

غیر قابل دسترس: تاثیر قطع خدمات مخابراتی بر مردم افغانستان:

اکتبر ۲۰۲۵

گزارش مختصر

کمیشنری عالی حقوق بشر
سازمان ملل متحد



هیئت معاونت
سازمان ملل متحد در افغانستان (یوناما)



خلاصه گزارش

این گزارش مختصر، تجارب افغان ها از سراسر کشور را در جریان قطع خدمات مخابراتی از سوی مقامات /دوره حاکم، از ۱۵ سپتمبر ۲۰۲۵، خلاصه می‌نماید. این گزارش بر اساس بیش از ۱۰۰ مصاحبه‌ای است که توسط بخش حقوق بشر یوناما پس از قطع سراسری ۴۸ ساعته خدمات مخابراتی، بین ۲۹ سپتمبر تا ۱ اکتوبر ۲۰۲۵، انجام شده است.

تجارب مستند شده، تصویر از تأثیرات این قطع خدمات بر مردم افغانستان و بخش‌های مشخصی از جامعه در جریان قطع خدمات مخابراتی ۴۸ ساعته را ارائه می‌دهد. این تأثیرات شامل موارد ذیل است: دسترسی با تأخیر یا عدم دسترسی به خدمات صبحی و عاجل؛ اختلال در زندگی روزمره و خانوادگی به دلیل ناتوانی در برقراری تماس؛ تشدید محدودیت‌های موجود بر زنان و دختران؛ و اختلال شدید در فعالیت‌های تجاری، بانکی و بشردوستانه، به دلیل وابستگی این بخش‌ها به اینترنت برای دسترسی و ارائه خدمات اساسی، حیاتی و نجات‌بخش به مردم افغانستان.

پیش زمینه

از اواسط سپتمبر ۲۰۲۵ به این سو، مقامات /دوره حاکم سلسله‌ای از قطع خدمات مخابراتی را تطبیق کرده‌اند که به‌طور متفاوت، بر دسترسی به اینترنت فایبر نوری و خدمات تلفونی در سراسر افغانستان تأثیر گذاشته است.

اولین قطع خدمات در ولایت بلخ و در شامگاه ۱۵ سپتمبر رخ داد. سخنگوی والی بلخ /دوره حاکم در حساب اکس خود اعلام نمود که رهبر طالبان دستور تعلیق خدمات اینترنت فایبر نوری را در ولایت بلخ صادر کرده است تا از «ارتکاب منکرات» جلوگیری شود.^۱ بین ۱۶ و ۱۷ سپتمبر، قطع شبکه فایبر نوری به ولایات کندهار، کندز، بغلان، تخار، هرات، زابل، نیمروز، هلمند، ارزگان و سایر ولایات گسترش یافت، که در نتیجه، هم دسترسی به اینترنت و هم پوشش تلفن همراه در برخی مناطق مختل گردید. در برخی ولایات، اتصال فایبر نوری پس از چند روز به‌طور کامل برقرار شد، اما در برخی دیگر، تنها بخشی از آن دوباره وصل گردید که اجازه می‌داد نهادهایی چون دفاتر دولتی /دوره حاکم، قنصلگری‌ها، بانک‌ها، مراکز تجاری و دفاتر ملل متحد به اینترنت وصل شوند.

در ۲۹ سپتمبر، ساعت ۵ بعد از ظهر، قطع سراسری شبکه فایبر نوری موجب اختلال در خدمات اینترنت و تلفن همراه شد. در حالی که برخی شرکت‌های مخابراتی مشتریان خود را قبلاً آگاه ساخته بودند، هیچ هشدار عمومی یا اطلاعیه‌ای از سوی مقامات /دوره حاکم در مورد این اقدام منتشر نگردید. برای ۴۸ ساعت، در سراسر افغانستان، مردم به اینترنت دسترسی نداشتند و قادر به برقراری تماس‌های تلفونی یا ارسال پیام‌های کوتاه نبودند. در ۱ اکتوبر، حوالی ساعت ۵ بعد از ظهر، شبکه فایبر نوری دوباره وصل گردید.

تا زمان نگارش این گزارش، هیچ دلیل رسمی در مورد علت قطع شبکه فایبر نوری ارائه نشده است. در ۲ اکتوبر، سخنگوی مقامات /دوره حاکم گزارش خبرگزاری آسوشیتد پرس مبنی بر اینکه این قطع به‌خاطر بازسازی زیربنایی^۲ بوده را رد کرد. رسانه‌ها از قول یکی از مقامات /دوره حاکم نقل کردند که اینترنت «به دستور رئیس‌الوزرای /دوره حاکم»^۳ دوباره وصل گردیده است. در مصاحبه‌ای با شبکه اسکای نیوز که در ۶ اکتوبر منتشر شد، سخنگوی مقامات /دوره حاکم، ذبیح‌الله مجاهد، اظهار داشت: «ما هیچ‌گونه اطلاع رسمی از وزارت مخابرات دریافت نکرده‌ایم، بنابراین در موقعیتی نیستیم که در این مورد اظهار نظر کنیم.»^۴

روش تحقیق

این گزارش یافته‌های مصاحبه‌هایی را ارائه می‌کند که توسط بخش حقوق بشر یوناما با افرادی که از قطع خدمات مخابراتی در افغانستان در ماه سپتمبر ۲۰۲۵ متأثر گردیده‌اند، انجام شده است.

در مجموع، ۱۱۱ تن (۳۹ زن و ۷۲ مرد) مصاحبه شدند. در میان مصاحبه‌شوندگان، افرادی از سکتورهای خصوصی، صحت، آموزش، زراعت، رسانه‌ها، موسسات ملی و بین‌المللی غیر-دولتی، جامعه مدنی و سازمان‌های بین‌المللی شامل بودند. یوناما همچنان با سه نفری مصاحبه انجام داد که در جریان قطع خدمات، در جستجوی مراقبت‌های صبحی بوده‌اند. مصاحبه‌ها با اشتراک کنندگان در ۳۲ ولایت از مجموع ۳۴ ولایت افغانستان صورت گرفته است.

