة، مراجعة القوانين، والحريات الأكاديمية)، 2006.
64. معين البرغوثي. حول حالة السلطة القضائية ومنظومة العدالة في العام 2005، 2006.
65. أحمد الغول. حرية الرأي والتعبير في المواثيق الدولية والتشريعات المحلية، 2006.
66. معن ادعيس، معين البرغوثي، باسم بشناق، سامي جبارين، أحمد الغول. صلاحيات رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية بالمقارنة مع صلاحيات مجلس الوزراء والمجلس التشريعي في القانون الأساسي (أوراق عمل)، 2006.
67. سامي جبارين. حول استغلال النفوذ الوظيفي، 2006.
68. خديجة حسين نصر. نظم التأمين الصحي في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية، 2007.
69. معن شحدة ادعيس. مراجعة قانونية لأحكام التعذيب في النظام القانوني الفلسطيني، 2009.
70. صلاح موسى، ياسر علاونة، مراجعة قانونية لمشروع القانون الصحي الوطني، 2009.
71. آية عمران. النيابة العامة الفلسطينية وفقاً لقانون الإجراءات الجزائية رقم 3 لسنة 2001، وقانون السلطة القضائية رقم 1 لسنة 2002، 2009.
72. معن شحدة ادعيس. مراجعة قانونية لعقوبة الإعدام في النظام القانوني الفلسطيني، 2010.
73. ياسر غازي علاونة. المدافعون عن حقوق الإنسان- الضمانات القانونية الدولية والوطنية، 2010.
74. معن شحدة ادعيس. التوازن بين حقوق الملكية الفكرية والحق في الصحة، 2010.
75. غاندي الربيعي. جهاز المخابرات الفلسطيني وفقاً لأحكام القانون، 2010.
76. ياسر غازي علاونة. فلسطين وعضويتها في الأمم المتحدة، 2011.
77. معن شحدة ادعيس. الأخطاء الطبية: نحو حماية قانونية متوازنة لأطراف الأخطاء الطبية، 2012.
78. خديجة حسين نصر. السفاح "قتل الروح"، 2012.
79. ياسر غازي علاونة. الاستحقاقات القانونية المترتبة على حصول فلسطين على دولة مراقب في الأمم المتحدة، 2013.
80. أحمد الأشقر. الحماية القضائية للحقوق والحريات العامة في فلسطين، 2013.
81. غاندي الربيعي. سياسة التجريم والعقاب في فلسطين، 2013.
82. خديجة حسين نصر. تبعات مصادقة دولة فلسطين على اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة (سيداو) 1979، 2013.
83. إسلام التميمي. مراجعة حقوقية لحق الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل اللائق في فلسطين، 2013.

84. معن شحدة دعيس. نحو نظام قانوني شامل للتحقيق الإداري في قضايا الأخطاء الطبية، 2014.
85. معن شحدة دعيس. العلاقة بين حقوق الإنسان والفساد، 2016.
86. معن شحدة ادعيس. حقوق الأشخاص المنتفعين بخدمات الصحة النفسية في فلسطين، 2017.
87. معن شحدة ادعيس. إعفاء منتجي منتجات كوفيد - 19 من المسؤولية القانونية عن أضرار منتجاتهم، 2021.

