



i

تكنولوجيا

شهر هذا المقال قديم، عمره أكثر من ١

يشتكي مئات الأستراليين من إغلاق حساباتهم على مواقع التواصل الاجتماعي بشكل غير قانوني، لكن مكتب أمين المظالم عاجز عن المساعدة.

يتزايد عدد الأشخاص الذين يطلبون المساعدة لاستعادة الوصول إلى حساباتهم، وتتصدر جوجل قائمة الشكاوى المتعلقة بالمنصات الرقمية.

- تابعوا مدونتنا الإخبارية المباشرة حول أستراليا للحصول على آخر التحديثات.
- بودكاستنا، أو تطبيقنا المجاني، أو رسائلنا الإخبارية العاجلة عبر البريد الإلكتروني حصل على الإخباري اليومي.

مراسل متخصص في التكنولوجيا جوش تايلور،

الأربعاء 3 ديسمبر 2025 الساعة 18:00 بتوقيت شرق الولايات المتحدة
آخر تعديل بتاريخ الأربعاء 3 ديسمبر 2025 الساعة 19:10 بتوقيت شرق الولايات المتحدة

أكثر من 1500 أسترالي خلال العامين والنصف الماضيين اشتكوا إلى أمين مظالم صناعة الاتصالات بشأن المنصات الرقمية، حيث اشتكى ثلثهم من عمليات إنهاء الحسابات غير المشروعة.

لكن مكتب أمين المظالم للاتصالات - المسؤول عن الشكاوى المتعلقة بخدمة الهاتف المحمول والخطوط الأرضية وخدمات الإنترنت - ليس لديه أي صلاحيات للقيام بأي شيء حيال ذلك.

يأتي تقرير مكتب أمين المظالم، الصادر يوم الأربعاء، قبل حظر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في أستراليا، والذي سيشمل حظر المراهقين دون سن السادسة عشرة من حوالي 12 منصة تواصل اجتماعي اعتباراً من 10 ديسمبر. وقد حددت الحكومة الفيدرالية ضرورة أن توفر هذه المنصات آليات استئناف سريعة للأشخاص الذين تم تقييمهم خطأً على أنهم دون سن السادسة عشرة، وذلك لتمكينهم من استعادة الوصول إلى حساباتهم.

أشار مكتب أمين المظالم في التقرير إلى كارين - وهو ليس اسمها الحقيقي - التي كانت صفحتها التجارية على مواقع التواصل الاجتماعي مرتبطة بحسابها الشخصي. وقد استُخدمت هذه الصفحة لإدارة الإعلانات والتواصل مع العملاء.

→ اشترك في خدمة البريد الإلكتروني للأخبار العاجلة في أستراليا

تم تعطيل حسابها الشخصي فجأة ودون سابق إنذار، مما حال دون تواصلها مع العملاء عبر صفحة العمل. ولم تتمكن من التواصل مع المنصة لإلغاء الحظر لأن الرد وصل إلى حسابها المعطل.

وذكر التقرير: "لم تجد طريقة أخرى للحصول على المساعدة منهم. كانت كارين قلقة بشأن الضرر المالي والسمعة الذي قد يلحق بعملها، لذلك اتصلت بمكتب أمين المظالم".

كارين واحدة من بين عدد متزايد من العملاء الذين يلجؤون إلى مكتب أمين المظالم للاتصالات (TIO) للإبلاغ عن مشاكل تتعلق بوسائل التواصل الاجتماعي. وذكر المكتب أن المستهلكين قدموا 1537 شكوى متعلقة بالمنصات الرقمية بين 1 يناير 2023 و31 أغسطس 2025. كما وجد المكتب زيادة بنسبة 28.6% في هذه الشكاوى بين عامي 2023 و2024.

على منصات ميتا خلال الأشهر القليلة الماضية. صحيفة الغارديان الأسترالية تقارير عن حالات مماثلة لإغلاق حسابات **نشرت** وشكلت مشاكل الوصول إلى الحسابات - بما في ذلك حظر المنصات للمستخدمين أو منعهم من الوصول - 36% من الشكاوى المبلّغ عنها.

وقالت هيئة مراقبة الاتصالات: "لقد تلقينا شكاوى من أفراد وشركات صغيرة تم إغلاق حساباتهم بسبب انتهاكات مزعومة لمعايير المجتمع، دون أي تحذير أو تفسير، مما يعرضهم لخسائر شخصية ومالية".

تصدرت جوجل قائمة الشكاوى المتعلقة بالمنصات الرقمية المقدمة إلى مكتب أمين المظالم بنسبة 18%، تليها شركة البث المباشر Kayo/Binge/Foxtel Hubbl بنسبة 15%، ثم Apple وMicrosoft بنسبة 14% لكل منهما، وMeta (11%).

وجدت هيئة تنظيم الاتصالات أنها تتلقى هذه الشكاوى لأنها غالباً ما تتقاطع مع مشاكل الاتصالات - قد يكون من الصعب على العملاء معرفة ما إذا كانت مشكلة في الخدمة ناتجة عن المنصة نفسها، أو عن مشكلة في الإنترنت أو الاتصال.

أوصى أمين المظالم بتوسيع نطاق اختصاصه ليشمل المنصات الرقمية حتى تتمكن من الاستجابة لشكاوى المستهلكين.

وقالت أمينة المظالم سينثيا جيبيرت: "ندعو الحكومة الأسترالية إلى توسيع نطاق مكتب أمين المظالم للاتصالات ليصبح أمين المظالم للاتصالات".

"لدمع الإصلاحات الحكومية مثل حظر وسائل التواصل الاجتماعي لمن هم دون سن 16 عامًا والواجب الرقمي للرعاية، من المهم أكثر من أي وقت مضى أن يتمتع الناس بحقوق الاستئناف عندما تخطئ المنصات الرقمية."

وقالت إن من المحزن إخبار الناس بأنهم لا يستطيعون حل مشاكلهم مع مكتب أمين المظالم.

وقالت: "عندما يفقد شخص ما إمكانية الوصول إلى خدمة الاتصالات الخاصة به، نعمل مع المستهلك والشركة لحل المشكلة. ولكن عندما يُحظر على شخص ما الوصول عن طريق الخطأ إلى حسابه على وسائل التواصل الاجتماعي أو حساب التخزين السحابي، ولا تستجيب المنصة، فلا يوجد مكان يلجأ إليه".

قصص ذات صلة



كيف يقارن الحظر الصارم لوسائل التواصل الاجتماعي في أستراليا بالقوانين في البلدان الأخرى

29 نوفمبر 2024



هل ستمنع تقنية مسح الوجه الأطفال الأستراليين من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي؟ تشكك هيئة تنظيم الاتصالات في المملكة المتحدة في ذلك.

19 يونيو 2024



داتون يطالب بحظر استخدام وسائل تواصل الاجتماعي للأطفال. لكن هل ستنجح القواعد "الواقعية"؟

14 يونيو 2024 | 328 ...



More from News



Minnesota

Minnesota sues Trump administration to end surge of ICE agents in state

18m ago



Federal Reserve

Ex-Fed chairs condemn Trump's bid to weaken central bank's independence

6h ago



Iran

Trump 'unafraid to use military force on Iran', White House says

2h ago



الأكثر مشاهدة