



الجمهورية العربية الفلسطينية
وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات

لائحة شكاوى المشتركين

2020

قرار وزير الاتصالات وتقنية المعلومات رقم (5) لسنة 2020م

بشأن لائحة شكاوى المشتركين

وزير الاتصالات وتقنية المعلومات:

بعد الاطلاع على:

- القرار الجمهوري بالقانون رقم (38) لسنة 1991م بشأن القانون الأساسي للاتصالات السلكية واللاسلكية وتعديلاته.
- والقرار الجمهوري رقم (8) لسنة 1999م بشأن اللائحة التنظيمية لوزارة المواصلات وتعديلاته.
- وقرار رئيس المجلس السياسي الأعلى رقم (56) لسنة 2016م بشأن تشكيل حكومة الانقاذ الوطني وتعديلاته.
- والقرار الوزاري رقم (30) لسنة 2019م بشأن تشكيل لجنة لإعداد القرارات التكميلية والتنفيذية للائحة تنظيم وإدارة موارد التقييم.
- وبناءً على عرض الوزارة.
- ولما تقتضيه المصلحة العامة.

« قرار »

مادة (1) : التسمية:

تسمى هذه اللائحة (لائحة شكاوى المشتركين).

مادة (2) : التعاريف:

تعتمد المصطلحات والتعابير المعرفة في قانون الاتصالات، وفي اللوائح التنظيمية الصادرة عن الوزارة، عند استخدامها في هذه اللائحة:

قانون الاتصالات : قانون الاتصالات النافذ.

الوزارة : وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

مقدم خدمة أو مزود : مرخص له بتقديم خدمات اتصالات عامة، بصورة مباشرة أو غير مباشرة. الخدمة أو المزود

المشترك : أي شخص يحصل على خدمات اتصالات بموجب عقد اشتراك مع مشغل أو مزود خدمة.

الشكوى : التعبير عن عدم الرضا من جانب المشترك وتقديم للمزود او الوزارة.

مادة (3) : الأهداف:

- 1- وضع آليات واضحة لتقديم الشكاوى من قبل مشتركي الهاتف الثابت/ النقال/ الانترنت بشأن خدمات الاتصالات والانترنت إلى المزود وإلى الوزارة وإجراءات معالجتها.
- 2- إعداد نظام لتلقي الشكاوى من المشتركين، والنظر فيها، ودراسة الشكاوى والعمل على فض النزاعات الناشئة ما بينهم وبين المرخص لهم وأية جهة أخرى لها علاقة بتزويد خدمات الاتصالات، واتخاذ الإجراءات المناسبة بهذا الشأن.

مادة (4) : النطاق:

تسري أحكام هذه اللائحة على الشكاوى المقدمة من مشتركي الهاتف الثابت/النقال ومشتركي خدمات الاتصالات وخدمات القيمة المضافة وخدمات الانترنت.

مادة (5) : الشكاوى التي تقوم الوزارة بالتحقق منها:

- تتحقق الوزارة من الشكاوى المتعلقة بجميع خدمات الاتصالات وخدمات القيمة المضافة وخدمات الانترنت ومنها على سبيل المثال لا الحصر الشكاوى المتعلقة بما يلي:
1. الفوترة (الاعتراض على قوائم المطالبة المالية).
 2. الأخطاء الفنية وجودة الخدمة.
 3. التأخير في تشغيل الخدمة أو إعادة تشغيلها أو توصيلها.
 4. العروض التشجيعية والإعلانات المضللة.
 5. الصعوبات التي تواجه المشتركين في إجراءات تسديد المطالبات المالية.
 6. مخالفة البنود العقدية.
 7. أي شكاوى أخرى تتعلق بتقديم خدمات الاتصالات وخدمات القيمة المضافة وخدمات الانترنت.