سلسلة تقارير خاصة

1. لا لعدالة الشارع، تقرير خاص حول قضايا محالة إلى محاكم أمن الدولة والمحاكم العسكرية بسبب ضغط الرأي العام، 2000.
2. السكن المشترك، مشاكل وحلول مقترحة، 2000.
3. الاعتقال السياسي من قبل السلطة الوطنية الفلسطينية خلال العام 2000، 2000.
4. الجاهزية الطبية الفلسطينية لحالات الطوارئ، 2000.
5. الدفاع المدني الفلسطيني في ظل الانتفاضة، المضمون والتشكيل والأداء، 2001.
6. الجاهزية المجتمعية لتأهيل معوقي الانتفاضة، 2001.
7. أداء المحاكم النظامية الفلسطينية خلال انتفاضة الأقصى، 2001.
8. التأثيرات الصحية والبيئية الناتجة عن التلوث بالنفايات الصلبة والمياه العادمة في الأراضي الفلسطينية، 2001.
9. السلامة العامة على الطرق الفلسطينية، 2001.
10. حول التحقيق والتشريح - حالات الوفاة في السجون ومراكز التوقيف الفلسطينية، 2001.
11. تدمير المنازل والمنشآت الخاصة من قبل قوات الاحتلال الإسرائيلي خلال انتفاضة الأقصى، الفترة من 2000/9/28 - 2001/8/31، 2001.
12. الأخطاء الطبية في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية، 2002.
13. سوء استخدام السلاح من قبل العاملين في الأجهزة الأمنية الفلسطينية خلال العام 2001، 2002.
14. ظاهرة أخذ القانون باليد - أحداث رام الله بتاريخ 2002/1/31، 2002.
15. تشكيل الجمعيات في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية - بين القانون والممارسة، 2002.
16. تبعات الاعتداءات الإسرائيلية على السجون ومراكز التوقيف الفلسطينية، 2002.
17. لجان إدارة والإشراف على الانتخابات العامة، 2002.
18. معاناة الفلسطينيين على معبري الكرامة ورفع، 2002.
19. التصرف بأراضي الدولة وإدارتها بين القانون والممارسة، 2003.
20. حول تباين أسعار المياه في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية، 2003.
21. حول توزيع المساعدات على المتضررين جراء الاعتداءات الإسرائيلية (حالة محافظتي جنين ورفع)، 2003.
22. تلفزيون فلسطين وقناة فلسطين الفضائية - الإدارة، التمويل، والسياسات البرنامجية، 2003.
23. Creeping Annexation - The Israeli Separation Wall and its Impact on the West Bank, June 2003
24. حول إشغال المناصب العليا في السلطة الوطنية الفلسطينية، 2003.
25. حول تعيين الموظفين في الهيئات المحلية (الأسس، الإجراءات، جهات الاختصاص)، 2003.
26. حول ضريبة الأملاك في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية - قطاع غزة، إشكاليات وحلول، 2003.
27. حول معاناة مرضى الفشل الكلوي في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية، 2003.
28. حول بؤس الرقابة على المستحضرات الصيدلانية في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية، 2004.
29. حول أزمة مياه الشرب في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية، 2004.
30. حول الاختفاء القسري في أعقاب الاعتقال أو الاختطاف في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية، 2004. باللغتين (العربية والإنجليزية).
31. حول تباين أسعار الكهرباء في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية، 2004.
32. حول إساءة معاملة الموقوفين في نظارات المباحث الجنائية في محافظات شمال الضفة الغربية، 2004.
33. حول دور الجهات الأمنية في مجال الوظيفة العامة، 2004.

