

القواعد العامة لحماية حقوق المستخدمين

الجزء الأول

الشروط الواجب توافرها في عقود مستخدمي خدمات التليفون المحمول والتليفون الثابت

تمهيد

في إطار حرص الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات علي تفعيل ما جاء بإحكام القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ بشأن تنظيم الاتصالات والاستمرار في سياسته في الإشراف وحسن تنظيم ودعم قطاع الاتصالات في إطار من قواعد المنافسة الحرة وحماية الاستثمار وحماية حقوق المستخدمين وإستناداً على ما جاء بنصوص المواد (٤/٢، ٦/٥، ٧/١٣، ٢/١٨، ٧/٢٥، ١٩) من مواد القانون المشار اليه من ضرورة قيام الجهاز بإتخاذ ما يلزم نحو حماية حقوق المستخدمين لخدمات الاتصالات وذلك من خلال وضع القواعد التي تضمن تلك الحماية بإعتبار أن وضع هذه القواعد هي أحد التصرفات والاعمال اللازم القيام بها من قبل الجهاز تحقيقاً لأهدافه .

ووصولاً الى تحقيق ذلك فقد عقد ممثلوا الجهاز عدة جلسات إستماع مع الشركات المرخص لها بتقديم خدمات التليفون المحمول والتليفون الثابت من أجل استقراء موقف المستخدمين لخدمات اتصالات تلك الشركات وما جرى عليه التعامل فيما بينهم من أجل التعرف على أهم المشكلات التي يتعرض لها كافة الأطراف المتعاملين في هذا المجال لتكون مؤشراً للجهاز لدى وضعة للقواعد التي سيصدرها ويجرى العمل بها مع التنسيق مع أجهزة الدولة المعنية لحماية حقوق المستهلك في مجال حماية حقوق المستخدمين .

لذلك وترتيباً عل ما تقدم فقد إرتأى الجهاز إصدار الجزء الاول من القواعد العامة لحماية حقوق المستخدمين الماثلة والمتعلقة بعقود مستخدمي خدمات اتصالات التليفون المحمول والتليفون الثابت وذلك كله على النحو الآتي :-

١- القواعد والشروط التي يجب توافرها في العقود التي تبرم بين المستخدمين والشركات

المرخص لها بتقديم خدمات الاتصالات.

أولاً " : الشروط التي يجب توافرها في عقود شركات تقديم خدمات التليفون المحمول .

يتم التعاقد مع المستخدمين وفقاً للنموذج الذي يتم اقراره واعتماده من الجهاز قبل ابرامه مع المستخدمين مرفقاً به بيانا يوضح البيانات الشخصية للمستخدم والبنود الأساسية للخدمة المقدمة ويجب أن يتضمن هذا العقد على الأحص الشروط الآتية:-

- ١- تحديد نوع الخدمة أو الخدمات المتعاقد عليها و مواصفات تقديمها.
- ٢- التزام الشركات المرخص لها بحفظ سرية وخصوصية بيانات المستخدم واتصالاته وفقاً لأحكام القانون.
- ٣- شروط السداد الخالية متضمنة الفوائد المعمول بها والمصاريف الإدارية والضرائب وأية أعباء أخرى.
- ٤- مدة التعاقد والمدد التي يحدد لها.
- ٥- حقوق المستخدم و الشركات المرخص لها في حالة الإخلال بالعقد المبرم بينهما أو في حالة إنهاء العقد قبل نهاية مدته.