روش مورد استفاده بر اساس رویکرد مبتنی بر حقوق بشر بوده و با اصول بی‌طرفی، محرمانه‌بودن، عدم ضرر و رضایت آگاهانه مطابقت دارد. به اشتراک‌کنندگان، هدف و دامنه تحقیق توضیح داده شده و رضایت آنان قبل از اشتراک اخذ گردیده است. نام‌ها و جزئیات قابل شناسایی در موارد لازم حذف یا ناشناس‌سازی شده‌اند تا امنیت و حریم خصوصی افراد حفظ گردد.

[۱] <https://x.com/Hajisahib1234/status/1967677045007425539>

[۲] <https://apnews.com/article/afghanistan-internet-outage-taliban-a5fd0e68d75dc3ab1af4519a33698044>

[۳] https://x.com/Zabehulah_M33/status/1973559416541815280

[۴] <https://www.bbc.com/news/articles/c0jq2q5jnw3o>

[۵] <https://news.sky.com/story/afghanistan-taliban-says-it-will-never-hand-over-bagram-air-base-to-us-13445422>

تأثیر بر زندگی روزمره

با عدم امکان برقراری تماس تلفنی یا ارسال پیام از طریق اس.ام.اس یا برنامه‌های پیام رسان دیجیتلی، مردم در سراسر کشور از خانواده و دوستان خود جدا شدند - چه برای ارتباطات روزمره و چه برای موارد اضطراری. مصاحبه‌شوندگان همچنان گزارش دادند که قادر به دسترسی به خدمات حیاتی یا انجام امورات ابتدایی خود نبودند.

برخی تأثیر منفی قطع شبکه بر سلامت روان خود را توضیح دادند و گفتند که دچار شوک^۵، استرس^۶، ناتوانی^۷، غم^۸، ترس^۹ و/یا پریشانی^{۱۰} شدند.

«مثل بسیاری از مردم محل، من دکان ام را بستم و به خانه رفتم تا مطمئن شوم که اگر اتفاق بدی رخ دهد، بتوانم از خانواده‌ام مراقبت کنم، زیرا تمامی اعضای خانواده ام نیز تحت استرس شدید بودند.»^{۱۱}

یک مصاحبه‌شونده اظهار داشت که به دلیل ترس و اضطراب، کسانی که پول داشتند، «برای خرید برنج، آرد، روغن و دیگر مایحتاج ضروری عجله کردند». اما او خاطرنشان کرد که «خانواده‌های فقیر آسیب دیدند و آینده‌ای تاریک و نامشخص را تصور می‌کردند.»^{۱۲} دو مصاحبه‌شونده یادآور شدند که قیمت اقلام ضروری در جریان قطع شبکه افزایش یافت.^{۱۳} اعتماد میان مردم کاهش یافت و فروشنده‌گانی که معمولاً به مشتریان قرض می‌دادند، در طول قطع شبکه از این کار خودداری کردند.^{۱۴} یک مرد گفت: «حس همبستگی اجتماعی تضعیف شد و بقا تنها محور تمرکز شد.»^{۱۵}

مردم هیچ راهی برای تماس با خدمات اضطراری نداشتند، جز به صورت حضوری، که برخی شرایط اضطراری را تشدید کرد:

«متوجه شدم که در یک خانه نزدیک آتش‌سوزی رخ داده است. خانواده نتوانست با اطفائیه تماس بگیرد و این منجر به خسارات جدی شد. با نبود خدمات ارتباطی، مردم مجبور بودند برای گزارش اضطراری به ایستگاه‌های پولیس پیاده بروند.»^{۱۶}

حداقل سه مصاحبه‌شونده اشاره کردند که شخصی که می‌شناختند در جریان قطع شبکه درگذشت و به همین دلیل برخی اعضای خانواده متوفی تنها پس از بازگشت اینترنت و برگزاری مراسم تشییع از فوت عزیزانش مطلع شدند: «در قریه ما مردی درگذشت، اما پسر او که در کابل بود از فوت پدرش بی‌خبر ماند و نتوانست در مراسم تشییع جنازه شرکت کند.»^{۱۷}

سفرها نیز مختل شده بودند. یک مسافر به میدان هوایی رفت و دریافت که پرواز او لغو شده است. وی اظهار داشت:

«مردم بسیار نگران بودند و روی زمین در گوشه‌ها نشسته بودند. برخی افراد بیمار بودند و نیاز به مراجعه به دکتر خارج از افغانستان برای درمان داشتند، اما کسی به آن‌ها توجه نمی‌کرد.»^{۱۸}

قطع شبکه همچنان بر دفاتر مقامات اداره حاکم تأثیر گذاشت و ارائه خدمات عمومی را مختل کرد. بطورمثال، نهادهای مجری قانون اداره حاکم مجبور شدند برای حفظ ارتباط خود از رادیوهای با فرکانس بالا استفاده کنند و افراد را با موتورسیکلت برای تحویل پیام‌ها حضوری بفرستند؛ درخواست‌های پاسپورت و اسناد هویتی نیز قابل اجرا نبودند، زیرا دسترسی به سیستم مرکزی دیتا نیاز داشت.

تأثیر بر زنان

چندین زن اظهار داشتند که به دلیل قطع شبکه، اعضای خانواده‌شان نسبت به فعالیت‌های خارج از منزل آن‌ها بیش‌تر نگران شدند. یک زن کارآفرین تصریح کرد: «[در] جامعه‌ای مانند افغانستان، حتی برای یک ساعت هم دور بودن از خانواده برای زنان به ویژه دشوار است.» این زن که در یکی از ولایت‌های شرقی افغانستان زندگی می‌کند، زمانی که قطع شبکه رخ داد، برای کار به کابل سفر کرده بود. او گفت:

«تلاش زیادی لازم بود تا [مادر] را قانع کنم که اجازه دهد من به کار ادامه دهم - اما تنها تحت شرط سختی که دیگر به هیچ

[۵] مصاحبه شماره. ۴۶

[۶] مصاحبه شماره. ۱۱، ۳۴ و ۴۱

[۷] مصاحبه شماره. ۳۴

[۸] مصاحبه شماره. ۳۷، ۶۴ و ۷۴

[۹] مصاحبه شماره. ۱۰۰

[۱۰] مصاحبه شماره. ۷ و ۶۸

[۱۱] مصاحبه شماره. ۴۱

[۱۲] مصاحبه شماره. ۱۰۷

[۱۳] مصاحبه شماره. ۱۰۶ و ۱۰۷

[۱۴] مصاحبه شماره. ۱۰۰

[۱۵] مصاحبه شماره. ۱۰۷

[۱۶] مصاحبه شماره. ۳۷

[۱۷] مصاحبه شماره. ۳۷، ۳۸ و ۴۰

[۱۸] مصاحبه شماره. ۵۰

دلیلی خارج از [ولایت سکونت‌مان] سفر نکنم، حتی برای امور کاری.»^{۱۹}

یک زن دیگر، نرس، گفت:

«به عنوان یک زن شاغل در مناطق دوردست، پذیرش توسط جامعه و حتی خانواده‌هایمان دشوار است. وقتی تلفن‌ها و اینترنت قطع شد، کاملاً از خانواده‌ام جدا شدم. شوهرم و سایر اقارب خیلی نگران شدند، خانواده‌ها اجازه نمی‌دهند زنان کار کنند اگر احساس کنند وضعیت ناامن است یا امکان برقراری ارتباط وجود ندارد. من فقط به دلیل عدم توانایی تماس با خانواده در معرض از دست دادن شغلم قرار داشتم.»^{۲۰}

زنان همچنان توضیح دادند که چگونه تأثیر محدودیت‌های موجود که توسط مقامات اداره حاکم اعمال شده بود، با قطع شبکه تشدید شد. بطورمثال، فرمان محرم، الزام می‌کند که زنان هنگام سفر با وسیله نقلیه یا مسافت بیش از ۷۸ کیلومتر همراه محرم باشند.^{۲۱} در برخی نقاط کشور، محرم لازم است زمانی که زن برای خرید، کار یا مراجعه به مرکز صحتی کمتر از ۷۸ کیلومتر از منزلش حرکت می‌کند، همراه او باشد.^{۲۲} با این حال، برخی زنان گفتند که در جریان قطع شبکه نتوانستند با محرم خود تماس برقرار کنند:

«من زن هستم و باید همراه محرم باشم [...] نتوانستم با پدرم تماس بگیرم، بنابراین مجبور شدم تنها به خانه برگردم. در مسیر برگشت بسیار ترسیده بودم، اما خوشبختانه پس از حدود یک ساعت با امنیت کامل به خانه رسیدم.»^{۲۳}

به دلیل محدودیت‌های گشت وگذار که توسط مقامات اداره حاکم اعمال شده است، بسیاری از زنان برای ایجاد درآمد یا انجام خریدهای خود به پلتفرم‌های خرید آنلاین متکی هستند. قطع شبکه این فعالیت‌های آنلاین را متوقف کرد:

«پس از محدودیت‌های اعمال‌شده بر اشتغال زنان و آموزش دختران، بسیاری از زنان کسب‌وکارهای آنلاین را آغاز کرده‌اند و عمدتاً از طریق پلتفرم‌هایی مانند اینستاگرام، فیسبوک و دیگر شبکه‌های اجتماعی فعالیت می‌کنند. قطع اینترنت سراسری دو روزه تأثیر منفی قابل توجهی بر فعالیت‌های ما داشت. از آنجا که کسب‌وکار آنلاین کاملاً به اتصال اینترنت متکی است، این قطع شبکه منجر به توقف کامل همه فعالیت‌های آنلاین شد.»^{۲۴}

به دلیل ممنوعیت مقامات اداره حاکم بر آموزش دختران و زنان بالاتر از صنف ششم، آموزش آنلاین تنها راه باقی‌مانده برای بسیاری از زنان و دختران افغان برای فراگیری آموزش است. دانش‌آموزان زن که برای ادامه تحصیل به اینترنت متکی هستند، از قطع شبکه متأثر شدند. یک نفر توضیح داد:

«جلسات یادگیری آنلاین ما به مدت دو تا سه روز متوقف شد. می‌توانم بگویم که آن روزها و شب‌ها برای ما بسیار دشوار بود. ما به شدت ترسیده بودیم که شاید به عصر حجر بشریت بازگردیم. این دوره برای ما غیرقابل تحمل بود.»^{۲۵}

تأثیر بر دسترسی به خدمات صحتی

یوناما با چندین کارمند صحتی و بیماران گفتگو کرده است که گزارش دادند این قطعی شبکه توانایی آنان در دریافت و ارائه خدمات صحتی را تحت تأثیر قرار داده است.

چندین کارمند صحتی درباره مرگ‌های قابل پیشگیری که به دلیل این قطعی رخ داده بود، صحبت کردند:

- یک کارمند صحتی در یک شفاخانه ولسوالی در ولایت لغمان گفت که در جریان قطعی شبکه، شفاخانه او با کمبود مواد طبی حیاتی، از جمله آنتی‌بیوتیک‌ها و محلول‌های وریدی مواجه شد. او گفت که معمولاً شفاخانه برای دریافت مواد اضطراری با دفتر ولایتی تماس می‌گیرد، اما با نبود تلفن و اینترنت هیچ راهی برای برقراری ارتباط وجود نداشت. علاوه بر این، آمبولانس شفاخانه خراب شد و آن‌ها نتوانستند آمبولانس جایگزین بخواهند. یک زن باردار با خونریزی شدید مراجعه کرد و نیاز به انتقال فوری به شفاخانه ولایتی داشت، اما بدون آمبولانس و هیچ راهی برای

[۱۹] مصاحبه شماره ۱۱.

[۲۰] مصاحبه شماره ۱۳.

[۲۱] اعلامیه توسط وزارت امر بالمعروف و نهی عن المنکر اداره حاکم.

[۲۲] <https://twitter.com/MOPVPE1/status/1476889768357150729?s=20&t=7TuX4pPt6OQEvspvgZDDFA>؛ و ماده ۲۰ قانون امر بالمعروف و نهی عن المنکر

[۲۳] مراجعه نمایید به، بطور مثال، یوناما گزارش جدید وضعیت حقوق بشر در افغانستان: اپریل-جون ۲۰۲۵، تحت «حقوق زنان و دختران: حق بیان و حق گشت وگذار»: https://unama.unmissions.org/sites/default/files/english_-_unama_hrs_update_on_human_rights_in_afghanistan_april-june_2025_final.pdf

[۲۴] مصاحبه شماره ۳.

[۲۵] مصاحبه شماره ۷۲.