مادة (6) : التزامات المشترك (صاحب الشكوى):

- 1- توخي الدقة والصواب في المعلومات المقدمة المتعلقة بالشكوى.
- 2- قراءة شروط العقد بتمعن، قبل الالتزام والتعاقد مع مزود الخدمة، ومتابعة التعديلات التي قد تطرأ على العقد والتقييد بالتعليمات والضوابط الخاصة باستخدام الخدمة والمحافظة على التجهيزات.
- 3- مراعاة الشروط الفنية الصحيحة واللائم توفرها واستخدامها في التجهيزات والوسائل المربوطة بخدمات الاتصالات وخدمات القيمة المضافة وخدمات الانترنت ومنها على سبيل المثال التمديدات الموصلة للخدمة / الأجهزة الطرفية الخاصة بالمشارك.
- 4- تسديد المبالغ الواجبة عليه لصالح مزود الخدمة.
- 5- إعلام مزود الخدمة عن أية تغييرات في وسائل اتصاله، كفقدان أو سرقة بطاقة الهاتف النقال (SIM CARD)، أو التعديلات في الظروف الشخصية ذات التأثير على العقد الموقع مع مزود الخدمة.
- 6- الحفاظ على موارد تقديم الخدمة المملوكة للمزود والإبلاغ عن أي أعمال ضارة بها.

مادة (7) : آلية وإجراءات تقديم الشكوى:

يحق للمشارك تقديم شكوى على أي من خدمات الاتصالات و/أو خدمات القيمة المضافة و/أو خدمات الانترنت المقدمة له وفقاً للآلية والإجراءات والترتيب التالي:

أولاً: على المشارك أن يتقدم بشكواه إلى مزود الخدمة من خلال اتباع الخطوات التالية: -

1. الاتصال بالأرقام والوسائل التي يعلن عنها ويوفرها مزود الخدمة في عقد الاشتراك وموقعه الإلكتروني والمطبوعات الخاصة به.
2. زيارة مراكز خدمة المشتركين أو مكتب مزود الخدمة وتقديم شكوى خطية.

ثانياً: يقوم مزود الخدمة بما يلي:

- 1- يعلم المشارك باستلام الشكوى.
- 2- يزوده برقم مرجعي لشكواه.
- 3- التحقيق في موضوع الشكوى خلال فترة زمنية لا تزيد عن 15 يوم عمل.
- 4- يعلم المشارك بنتيجة معالجة الشكوى.
- 5- يبين للمشارك امكانية اللجوء للوزارة، إذا وجد أن المشارك غير راض عن نتيجة معالجة شكواه.

ثالثاً: في حال عدم البت في شكوى المشارك خلال (15) يوماً من قبل مزود الخدمة أو عدم رضا

المشارك بالمعالجات التي اتخذها مزود الخدمة يحق للمشارك تصعيد الشكوى إلى الوزارة وفق النموذج (الملحق رقم1) باتباع إحدى الطرق التالية:

- 1) تسليم الشكوى إلى خدمة الجمهور بديوان عام الوزارة.
- 2) إرسال الشكوى على الفاكس المحدد.
- 3) وضع الشكوى في صندوق البريد المحدد.
- 4) إرسال الشكوى عبر البريد الإلكتروني المحدد.
- 5) من خلال الموقع الإلكتروني.

رابعاً: المعلومات المطلوب إرفاقها مع نموذج الشكوى المعتمد من قبل الوزارة:

1. تفاصيل الاتصال (الاسم الرباعي، عنوان البريد، رقم الهاتف الثابت/النقال، رقم الفاكس وعنوان البريد الإلكتروني إن أمكن).
2. الرقم المرجعي المحدد للشكوى الذي تم الحصول عليه من مزود الخدمة الخاص بالمشارك.
3. نسخة من البطاقة الشخصية أو جواز السفر.
4. أي تفاصيل إضافية عن الشكوى (وفقاً للنموذج المعتمد من قبل الوزارة).
5. نسخ من جميع المراسلات الكتابية التي تمت مع مزود خدمة الاتصالات الخاص بالمشارك وأي وثائق ثبوتية متضمنة النتيجة النهائية المبلغ بها لمعالجة الشكوى من قبل المزود.
6. تفويض أو توكيل رسمي إن كانت الشكوى مقدمة من غير المعني بموضوع الشكوى.