34. حول تحويلات العلاج إلى خارج المؤسسات الطبية الحكومية، 2004.
35. حول انتخابات الهيئات المحلية بالضفة الغربية بتاريخ 2004/12/23، 2004، باللغتين (العربية والإنجليزية).
36. حول عملية انتخابات رئاسة السلطة الوطنية الفلسطينية التي جرت بتاريخ 2005/1/9، 2005.
37. حول جاهزية مراكز الإصلاح والتأهيل الفلسطينية، 2005.
38. حول أداء اللجنة العليا للانتخابات المحلية المرحلة الثانية من انتخابات الهيئات المحلية الفلسطينية بتاريخ 2005/5/5، 2005.
39. قطاع الزراعة الفلسطيني خلال انتفاضة الأقصى (الأضرار، والمساعدات ومعايير تقديمها)، 2005.
40. البيئة في أراضي السلطة الوطنية الفلسطينية (حالة دراسية: محافظة بيت لحم)، 2005.
41. إدارة انتخاب الهيئات المحلية في المرحلة الثالثة بتاريخ 2005/9/29، 2005.
42. تقرير حول الانتخابات الفلسطينية في العام 2005 (الانتخابات الرئاسية، الانتخابات المحلية، انتخابات مجلس نقابة المحامين)، 2005.
43. حول حالة الانفلات الأمني وضعف سيادة القانون في أراضي السلطة الوطنية الفلسطينية، 2005.
44. حول عملية الانتخابات التشريعية الثانية التي جرت في تاريخ 2006/1/25، 2006.
45. بعد مرور عام على الإخلاء الإسرائيلي لقطاع غزة، الآثار القانونية للإخلاء، إدارة الأراضي المحتلة، المناطق المهمشة، 2006.
46. معن دعيس، غاندي ربيعي، نجاح صبح، إسلام التميمي، وليد الشيخ، صلاح عبد العاطي، ياسر علاونة، حسن حلاسة، خلود نجم. حقوق الطفل - الحق في الحماية، 2006.
47. بهاء السعدي. حقوق المعوقين في المجتمع الفلسطيني، 2006.
48. ياسر علاونة. المسؤولية القانونية عن اقتحام سلطات الاحتلال الإسرائيلي لسجن أريحا المركزي واختطاف المعتقلين السياسيين بتاريخ 2006/3/14، 2006.
49. معين البرغوثي، نجاح صبح، إسلام التميمي، مأمون عتيلى، علا نزال. أثر إضراب الموظفين العموميين على القطاعات الحيوية في فلسطين، 2006.
50. عائشة أحمد. الانتهاكات الإسرائيلية لحقوق الإنسان الفلسطيني خلال العام 2006، وأثرها على أداء السلطة الوطنية الفلسطينية، 2007.
51. معن دعيس، أحمد الغول، مأمون عتيلى، إسلام التميمي. أداء هيئة الحج والعمرة في موسم الحج للعام 1427 هـ/ 2006م، 2007.
52. انتهاكات حقوق الإنسان في مناطق السلطة الوطنية على ضوء عمليات الاقتتال التي اندلعت في قطاع غزة منذ تاريخ 2007/6/7، 2007.
53. قطاع غزة بعد الاقتتال: الحريات والحقوق في غياب سلطة القانون، 2007.
54. الاعتقالات في الضفة الغربية في أعقاب الإعلان عن حالة الطوارئ بتاريخ 2007/6/14، 2007، (باللغتين العربية والإنجليزية).
55. الاعتداء على الجمعيات الخيرية خلال حالة الطوارئ (6/14 - 2007/7/13)، 2007.
56. حول بدء موسم الحج للعام 1428 هـ في قطاع غزة، 2007.
57. الأوضاع الصحية في قطاع غزة في شهر آب 2007، 2007.
58. الاعتقالات خارج نطاق القانون في قطاع غزة، 2007.
59. حول الحريات الإعلامية في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية خلال الفترة من 6/15 - 2007/11/30، 2007.
60. الحق في العمل وتولي الوظيفة العامة (قضية إنهاء عقود التشغيل المؤقت)، (قضية وقف عقود توظيف وتعيينات في الوظيفة العمومية)، 2007.
61. يوسف وراسنة. حول أداء هيئة الحج والعمرة في موسم الحج للعام 1428 هـ/ 2007م، 2008.
62. عائشة أحمد. حول أثر الانتهاكات الإسرائيلية في العام 2007 على قدرة السلطة الوطنية الفلسطينية في حماية حقوق الإنسان، 2008.
63. معن دعيس، أحمد الغول، عائشة أحمد، وليد الشيخ. حول واقع الحق في الصحة في أراضي السلطة الوطنية الفلسطينية، 2008.
64. غاندي ربيعي. حول احتجاج المندوبين لدى الأجهزة الأمنية الفلسطينية بقرار من هيئة القضاء العسكري، 2008.
65. صلاح موسى، ياسر علاونة. حول واقع الحريات الإعلامية في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية خلال العام 2008، 2008.
66. صلاح موسى، ياسر علاونة. حول واقع الجمعيات الخيرية في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية خلال العام 2008، 2008.
67. عائشة أحمد. أثر الانتهاكات الإسرائيلية في العام 2008 على قدرة السلطة الوطنية الفلسطينية على حماية حقوق الإنسان، 2009.