[۲۶] مصاحبه شماره ۳۶.

درخواست کمک، مجبور شدند ساعت‌ها منتظر بمانند تا کسی به مرکز ولایتی برود و پیام را برساند. وضعیت زن وخیم شد و نوزادش فوت کرد، اما مادر با حالت جدی جان سالم به در برد. پرستار گفت:

«این فاجعه بار بود. قطع تلفن و اینترنت باعث شد که احساس کنم کاملاً رها شده‌ام. به عنوان یک کارمند صبحی، آموزش دیده‌ام تا جان‌ها را نجات دهم، اما بدون ارتباط، احساس ناتوانی می‌کردم. بسیار کم می‌توانستم کاری انجام دهم. شروع کردم به فرستادن کارمندان پشتیبانی با موتورسیکلت به شفاخانه ولایتی برای رساندن پیام‌های فوری. گاهی این کار ساعت‌ها یا حتی یک روز کامل طول می‌کشید.»

• یک کارمند صبحی از ولایت زابل گفت که سه کودک در شفاخانه فوت کردند، زیرا نتوانستند با اعضای خانواده‌شان تماس بگیرند تا خون از بانک خون بیاورند.^{۲۶}

• یک داکتر از ولایت بادغیس گفت که در شب اول قطعی شبکه، پنج کودک که از سوءتغذیه رنج می‌بردند، فوت کردند، زیرا کارکنان کافی در دسترس نبودند و نتوانستند داکتران را برای رسیدگی به شفاخانه بیاورند.^{۲۷}

چندین نفر گفتند که قطع شبکه دسترسی آن‌ها به خدمات صبحی مورد نیاز را به تأخیر انداخت. یک مرد گفت که درد شدید در سینه تجربه کرد و نگران حمله قلبی بود. به دلیل قطعی، نتوانست با شفاخانه تماس بگیرد تا وقت ملاقات بگیرد، بنابراین بدون وقت قبلی به شفاخانه رفت. هنگام ورود، تمام فرآیندهای ثبت بیماران به صورت دستی انجام شد، زیرا اینترنت وجود نداشت. در نتیجه، این مرد ساعت‌ها در درد منتظر ماند تا درمان شود.^{۲۸} دیگران نیز تجربیات مشابهی گزارش دادند و گفتند که انجام آزمایشات روتین بسیار طولانی‌تر از حالت معمول شد.^{۲۹} یک زن گفت که خانم برادر باردارش در جریان قطعی شدید بیمار شد و بدون حضور مردان در خانه و بدون راهی برای تماس با بستگان مرد، نتوانستند او را به موقع به شفاخانه برسانند زیرا آنها نیاز به محرم (سرپرست مرد) داشتند، که این امر منجر به وخامت وضعیت او شد تا سرانجام درمان شد.^{۳۰}

یک زن از ولایت فراه گفت که در شب ۲۹ سپتمبر، همسرش به هرات سفر کرده بود. دیر وقت همان شب، پسرش تشنج کرد. او دوا در خانه داشت، اما نتوانست با داکتر تماس بگیرد تا مشاوره دریافت کند، بنابراین مجبور شد به نزدیک‌ترین کلینیک برود تا دستورالعمل دریافت کند. صبح روز بعد، نمی‌خواست پسرش را ترک کند، اما مجبور شد شخصاً به محل کار خود برود تا همکاری‌اش را مطلع کند که آن روز به دلیل مراقبت از پسرش غایب خواهد بود، زیرا هیچ وسیله دیگری برای ارتباط نداشت.^{۳۱}

کارمندان صبحی از چالش‌های مختلفی که به دلیل قطعی شبکه با آن مواجه شدند، سخن گفتند. تعدادی از آن‌ها به مسائل هماهنگی اشاره کردند - بیماران نتوانستند با شفاخانه‌ها و کلینیک‌ها تماس بگیرند تا وقت ملاقات بگیرند، بنابراین بدون وقت قبلی مراجعه کردند و برخی مراکز با ازدحام بیماران مواجه شدند. یکی از آنان گفت که برخی بیماران از ولسوالی‌ها به شفاخانه او بدون وقت قبلی مراجعه کردند و مجبور شدند به خانه بازگردانده شوند، زیرا متخصصین آن‌ها در دسترس نبود.^{۳۲} در برخی مناطق دیگر، شفاخانه‌ها کاهش شدید مراجعه‌کنندگان را گزارش کردند، زیرا مردم نتوانستند وقت ملاقات بگیرند یا برای آمبولانس تماس بگیرند:

«معمولاً ما روزانه ده‌ها تماس اضطراری از ولسوالی‌ها دریافت می‌کنیم، اما در جریان قطعی شبکه، این تماس‌ها متوقف شد.»^{۳۳}

یک نفر دیگر گفت:

«در موارد اضطراری، معمولاً در عرض ۲۴ ساعت چندین تماس برای خدمات آمبولانس دریافت می‌کنیم. در طول قطعی شبکه، هیچ راهی برای دانستن تعداد بیماران نیازمند انتقال فوری به شفاخانه نداشتیم و بسیاری ممکن بود به دلیل این فقدان ارتباط متضرر شوند.»^{۳۴}

[۲۶] مصاحبه شماره. ۹۵

[۲۷] مصاحبه شماره. ۷۰

[۲۸] مصاحبه شماره. ۱۷

[۲۹] مصاحبه شماره. ۹۳

[۳۰] مصاحبه شماره. ۹۵

[۳۱] مصاحبه شماره ۲

[۳۲] مصاحبه شماره ۳۳

[۳۳] مصاحبه شماره ۱۰۵

[۳۴] مصاحبه شماره ۱۰۶

کارمندان صبحی گفتند که مجبور بودند اقدامات اضافی برای پیگیری بیماران در جریان قطعی شبکه انجام دهند، زیرا نمی‌توانستند از طریق تلفن وضعیت آن‌ها را بررسی کنند. یک نرس گفت که پیش از قطع شبکه از راه دور بیمار را تحت مراقبت داشت و با تلفن با او ارتباط برقرار می‌کرد تا علائمش را نظارت کند. او گفت که در جریان قطع شبکه، وضعیت بیمار وخیم شد و خانواده او نتوانستند با او تماس بگیرند، بنابراین بیمار را نیمه‌شب به خانه نرس آوردند. او وضعیت بیمار را تا صبح در خانه خود تحت نظر گرفت.^{۳۵} یک داکتر گفت که برای دیدار بیماران خود در جریان قطعی، تاکسی کرایه کرده است، زیرا نمی‌توانست از راه دور وضعیت آن‌ها را بررسی کند.^{۳۶}