مادة (8) : إجراءات معالجة الشكوى من قبل الوزارة:

- 1- التحقق من مطابقة بيانات مقدم الشكوى ومن واقع وثائق الثبوتية (بطاقة شخصية، جواز سفر، ... الخ).
- 2- تسجيل وتوثيق الشكاوى المستلمة في السجلات أو الأنظمة الخاصة بذلك ومنح الشاكي رقم مرجعي للشكوى.
- 3- التأكد من كفاية الوثائق والبيانات التي تثبت تسجيل الشكوى لدى مزود الخدمة أولاً.
- 4- التحقق من مصلحة الشاكي في تقديم الشكوى.
- 5- الاستيضاح من الجهة ذات العلاقة بالشكوى حول ملاسبات هذه الشكوى وفق مهل زمنية للرد على استفساراتها.
- 6- التحقق من جميع المراسلات التي تمت بين المشترك ومزود الخدمة ونتيجة معالجة الشكوى من قبل المزود.
- 7- دراسة الشكوى ومعالجتها وفق الأنظمة النافذة وإصدار القرار المناسب بشأنها.
- 8- يمكن للوزارة النظر في الشكوى بناء على المعلومات المتوفرة لديها فقط، عند تأخر أو تعذر الرد من قبل المشترك أو مزود الخدمة على الاستفسارات والمراسلات المتعلقة بالشكوى.
- 9- يحق للوزارة توجيه دعوة عند الضرورة إلى الأطراف ذات العلاقة بالشكوى لحضور جلسة استماع وذلك للتحقق من المعلومات ذات الصلة بهذه الشكوى.
- 10- تحدد الوزارة في حالات معينة على أحد طرفي الشكوى مقدار التعويض الذي يدفع للطرف الآخر، وفقاً لما تراه مناسباً، مع الحرص على عدم تحميل المشترك الرسوم والمصاريف إلا في حال التيقن من الكيدية والتعسف في الشكوى المقدمة من قبله أو تعمده القيام بتشويه الخدمة أو المزود.
- 11- تقوم الوزارة بإخطار المشترك ومزود الخدمة بالقرار المتخذ من قبلها بشأن الشكوى.
- 12- قرار الوزارة سيكون ملزماً لذوي العلاقة بموجب قانون الاتصالات واللوائح النافذة والتراخيص الممنوحة لمزودي الخدمة.
- 13- لن تنظر الوزارة في الشكاوى الغير واقعية أو التي لم تستوفي الإجراءات والبيانات اللازمة.

مادة (9) : التزامات مزود الخدمة عند التعامل مع الشكاوى:

- أولاً: التزامات مزود الخدمة في معالجة الشكاوى المقدمة من المشتركين: -
- 1- أن تكون إجراءات معالجة الشكوى لديه وفق نظام الكتروني تحفظ وتوثق فيه إجراءات معالجة الشكوى من بداية تقديم الشكوى حتى إغلاقها.
- 2- التعامل بشفافية في جميع الشكاوى المقدمة من المشتركين بخصوص الخدمات المقدمة لهم.