68. العدوان الإسرائيلي على قطاع غزة - جرائم حرب وعقوبات جماعية غير مسبوقة في ظل صمت عربي ودولي فاضح، 2009.
69. صلاح موسى، آية عمران، وديانا بشير. حول واقع الجمعيات الخيرية في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية خلال العام 2009، 2009.
70. حازم هنية. الحق في السكن وإعادة الإعمار في قطاع غزة، 2010.
71. ياسر غازي علاونة. حول واقع المستشفيات الحكومية في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية، 2009.
72. خديجة حسين. دور مفتشي العمل في حماية الحقوق العمالية، 2009.
73. ياسر غازي علاونة. إعدام خارج نطاق القانون، 2010.
74. عائشة أحمد. أثر الانتهاكات الإسرائيلية على قدرة السلطة الوطنية الفلسطينية على حماية حقوق الإنسان، 2010.
75. غاندي ربيعي. فلسطينيون بلا عدالة، 2011.
76. ياسر غازي علاونة. الحق في التجمع السلمي في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية، 2012.
77. غاندي ربيعي. ضمانات النساء في خلافهن مع القانون في فلسطين، 2011.
78. حازم هنية. وفيات الإنفاق- حقوق ضائعة، 2012.
79. معن شحدة دعيس. الانتخابات المحلية في العام 2012، 2013.
80. حازم هنية. جاهزية الدفاع المدني في قطاع غزة، الدور والأداء، 2012.
81. إسلام التميمي، وحازم هنية. حق الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل اللائق في فلسطين (دراسة ميدانية)، 2013.
82. حازم هنية. الأطفال العاملون، أيادٍ صغيرة، وحقوق مهدورة، 2014.
83. عائشة أحمد. السياسات والقيود الإسرائيلية في المناطق المصنفة "ج" والحقوق الأساسية للمواطن الفلسطيني "الحياة على الهامش"، 2014.
84. روان فرحات. الحماية الاجتماعية، برنامج المساعدات النقدية في وزارة الشؤون الاجتماعية، 2015.
85. عائشة أحمد. السياسات الإسرائيلية في المناطق المصنفة "ج" ... معوقات التنمية فيها وتدخلات الحكومة الفلسطينية في مواجهتها "خطط وتحديات"، 2016.
86. عمار جاموس. تنظيم دور الحضانة والرقابة عليها، 2016.
87. حازم هنية، أوضاع النزيلات في مراكز الإصلاح والتأهيل في فلسطين، 2017.
88. عائشة أحمد. المؤسسات العاملة في مجال رصد وتوثيق الانتهاكات الإسرائيلية واستخدام الآليات الدولية لحقوق الإنسان، 2017.
89. طاهر المصري. الحق في التعليم والأزمة المالية في الجامعات الفلسطينية العامة، 2017.
90. حازم هنية. تدخل الشرطة العسكرية في حل النزاعات المالية في قطاع غزة، 2017.
91. معن ادعيس. الرقابة على الانتخابات المحلية، 2017.
92. أ. حازم هنية. أ. عمار جاموس. أ. طاهر المصري. أ. معن ادعيس. تحليل الموازنة العامة للعام من منظور حقوق الإنسان 2017.
93. معن ادعيس، قائمة أحكام الإعدام في فلسطين (1995-2018)
94. حازم هنية. تقرير تحليلي حول أحكام عقوبة الإعدام الصادرة في قطاع غزة (2014-2017).
95. أ. حازم هنية. أ. عمار جاموس. أ. طاهر المصري. أ. معن ادعيس. تحليل الموازنة العامة للعام من منظور حقوق الإنسان 2018.
96. أ. معن ادعيس، كبار السن بين مظلة الحقوق ومطرقة الإهمال 2018.
97. أ. عائشة أحمد، التلوث البيئي بفعل المناطق الصناعية ومكببات النفايات الإسرائيلية في الأرض الفلسطينية المحتلة "منطقة سلفت نموذجاً"، 2019
98. د. علياء العسالي، تحليل محتوى الكتب المدرسية (اللغة العربية، الرياضيات، التربية الإسلامية، التنشئة الوطنية والاجتماعية، العلوم والحياة) للصفوف من الأول حتى التاسع الأساسية 2018/2019 في ضوء مدى حساسيتها للنوع الاجتماعي، 2019
99. أ. معن ادعيس، نحو استراتيجية وطنية شاملة للسلامة على الطرق في فلسطين، 2019
100. د. عبد الكريم أيوب، تحليل محتوى الكتب المدرسية (اللغة العربية، العلوم والحياة) للصفوف من الأول حتى التاسع الأساسية 2018/2019 من منظور حقوق الإنسان، 2019
101. أ. حازم هنية، الوفيات الناتجة عن عدم اتباع معايير السلامة والصحة المهنية في بيئة العمل، تقرير تحليلي (2014-2018)، 2019
102. أ. عمار جاموس، الإصلاح العشائري من منظور حقوقي وقيمي دستوري، 2019
103. أ. عائشة أحمد، سياسات ومخططات سلطات الاحتلال الإسرائيلي وأثرها على إعمال الحق في التعليم في القدس المحتلة، 2019
104. أ. طاهر المصري، حقوق المنتسبات لقوى الأمن الفلسطينية: المساواة وعدم التمييز، 2019