کارمندان صبحی همچنان گزارش دادند که نتوانستند نتایج لابراتوار و رادیولوژی را به کابل یا سایر شفاخانه‌ها برای تحلیل و تشخیص تخصصی ارسال کنند، زیرا برای انتقال فایل‌ها به اینترنت متکی هستند.^{۳۷} آن‌ها گفتند که این موضوع باعث تأخیر در تشخیص و درمان بیماران شد. یک کارمند صبحی در مزار شریف گفت که دستگاه رادیولوژی آن‌ها در جریان قطعی شبکه از کار افتاد و نتوانست تعمیر شود، زیرا تکنسین رادیولوژی که معمولاً از پاکستان از راه دور پشتیبانی می‌کرد، در دسترس نبود.^{۳۸}

تعدادی از مصاحبه‌شوندگان به دشواری‌های ناشی از عدم توانایی بیماران در اطلاع‌رسانی به خانواده‌هایشان اشاره کردند.^{۳۹} یک شفاخانه گفت که نتوانست بیماران را ترخیص کند، زیرا نتوانست با خانواده/محرّم زنان و کودکان بدون همراه تماس بگیرد تا آن‌ها را برای تحویل گرفتن به شفاخانه دعوت کنند.

یک زن باردار از ولایت ننگرهار در شام ۲۹ سپتمبر درد زایمان پیدا کرد. همسرش در محل کار بود و او هیچ راهی برای تماس با او نداشت، بنابراین با مادرشوهرش به شفاخانه رفت. هنگامی که شوهرش به خانه رسید، نمی‌دانست به کدام شفاخانه در جلال‌آباد رفته‌اند و پس از جستجوی چندین شفاخانه در شهر، نتوانست او را پیدا کند. ناوقت همان شب، داکتران به زن اطلاع دادند که به زودی وضع حمل خواهد داشت، بنابراین مادرشوهرش به خانه رفت تا شوهرش او را پیدا کند. زن درباره این تجربه گفت:

«وقتی [شوهرم و مادرشوهرم] بازگشتند، من بدون هیچ کمک با حضور اعضای خانواده زایمان کرده بودم که فوق‌العاده دشوار و دردناک بود... تنها کاری که توانستم انجام دهم، ماندن تنها در شفاخانه هنگام زایمان و فرستادن مادرشوهرم برای آوردن شوهرم بود. برای او، به عنوان یک زن، سفر تنها در شب تا [ولسوالی ما] بسیار دشوار بود. می‌توانم بدون تردید بگویم که این یکی از تلخ‌ترین تجربیات زندگی من بود.»^{۴۰}

بیماران همچنان برای پرداخت هزینه درمان با مشکل مواجه شدند، زیرا نمی‌توانستند از بانک پول برداشت کنند یا پول از طریق انتقال الکترونیکی از خانواده دریافت کنند.^{۴۱} یک مرد گفت که درمان خانم اش به تأخیر افتاد، زیرا منتظر بود بستگانش در ایران پول برای پرداخت هزینه درمان او بفرستند. انتقال پول به دلیل قطعی شبکه انجام نشد.^{۴۲} همانند این، یک نرس گزارش داد که نتوانست دوی برای درمان بیماران خود خریداری کند، زیرا نمی‌توانست از بانک پول برداشت کند.^{۴۳}

تأثیر بر سکتور رسانه و آزادی بیان

نبود هرگونه اعلامیه رسمی در مورد قطع خدمات مخابراتی باعث سردرگمی مردم گردید. یکی از خبرنگاران گفت: «افراد [زیادی] به دفتر من مراجعه کردند تا درباره دلیل قطع خدمات مخابراتی بپرسند، اما من قادر به توضیح نبودم که چرا خدمات مخابراتی مختل شده است.»^{۴۴}

این خلأ اطلاعاتی باعث پیدایش شایعات و اطلاعات نادرست شد و فضای عمومی از نااطمینانی و اضطراب آکنده گردید. شایعاتی که در میان مردم پخش می‌شد، گوناگون و هراس‌انگیز بود، از جمله این که نیروهای ایالات متحده آمریکا در میدان

[۳۵] مصاحبه شماره. ۱۰۵

[۳۶] مصاحبه شماره. ۱۰۶

[۳۷] مصاحبه شماره. ۳۳ و ۳۷

[۳۸] مصاحبه شماره. ۵۹

[۳۹] مصاحبه شماره. ۳۱

[۴۰] مصاحبه شماره. ۱۴

[۴۱] مصاحبه شماره. ۵۹

[۴۲] مصاحبه شماره. ۷۷

[۴۳] مصاحبه شماره. ۱۰۵

[۴۴] مصاحبه شماره. ۱۸

هوایی بگرام فرود آمده‌اند^{۴۵}، یا کودتا^{۴۶} یا قیام^{۴۷} سراسری در کشور رخ داده، یا این که رهبر طالبان استفاده از اینترنت را ممنوع ساخته است.^{۴۸} به گفته یک خبرنگار، «اکثریت ساکنان منطقه ما در خانه‌های شان ماندند، وحشت‌زده و سردرگم بودند.»^{۴۹}

با توجه به محدود بودن آزادی بیان در کشور، یکی از خبرنگاران گفت که به دلیل ترس از دستگیری خودسرانه، جرات نکرد تا با مقامات اداره حاکم برای گرفتن اطلاعات در مورد قطع خدمات تماس بگیرد.^{۵۰} خبرنگار دیگری که تلاش کرده بود از مقامات اداره حاکم درباره علت قطع ارتباطات پرس‌وجو کند، هیچ پاسخی دریافت نکرد: «[با وجودی] که من تلاش کردم با چندین ریاست اداره حاکم، از جمله ریاست اطلاعات و فرهنگ اداره حاکم، تماس بگیرم تا دلیل این قطع ارتباط را دریابم، اما آن‌ها نیز فقط از وقوع آن آگاه بودند.»^{۵۱} یکی از خبرنگاران تأثیر این قطع ارتباط را بر آزادی بیان چنین خلاصه کرد:

«قطع ارتباط، آزادی در برقراری ارتباطات و آزادی رسانه را نیز محدود ساخت، رسانه‌ها را ساکت نمود و مانع پوشش‌دهی موارد احتمالی سوء استفاده، اعتراضات یا وضعیت‌های اضطراری شد. به این ترتیب، این اقدام نوعی سانسور به شمار می‌رفت [...] همچنان، این وضعیت جان مردم را به خطر انداخت، زیرا آنان قادر به تماس با مامورین اجرای قانون، اعضای خانواده، خدمات اضطراری یا نهادهای بشردوستانه نبودند. بسیاری در ترس و سردرگمی باقی ماندند. حتی برخی اعضای مقامات اداره حاکم نیز شدیداً نگران شدند؛ بعضی تلاش کردند فرار کنند و دیگران احساس خیانت کردند و خشمگین بودند، زیرا باور داشتند سال‌ها وفاداری‌شان نادیده گرفته شده است. این رویداد نشانه کاهش اعتماد نسبت به مقامات اداره حاکم بود.»^{۵۲}

رسانه‌هایی که برای نشر برنامه‌های خود به اینترنت وابسته بودند، در طول مدت قطع خدمات مخابراتی به طور کامل فعالیت‌شان را متوقف کردند.^{۵۳} شبکه‌های تلویزیونی و رادیویی اف.ام که از طریق اینترنت پخش نمی‌شوند، به نشرات خود ادامه دادند، اما گزارش دادند که نشرات آن‌ها نیز متأثر گردید. خبرنگاران قادر به جمع‌آوری اطلاعات از منابع از طریق اینترنت یا تلفون نبودند و نمی‌توانستند گزارش‌های خود را به دفاتر مرکزی ارسال کنند.

«در جریان قطع ارتباط، ما تماس خود را به طور کامل با [خبرنگاران محلی] از دست دادیم. برنامه‌های خبری و گفت‌وگوهای عمومی ما — که مردم معمولاً در آن‌ها تماس می‌گیرند و درباره موضوعات مختلف صحبت می‌کنند — مجبور به تعلیق شدند. ما به منابع خبری قابل اعتماد دسترسی نداشتیم، زیرا وب‌سایت‌های تلویزیونی و رادیوهای ملی و بین‌المللی، که منابع اصلی اطلاعات ما هستند، قابل دسترسی نبودند.»^{۵۴}

بسیاری از برنامه‌های زنده لغو شدند، زیرا مجریان نمی‌توانستند با مهمانان دعوت‌شده تماس بگیرند و شنوندگان یا بینندگان نیز قادر به تماس با برنامه‌ها نبودند. یک خبرنگار گفت که رادیوی او برنامه‌های قدیمی را پخش می‌کرد، که به گفته او برای شنوندگان «خسته‌کننده» بود.^{۵۵} خبرنگار دیگری توضیح داد که کار خود را از طریق انجام مصاحبه‌های حضوری ادامه داده است؛ روندی که وقت گیر، پرهزینه و باعث تأخیر در گزارش‌دهی شد:

«اخیراً در ولایت کنر زلزله رخ داده بود [...] و من موظف شده بودم تا از صحنه گزارش تهیه کنم. وقتی اینترنت و خدمات موبایل قطع شد، گزارش‌های ما برای چندین روز به تأخیر افتاد.»^{۵۶}

تأثیر بر کسب و کارها

یوناما با گروهی از کسب و کارها و حرفه‌ها، از جمله: صرافان، نمایندگان مؤسسات بانکی و مالی، ارائه‌دهندگان خدمات اینترنتی، فروشگاه‌های آنلاین، صاحبان کسب و کارهای کوچک، معلمان، دهاقین، رانندگان ریکشا و خیاطان مصاحبه کرده است؛ تمامی این افراد از تأثیرات منفی قطع خدمات مخابراتی بر فعالیت‌های اقتصادی خود گزارش دادند.

[۴۵] مصاحبه شماره. ۲، ۱۲، ۱۶، ۳۴، ۴۲، ۴۵، ۴۷، ۴۹ و ۵۰

[۴۶] مصاحبه شماره. ۴۲ و ۴۵

[۴۷] مصاحبه شماره. ۴۲ و ۴۵

[۴۸] مصاحبه شماره. ۴۰

[۴۹] مصاحبه شماره. ۴

[۵۰] مصاحبه شماره. ۶

[۵۱] مصاحبه شماره. ۴۵

[۵۲] مصاحبه شماره. ۴۱

[۵۳] مصاحبه شماره. ۸۶

[۵۴] مصاحبه شماره. ۴

[۵۵] مصاحبه شماره. ۶۹

[۵۶] مصاحبه شماره. ۸

فروشگاه‌های صرافی در جریان قطع شبکه مجبور به تعطیلی شدند، زیرا این فروشگاه‌ها برای انجام معاملات، دریافت نرخ‌های به‌روز ارزها، برقراری ارتباط با دیگر صرافان داخل و خارج از افغانستان و پیشبرد پرداخت‌ها به سیستم‌های آنلاین متکی بودند.^{۵۷} یکی از صرافان تخمین زد که حدود ۱۰۰ صرافی در ولایت او وجود دارد که روزانه بین ۱۰۰ تا ۳۵۰ دالر آمریکایی درآمد کسب می‌کنند و همه این‌ها از تأثیرات قطع شبکه متضرر شده‌اند.^{۵۸}

دستگاه‌های بانک‌ها در سراسر کشور از کار افتاده و تقریباً تمامی بانک‌ها بسته بودند، و بانک‌هایی که باز مانده بودند، تنها خدمات حداقلی ارائه می‌کردند.^{۵۹} هم انتقالات داخلی و هم انتقالات بین‌المللی پول متوقف شد.^{۶۰} یک کارمند بانکی روایت کرد:

«برخی مشتریان نیاز به دریافت قرضه از بانک داشتند، و برخی دیگر مهلت بازپرداخت قرضه خود را در همان روز داشتند. نمی‌توانید تصور کنید که در جریان آن خاموشی چه میزان رنج کشیدم. مشتریان نگران از دست دادن پول یا توقف فعالیت‌های معمول کسب‌وکار خود بودند. کل نظام بانکی دچار اختلال و تعطیلی شده بود.»^{۶۱}