د. محمد

- ٦- أن التعاقد شخصي ولا يجوز نقل الخدمة أو إعادة بيعها للغير دون الموافقة المسبقة من المرخص له.
- ٧- تلتزم الشركات المرخص لها بمجودة الخدمة و استمرارها بتلك الجودة وذلك وفقاً للمعايير المنصوص عليها في الترخيص الممنوح للشركة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات".
- ٨- تلتزم الشركات المرخص لها بإصدار فاتورة تفصيلية في حالة رغبة المشترك بإصدار تلك الفاتورة عن الخدمة أو الخدمات التي يمكن إصدار فاتورة لها طبقاً لنوع الخدمة، ويشترط أن توضح هذه الفاتورة تفاصيل أجور استهلاك الخدمة بالقيمة وفترة الاستهلاك والفترة المسموح بها للسداد و ذلك مقابل رسوم رمزية، كما يجوز أن تكون الفاتورة ورقية أو الكترونية.
- ٩- تلتزم الشركات المرخص لها بعدم تعديل الإشتراك الشهري أو تعريفه المكالمات إلا بعد الحصول على موافقة كتابية مسبقه من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات طبقاً للترخيص الممنوح لها
- ١٠- تلتزم الشركات المرخص لها في حالة تخلف المستخدم عن سداد أية مبالغ مستحقة عليه و كان حائزاً لأكثر من خط بأن تقوم بإصدار هذا المستخدم بضرورة السداد بحيث يكون الإنذار يعلم الوصول ويجدد فيه أنه في حالة عدم السداد خلال أسبوع من تاريخ الإنذار سينم قطع الخدمة عن باقى الخطوط الأخرى لهذا المستخدم .
- ١١- تلتزم الشركات المرخص لها بتخصيص رقم مجاني لتلقى الشكاوى المستخدمين على أن تلتزم الشركة بذكر الرقم الجان الخاص بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات (١٥٥)
- ١٢- تلتزم الشركات المرخص لها بالإعلان عن الخدمة المقدمة و مقابل هذه الخدمة التعاقد عليها .
- ١٣- تلتزم الشركات المرخص لها بالحفاظ على سرية المعلومات والبيانات الخاصة بالمستخدمين واتصالاته وفقاً لأحكام القانون.. وتعفى الشركة من هذا الألتزام اذا جاء هذا الافشاء تنفيذاً للقانون او بناء على طلب الجهات القضائية او بموافقة العميل .
- ١٤- تلتزم الشركات المرخص لها بتعويض العميل عن فترة إنقطاع الخدمة الناتج عن عطل جماعي و ذلك عن طريق إضافة دقائق مجانية دون الإحلال بالظروف الطارئة والقوة القاهرة المنصوص عليهما بالترخيص الممنوح للشركة .
- ١٥- تلتزم الشركات المرخص لها بان يتم كتابة العقد بخط واضح بحيث يمكن المستخدم من قراءة شروط واحكام هذا العقد بسهولة.
- ١٦- تلتزم الشركات المرخص لها بتحديد طرق تسوية الشكاوى أو النزاعات مع المستخدمين بما فيها اللجوء إلى الجهاز في حالة عدم التوصل إلى حل النزاعات بمعرفة الطرفين.
- ١٧- تلتزم الشركات المرخص لها بتحديد إجراءات استرداد مستحقات المستخدم لدى المرخص له في حالة إنهاء أو إلغاء العقد.
- ١٨- تلتزم للشركات المرخص لها بإعداد قاعدة بيانات تشمل كافة العملاء ، كما يلتزم بإجراء تحديث مستمر هذه البيانات.
- ١٩- تلتزم الشركات المرخص لها بتقديم مقترح نموذج عقد تقديم الخدمة متضمناً كافة الشروط أعلاه إلى الجهاز لمراجعتها واعتمادها من الجهاز وعلى الجهاز خلال ٣٠ يوماً من استلام مقترح نموذج العقد

الموافقة عليه، أو إعادته بالملاحظات إن وجدت إلى المرخص له أو إخطار المرخص له بعدم صلاحية النموذج لإعادة النظر فيه.

٢٠- في حالة عدم قبول الجهاز لما ورد بمقترح نموذج عقد تقديم الخدمة يجب عليه إخطار الشركات المرخص لها كتابة بأسباب تفصيلية عن عدم القبول حتى تتمكن من مراجعة هذه الأسباب وإعادة المقترح بما يتلاءم مع رأى الجهاز .

٢١- في حالة رغبة الشركات المرخص لها إجراء أو إدخال تعديلات على نموذج عقد معتمد من الجهاز يجب عليها الرجوع إلى الجهاز لأخذ موافقة كتابية مسبقة على هذه التعديلات بنفس الإجراءات المتبعة في البنود السابقة.

ثانياً ' : الشروط التي يجب توافرها في عقود شركات تقديم خدمات التليفون الثابت :

يتم التعاقد مع المستخدمين للشبكة أو الخدمات وفقاً للنموذج المعتمد من المرخص على أن يتضمن هذا النموذج بياناً يوضح البيانات الشخصية للمستخدم والبنود الأساسية للخدمة المقدمة، ويجب أن يتضمن هذا العقد على الأخص الشروط الآتية:-

- ١- تحديد نوعية وطبيعة تشغيل الشبكة أو تأجيرها أو الخدمات المتعاقد عليها وفترة استخدامها وبنود تنفيذها.
- ٢- مدة العقد وتحديد.
- ٣- مقاييس جودة وكفاءة الشبكة أو الخدمة والالتزام بها (SLA).
- ٤- التزام المتعاقد بعد استخدام أية أجهزة لتشغيل خدمات الاتصالات إلا بعد موافقة من المرخص له والجهات المعنية الأخرى.
- ٥- تحديد مقابل التشغيل أو التأجير أو سعر الخدمة والوحدة الزمنية لهذا السعر وطرق التحصيل.
- ٦- شروط السداد الحالية متضمنة القوائد المعمول بها والمصاريف الإدارية والضرائب وخلافه.
- ٧- تلتزم الشركات المرخص لها بحفظ سرية بيانات المستخدم واتصالاته وفقاً لأحكام القانون.
- ٨- تلتزم الشركات المرخص لها بتحديد حقوق المستخدم والمرخص له في إنهاء العقد قبل نهاية مدته والوفاء بالجزاءات المالية والتعويضات.
- ٩- تلتزم الشركات المرخص لها بتحديد الإجراءات الواجبة الإلتباع في حالة قطع توقف التشغيل للشبكة أو الخدمة أو إيقافها.