105. أ. أحمد الغول، إساءة معاملة وتعذيب الأطفال في نزاع مع القانون، تقرير تحليلي من واقع شكاوى انتهاك الحق في السلامة الجسدية في الاعوام (2016-2018)، 2020
106. أ. معن شحدة دعيس، جاهزية دولة فلسطين لإعمال الحق في الصحة أثناء جائحة كورونا (COVID-19) من منظور حقوقي، 2020
107. أ. عائشة أحمد، الأسرى الفلسطينيون المرضى في سجون الاحتلال الإسرائيلي «سياسات الاحتلال تجاههم والتدخلات الفلسطينية بحقهم»، 2020
108. أ. عمار ياسر جاموس، الاحتجاز على ذمة المحافظ، 2020.
109. أ. طاهر المصري، إعمال الحق في التعليم العام خلال جائحة كورونا في فلسطين، 2020.
110. أ.د. محمد حاج يحيى، السياسات والإجراءات المتبعة لمنع التحرش الجنسي في أماكن العمل في القطاع العام في دولة فلسطين (دراسة استكشافية)، 2021.
111. أ. طاهر تيسير المصري، الحق في حرية التنظيم النقابي دراسة حالة: الحق في حرية التنظيم النقابي في الوظيفة العامة، 2021.
112. أ. عائشة أحمد، العدوان الإسرائيلي على قطاع غزة وتداعياته على حالة الحقوق الأساسية، 2021.
113. أ. مؤيد عفانة، مخصصات الفقراء في وزارة التنمية الاجتماعية، تقرير مقارن 2018 - 2021، 2021.
114. أ. حازم هنية، تعذيب النساء وإساءة معاملتهن في مراكز التوقيف ومراكز الإصلاح والتأهيل، تقرير تحليلي للشكاوى التي تلقتها الهيئة في الفترة من (2018-2021)، 2022.
115. أ. عمار جاموس، الحق في الخصوصية بين المعايير الدولية والواقع الفلسطيني، 2022.
116. أ. معن شحدة دعيس، الرقابة على الانتخابات الفلسطينية المرحلة الرابعة (2021-2022)، 2022.
117. أ. مؤيد عفانة، المحامي حازم هنية، حقوق الفئات الفقيرة والمهمشة في موازنة برنامج الحماية الاجتماعية في وزارة التنمية الاجتماعية (تقرير مقارن 2019 - 2021)، 2022.