نظر به اینکه قطع شبکه در پایان ماه رخ داد، برخی مصاحبه‌شوندگان از تأخیر در پرداخت معاش‌ها خبر دادند که مشکلات مالی برای‌شان ایجاد کرد.^{۶۲} بسیاری از افغان‌ها از طریق حواله‌های مالی از خارج از کشور تأمین مالی می‌شوند. یکی از صرافان گفت که مردم «به شدت نگران بودند، زیرا بسیاری از بستگان‌شان در شفاخانه‌ها بودند و به فوریت به پولی از خارج نیاز داشتند.»^{۶۳}

ارائه‌کنندگان خدمات اینترنتی در سطح محلی در طول قطع شبکه مشتری نداشتند، زیرا مشتریان «نگران بودند که خدمات دوباره برقرار نشود.»^{۶۴} یکی از این ارائه‌کنندگان تخمین زد که زبان او در طول دو روز قطع شبکه، حدود ۱۰۰,۰۰۰ افغانی (۱,۵۱۷ دالر آمریکایی) بوده است.^{۶۵} برخی ارائه‌کنندگان گفتند که اکنون مشتریان‌شان از احتمال یک قطع شبکه دیگر هراس دارند و بنابراین تمایلی به اشتراک دوباره به خدمات فایبر نوری ندارند.^{۶۶}

در جریان قطع شبکه، صاحبان کسب‌وکارهای آنلاین نیز نتوانستند سفارشات جدید دریافت کنند، تحویل‌ها را ترتیب دهند یا پرداخت‌ها را دریافت کنند.^{۶۷} اکثر کسب‌وکارها - چه آنلاین و چه غیرآنلاین - حداقل به نوعی خدمات مخابراتی متکی هستند و از تلفن و/یا اینترنت برای ارتباط با تأمین‌کنندگان، مشتریان و همکاران خود استفاده می‌کنند. قطع شبکه بر تمامی انواع کسب‌وکارها تأثیر منفی گذاشت: یک دهقان گفت که دو بار به بازار رفت تا اقلامی را خریداری کند که معمولاً از طریق تلفن سفارش می‌داد؛^{۶۸} یک راننده ریکشا گفت که مشتریان او نتوانستند برای هماهنگی حمل و نقل با او تماس بگیرند و او در نتیجه پول از دست داد؛^{۶۹} و یک خیاط گفت که نتوانست با مشتری درباره‌ی یک سفارش فوری ارتباط برقرار کند.^{۷۰} هتل‌ها و رستوران‌ها نتوانستند رزرو دریافت کنند^{۷۱} و یکی از مدیران هتل گفت: «قبل از قطع شبکه، اکثر اتاق‌های ما توسط مهمانان پر شده بود، به‌ویژه بازدیدکنندگان خارجی و کارمندان سازمان‌های بین‌المللی و ملی. با این حال، از ۲۹ سپتامبر تا اکنون [۷ اکتبر] حتی یک مهمان نداشته‌ایم.»^{۷۲}

برخی از تاجران برای ادامه‌ی فعالیت کسب‌وکار و کاهش زیان‌ها، راهکارهای متفاوتی را امتحان کردند. برخی صاحبان کسب‌وکار به مناطق مرزی با ایران رفتند و سیم‌کارت‌های ایرانی برای ارتباطات خریداری نمودند.^{۷۳} یک فروشنده‌ی محصولات لبنی از تاکسی برای حفظ ارتباط استفاده کرد که هزینه بیشتری داشت. او گفت:

- [۵۷] مصاحبه شماره. ۶۰
- [۵۸] مصاحبه شماره. ۱۰۸
- [۵۹] مصاحبه شماره. ۶۲
- [۶۰] مصاحبه شماره. ۵۳
- [۶۱] مصاحبه شماره. ۶۶
- [۶۲] مصاحبه شماره. ۵۰، ۶۵ و ۵۱
- [۶۳] مصاحبه شماره. ۶۰
- [۶۴] مصاحبه شماره. ۱۰
- [۶۵] مصاحبه شماره. ۵۴
- [۶۶] مصاحبه شماره. ۵۴ و ۵۵
- [۶۷] مصاحبه شماره. ۶۴، ۶۸ و ۷۲
- [۶۸] مصاحبه شماره. ۷۹
- [۶۹] مصاحبه شماره. ۷۸
- [۷۰] مصاحبه شماره. ۷۴
- [۷۱] مصاحبه شماره. ۷۶
- [۷۲] مصاحبه شماره. ۷۶
- [۷۳] مصاحبه شماره. ۷ و ۲۴

«کسب و کار من به دهاقین محلی متکی است، زیرا شیر را از آنان جمع‌آوری کرده و محصولات لبنی مانند پنیر، مسکه و ماست تهیه کرده و در بازارهای مختلف توزیع می‌کنم [...]». همچنان نتوانستم این فعالیت‌ها را با همکارانم در [ولایات مختلف] هماهنگ کنم. در این مدت، برای هماهنگی با فروشندگان قراردادی که معمولاً از طریق تلفن یا اینترنت انجام می‌دادم، از تاکسی استفاده می‌کردم. مجبور شدم از تاکسی استفاده کنم تا از زیان بزرگ جلوگیری کنم، زیرا محصولات لبنی سریع فاسد می‌شوند. در این دو روز سودی نکردم، اما موفق شدم از زیان جلوگیری کرده و دهاقین قراردادی خود را نیز حفظ کنم.^{۷۴}

قطع خدمات مخابراتی منجر به لغو پروازها و تاخیر در مرزهای زمینی شد. مامورین گمرک برای پیشبرد ورود و خروج کالاها به اینترنت وابسته‌اند؛ بنابراین، در مرز زرنج، یکی از تاجران گفت: «[صد]ها عراده بارگیری شده با کالاهای وارداتی از طریق ایران در آنجا متوقف شدند. این وضعیت برای تاجران خسارات مالی و اتلاف وقت غیرضروری به همراه داشت.»^{۷۵}

تاثیر بر پاسخ دهی بشردوستانه

در زمان قطع، افزون بر وضعیت کلی دشوار بشردوستانه که کشور با آن مواجه بود، نهادهای کمک رسان در حال پاسخ‌گویی به نیازهای جوامعی بودند که از زلزله ۳۱ آگست در ولایات ننگرهار، لغمان و کتر آسیب دیده بودند، و نیز به ورود اجباری شمار زیادی از افرادی که از پاکستان بطور غیر-داوطلبانه عودت نموده بودند، رسیدگی می‌کردند.