- 3- ان يكون تقديم الشكوى متاحاً عبر كافة الوسائل الممكنة سواء الكترونية أو عبر الاتصال أو الحضور الشخصي وعدم إلزام المشترك بوسيلة واحدة.
 - 4- إعطاء المشتركين رقم مرجعي لشكاويهم.
 - 5- السعي لحل هذه الشكاوى فور استلامها ومعالجتها وفق المهل الزمنية المحددة.
 - 6- تزويد المشترك برد عن نتيجة شكواه عبر أي وسيلة ممكنة وفي حالة رفض الشكوى يجب ان يكون ذلك مكتوباً ومسبباً.
 - 7- عدم إيقاف أو إنهاء الخدمة في حال حدوث خلاف مع المشترك أو عند تقديم الشكوى ومراحل معالجتها، إلا في حالة مخالفة المشترك لضوابط استخدام الخدمة، والتسبب بتعطيل التجهيزات، وفوات العائدات، وعلى المزود إعلام الوزارة خطياً بهذا الإجراء ومبرراته.
 - 8- يجب على مزود الخدمة نشر إجراءات معالجة الشكاوى لديه عبر موقعه الالكتروني وفي مكاتب خدمات العملاء بشكل واضح وبارز.
 - 9- يجب على المزود حفظ الشكوى المقدمة من المشترك وجميع الإجراءات لمدة لا تقل عن سنة من تاريخ إغلاق الشكوى.
 - 10- أي التزامات أو ضوابط أخرى تقرها الوزارة أو يتم النص عليها في اتفاقيات التراخيص.
- ثانياً: التزامات مزود الخدمة عند التعامل مع الشكاوى المقدمة للوزارة: -
- 1- التعاون والتنسيق مع الإدارة المختصة بالتواصل في الوزارة لمعالجة الشكاوى بشكل فعال.
 - 2- تزويد الوزارة برد مفصل عن الشكوى وموقف مزود الخدمة منها.
 - 3- توفير المعلومات والمستندات والوثائق المتعلقة بموضوع الشكوى إلى الوزارة بالسرعة الممكنة.
 - 4- اتاحة الاستعلام عن الشكاوى والتقارير الإحصائية للمعنيين في الوزارة، وذلك من خلال الولوج الى نظام الشكاوى الخاص بمزود الخدمة.
 - 5- أي التزامات او ضوابط أخرى تقرها الوزارة او يتم النص عليها في اتفاقيات التراخيص.

مادة (10) : مراجعة قرار الوزارة:

1. تطلب الوزارة من المشترك ومزود الخدمة بيان موافقتهما على القرار الصادر عنها حول الشكوى وبيان النقاط التي يتحفظ عليها أي من الأطراف أو يعتبرها غير مناسبة ومجحفة بحقه.
2. يخضع القرار النهائي لحل الشكوى لتقديرات الوزارة المسببة فيما إذا كان الحل المتخذ عادلاً أم لا.
3. يحق لكل من المشترك ومزود الخدمة اللجوء الى القضاء المختص المحلي، في حال عدم الموافقة على القرار النهائي الذي اتخذته الوزارة حول الشكوى.

مادة (11) : دور الوزارة في رفع مستوى وعي المشتركين:

- 1- على المرخص لهم وتحت اشراف الوزارة تنفيذ حملات توعية لمستخدميهم للخدمات المرخص لهم بتقديمها وآلية الاشتراك وكيفية الاستخدام والتزامات المشتركين ومحظورات الاستخدام.

2- تقوم الوزارة بتنفيذ عدد من الحملات لزيادة الوعي لدى المشتركين من خلال تعريفهم بحقوقهم وواجباتهم في خدمات الاتصالات المقدمة لهم ولا سيما إجراءات تقديم الشكاوى ومعالجتها، وكذلك الإسهام بنشر المعلومات المتعلقة بتلقي الشكاوى والاستفسارات من المشتركين.

مادة (12) : الأحكام الختامية:

- 1- تسري أحكام هذه اللائحة من تاريخ صدورها.
- 2- هذه اللائحة قابلة للتعديل إذا دعت الضرورة حسب ظروف ومتغيرات السوق.

صدر بيديوان عام وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات

بتاريخ: ___/___/1441هـ

الموافق: 2020/2/8م

م / مسفر عبد الله النمير
وزير الاتصالات وتقنية المعلومات