- ١٠- تلتزم الشركات المرخص لها بتحديد إجراءات استرداد مستحقات المستخدم لدى المرخص له في حالة إنهاء أو إلغاء العقد.
- ١١- تلتزم الشركات المرخص لها بتحديد طرق تسوية الشكاوى أو النزاعات مع المستخدمين بما فيها اللجوء إلى المرخص في حالة عدم التوصل إلى حل النزاعات بمعرفة الطرفين.
- ١٢- تلتزم الشركات المرخص لها بتحديد أن التعاقد شخصي ولا يجوز إعادة بيع الخدمة للغير عدا التعاقد التجاري.
- ١٣- تلتزم الشركات المرخص لها واستمرارها بتلك الجودة وذلك وفقاً للمعايير المنصوص عليها في الترخيص الممنوح للشركة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات".
- ١٤- تلتزم الشركات المرخص لها بإصدار فاتورة تفصيلية في حالة رغبة المشترك بإصدار تلك الفاتورة بالنسبة لمكالمات النداء الآلى و ذلك مقابل رسوم رمزية ، أما بالنسبة للمكالمات المحلية فإنه لا يمكن إصدار تلك الفاتورة
- ١٥- تلتزم الشركات المرخص لها بعدم تعديل الإشتراك الشهري أو تعريف المكالمات إلا بعد الحصول على موافقة كتابية مسبقه من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات طبقاً للتخصيص الممنوح لها
- ١٦- تلتزم الشركات المرخص لها في حالة تخلف المستخدم عن سداد أية مبالغ مستحقة عليه و كان حائزاً لأكثر من خط بأن تقوم بإصدار هذا المستخدم بضرورة السداد بحيث يكون الإنذار بموجب خطاب موصى عليه يعلم الوصول ويحدد فيه أنه في حالة عدم السداد خلال أسبوع من تاريخ الإنذار سيتم قطع الخدمة عن باقى الخطوط الأخرى لهذا المستخدم .
- ١٧- تلتزم الشركات المرخص لها بتخصيص رقم لتلقى الشكاوى المستخدمين على أن يكون ذلك بتكلفة المكالمة المحلية . على أن تلتزم الشركة بذكر الرقم الخاص بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات (١٥٥)
- ١٨- تلتزم الشركات المرخص لها بالإعلان عن الخدمة المقدمة و مقابل هذه الخدمة التعاقد عليها.
- ١٩- تلتزم الشركة مقدمة الخدمة بالحفاظ على سرية المعلومات والبيانات الخاصة بالمستخدمين . بالمستخدمين وتغيب الشركة من هذا الالتزام اذا جاء هذا الإفشاء تنفيذاً للقانون او بناء على طلب الجهات القضائية او بموافقة العميل
- ٢٠- تلتزم الشركة مقدمة الخدمة بتعويض العميل عن فترة إنقطاع الخدمة الناتج عن عطل جماعى و ذلك عن طريق إعفائه من الاشتراك عن فترة الانقطاع .
- ٢١- تلتزم للشركات المرخص لها بإعداد قاعدة بيانات تشمل كافة العملاء ، كما يلتزم بإجراء تحديث مستمر لهذه البيانات.
- ٢٢- تلتزم الشركات المرخص لها بتقديم مقترح نموذج عقد تقديم الخدمة متضمناً كافة الشروط أعلاه إلى الجهاز لمراجعتها وإعتمادها من الجهاز وعلى الجهاز خلال ٣٠ يوماً من استلام مقترح نموذج العقد الموافقة عليه، أو إعادته بالملاحظات إن وجدت إلى المرخص له أو إخطار المرخص له بعدم صلاحية النموذج لإعادة النظر فيه.

د. أحمد

٢٣- في حالة عدم قبول الجهاز لما ورد بمقترح نموذج عقد تقديم الخدمة يجب عليه إخطار الشركات المرخص لها كتابة بأسباب تفصيلية عن عدم القبول حتى تتمكن من مراجعة هذه الأسباب وإعادة المقترح بما يتلاءم مع رأى الجهاز .

٢٤- في حالة رغبة الشركات المرخص لها إجراء أو إدخال تعديلات على نموذج عقد معتمد من الجهاز يجب عليها الرجوع إلى الجهاز لأخذ موافقة كتابية مسبقة على هذه التعديلات بنفس الإجراءات المتبعة في البند السابقة.

الدكتور/ عمرو بدوى



الرئيس التنفيذى

الجهاز القومى لتنظيم الاتصالات

١٤٤١

ميسرة