یوناما با کارمندان نهادهای بشردوستانه مصاحبه کرد که گفتند قطع شبکه، فعالیت‌های آنان را مختل و روند ارایه کمک‌های حیاتی به مردم را با تاخیر روبه‌رو ساخت. مصاحبه‌شوندگان گفتند از آن‌جا که این قطع ارتباطات بر سیستم‌های بانکی نیز اثر گذاشته بود، آنان نتوانستند پول نقد دریافت کنند یا معاملات بانکی انجام دهند تا مصارف روزانه فعالیت بشردوستانه خود، از جمله پرداخت معاش کارمندان و مزد قراردادی‌ها، خرید مواد سوخت و سایر لوازم را بپردازند.^{۷۶}

یکی از کارمندان نهادهای کمک رسان گزارش داد که پاسخ‌دهی آنان در مناطق زلزله‌زده از قطع شبکه متأثر شد. در جریان قطع اینترنت، باران شدید باعث جاری شدن سیلاب شد و برخی خیمه‌هایی را که برای خانواده‌های متضرر از زلزله برپا شده بود، تخریب کرد. همکاران مستقر در محل نتوانستند با دفتر مرکزی خود تماس بگیرند تا برای رفع مشکل کمک و منابع درخواست کنند، و در نتیجه، آنانی که خیمه‌هایشان در سیلاب آسیب دیده بود، برای دو روز جایی برای خواب نداشتند.^{۷۷}

نهادهای کمک رسان که در حال پاسخ‌گویی به بازگشت گسترده مهاجران از پاکستان بودند، گزارش دادند که قطع شبکه به شدت فعالیت آنان را مختل کرد.^{۷۸} آنان گفتند روند ثبت‌نام بایومتریک که وابسته به اینترنت است، از کار افتاد و مجبور شدند افراد را به‌صورت دستی ثبت کنند. همچنان، به دلیل قطع خدمات بانکی، موجودی پول نقد آنان تمام شد و نتوانستند برای بازگشت کنندگان پول نقد توزیع کنند. از آن‌جا که امکان انتقال الکترونیکی پول بدون اینترنت وجود نداشت، این کار به تعویق افتاد. این اختلال در کار موجب ازدحام شدید در کمپ‌های مرزی شد، زیرا عودت کنندگان که معمولاً پس از دریافت کمک نقدی فوراً حرکت می‌کردند، مجبور شدند برای دریافت پول خود مدت بیشتری منتظر بمانند. برخی از عودت کنندگان که قبلاً ترانسپورت خود را برای رفتن به ولایات‌شان ترتیب داده بودند، تصمیم گرفتند بدون دریافت کمک نقدی به سفر خود ادامه دهند.

برای عودت کنندگان، این قطع شبکه مانع تماس آنان با خانواده‌هایشان شد تا از وضعیت خود اطلاع دهند. مصاحبه‌شوندگان گفتند که زنان عودت‌کننده بدون همراه نتوانستند با محرم خود تماس بگیرند تا برای بردن آنان به مرز بیایند. همچنین، افرادی که اخراج شده بودند، نتوانستند با اقارب خود در پاکستان تماس بگیرند تا آنان را از وضعیت‌شان آگاه سازند. یکی از مصاحبه‌شوندگان گفت که در روز قطع شبکه، برادرش از ایران اخراج شد و به دلیل مریضی شدید به شفاخانه منتقل گردید، اما نتوانست با هیچ یک از اعضای خانواده تماس بگیرد تا آنان را از موقعیت خود مطلع سازد.^{۷۹}

قطع شبکه همچنان هماهنگی را مختل ساخت، و روند فراهم سازی خدمات به افراد نیازمند را متأثر ساخت. یک کارمند زن نهاد بشردوستانه گفت:

«در زمان قطع شبکه، من نتوانستم به ایمیل، پلتفرم‌های جمع‌آوری معلومات، و کانال‌های ارتباطی مانند برنامه‌های مایکروسافت تیمز و واتس‌آپ دسترسی پیدا کنم، که این منجر به مختل شدن هماهنگی با تیم‌های ساحوی و ارجاعات فوری برای افراد آسیب دیده را به تاخیر انداخت... مواردی وجود داشت که نیاز به توجه فوری داشتند، اما به دلیل قطع شبکه‌ها و

[۷۴] مصاحبه شماره. ۲۰

[۷۵] مصاحبه شماره. ۲۴

[۷۶] مصاحبه شماره. ۲۲

[۷۷] مصاحبه شماره. ۲۵

[۷۸] مصاحبه شماره. ۲۵

[۷۹] مصاحبه شماره. ۷

انترنت، قادر به رسیدگی به آنها نبودیم.»^{۸۰}

یک سازمان بشردوستانه گزارش داد که در نتیجه تأخیر در عبور از گذرگاه تورخم به دلیل قطع اینترنت، حداقل دو فرد مسن جان خود را از دست دادند.

نتیجه گیری

این گزارش مختصر، مرور کلی از آسیب‌های ناشی از قطع ۴۸ ساعته خدمات مخابراتی را ارائه می‌دهد، که در آن روایت‌ها پیامدهای گسترده - و در برخی موارد تهدیدکننده زندگی - ناشی از عدم دسترسی مردم افغانستان به خدمات اینترنت و تلفون همراه را برجسته می‌سازد.

تمام کشور - از نظام صبحی گرفته تا سکتور بانکی و تجارت‌های کوچک - به گونه قابل ملاحظه‌ای برای فعالیت و ارائه خدمات اساسی به مردم افغانستان به شبکه‌های مخابراتی وابسته‌اند. مردم افغانستان که هم‌اکنون نیز با چالش‌های جدی در زندگی روزمره خود روبه‌رو هستند، نباید در معرض قطع احتمالی خدمات مخابراتی قرار گیرند؛ زیرا چنین اقداماتی زندگی روزمره و توانایی آنان را در بهره‌وری از حقوق اساسی بشری‌شان به شدت متأثر می‌سازد.