سلسلة تقارير تقصي الحقائق

1. نتائج تقصي حقائق حادث مقتل الشاب حسام أبو عطية في مدينة رام الله بتاريخ 2006/6/13، 2006.
2. التحقيق في وفاة المواطنة منال صيدم بتاريخ 2006/9/21 بعد إجراء عملية تنظيفات لها في أحد المستشفيات، 2007.
3. تقصي حقائق حول حادثة انفجار محطة النبالي للوقود بتاريخ 2007/2/8، 2007.
4. تقصي حقائق حول حادثة اختطاف ومقتل المواطن عزت رشيد حسن، 2007.
5. تقصي حقائق حول أحداث جامعة النجاح الوطنية بتاريخ 2007/7/24، 2007.
6. تقصي حقائق حول وفاة المواطن مجد عبد العزيز البرغوثي في مقر تحقيق المخابرات العامة/رام الله بتاريخ 2008/2/22، 2008.
7. تقصي حقائق حول وفاة المواطن عز مصطفى الشافعي بتاريخ 2008/1/15، 2008.
8. تقصي حقائق حول الأحداث التي وقعت في قلقيلية بتاريخ 2009/5/30 و2009/6/4، 2009.
9. تقصي حقائق حول حادثة غرق الطفلين دراغمة ومكاوي في برك سليمان بمدينة بيت لحم خلال شهر نيسان من العام 2009، 2009.
10. تقصي حقائق حول وفاة المواطن نهاد الدباكة أثناء احتجازه لدى جهاز الأمن الداخلي، 2010.
11. تقصي حقائق حول وفاة المواطن أسامة منصور في مقر الاستخبارات العسكرية، 2013.
12. تقصي حقائق حول الأحداث التي وقعت في مدينة نابلس خلال شهر آب من العام 2016، 2017.
13. تقصي حقائق بشأن الأحداث التي وقعت في حي الأميريكية شمال غزة بتاريخ 4 نيسان 2017
14. تقصي حقائق حول حادثة وفاة المواطن وليد الدهيني في مركز شرطة رفح بقطاع غزة 2018
15. تقصي حقائق حول وفاة المواطن محمود الحملوي في مركز إصلاح وتأهيل رام الله 2019
16. تقصي حقائق حول وفاة الشقيقين عمار وضياء الديك بتاريخ 2020/6/14، 2020
17. تقصي حقائق بشأن مقتل الناشط السياسي نزار بنات بتاريخ 24 حزيران/ يونيو 2021، 2021

سلسلة أدلة تدريبية

1. غاندي الربيعي. دليل الإجراءات الجزائية، 2010.
2. غاندي الربيعي. دليل العدالة الجنائية للأحداث وفق القواعد الدولية والقوانين الوطنية، 2010.
3. صلاح عبد العاطي وليلى مرعي. دليل المدرب لدورات تدريبية متخصصة في مناهضة عقوبة الإعدام، 2011.
4. غاندي ربيعي. دليل رصد ضمانات المحاكمة العادلة وفق القواعد الدولية والقوانين الوطنية في فلسطين، 2012.

سلسلة أوراق سياسات عامة

1. خديجة حسين. ورقة سياسات حول القرار بقانون رقم (6) بشأن الضمان الاجتماعي للعام 2016، 2016.

سلسلة تقارير الظل

1. دائرة الرقابة على السياسات والتشريعات الوطنية. تقرير الظل المقدم للجنة الأمم المتحدة للقضاء على كافة أشكال التمييز ضد المرأة بخصوص التقرير الاولي لدولة فلسطين. يوليو. 2018 .
2. المقدم إلى لجنة حقوق الطفل في الأمم المتحدة بخصوص التقرير الأولي المقدم من دولة فلسطين بموجب المادة 44 من اتفاقية حقوق الطفل الواجب تقديمه في 2016 الجلسة رقم 83 (20 كانون الثاني 2020 - 7 شباط 2020)
3. المقدم إلى لجنة القضاء على جميع أشكال التمييز العنصري في الأمم المتحدة، حول التقريران الدوريان الأولي والثاني المقدمان من دولة فلسطين بموجب المادة 9 من الاتفاقية، الواجب تقديمهما في عام 2017 الجلسة رقم 99 (5 - 29 آب 2019)

سلسلة تقارير تقييم أماكن الإحتجاز

1. تقرير تقييم مواءمة مراكز الإصلاح والتأهيل في فلسطين للمعايير الدولية للسجون (مراكز إصلاح وتأهيل الضفة الغربية)، 2019.

سلسلة التحقيقات الوطنية

1. التأمين الصحي - نحو تأمين صحي شامل وعادل، 2021