

## قواعد حماية حقوق مستخدمي

### خدمات التليفون المحمول والتليفون الثابت في جمهورية مصر العربية

#### تمهيد

لما كان الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات هو الجهة المختصة بتنظيم قطاع الاتصالات في جمهورية مصر العربية ومنح تراخيص خدمات الاتصالات وذلك على نحو يواكب أحدث وسائل التكنولوجيا ويلبي احتياجات المستخدمين بأنسب الأسعار في ظل المنافسة الحرة القائمة على عدم التمييز بين الشركات المقدمة لخدمات الاتصالات وبشكل يحى ويحفظ حقوق جمهور المستخدمين لدى تلك الشركات.

ورغبة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في تحقيق أهدافه المنصوص عليها في القانون رقم 10 لسنة 2003 بشأن تنظيم الاتصالات وخاصة المتعلقة بحماية حقوق المستخدمين، ورغبة منه في تحقيق مبدأ المساواة بين الشركات المرخص لها بتقديم ذات الخدمة وبين حقوق مستخدمي خدمات هذه الشركات. وحيث أصدر الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات القواعد العامة لحماية حقوق المستخدمين ونظراً للتطور السريع في تكنولوجيا الاتصالات المختلفة والخدمات المقدمة الى جمهور المستخدمين.

فقد ارتأى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات تحديث وتطوير القواعد العامة لحماية حقوق المستخدمين وإصدارها وذلك في نطاق عقود مستخدمي خدمات اتصالات التليفون المحمول والتليفون الثابت وذلك كله على النحو المبين فيما يلي:

#### أولاً: التعريفات:

1. الجهاز : الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات المنشأ بموجب أحكام قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالقانون رقم 10 لسنة 2003 .
2. مقدم الخدمة :هي الشركة المرخص لها من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لتقديم خدمات الاتصالات داخل جمهورية مصر العربية.
3. المستخدم: أي شخص طبيعي أو اعتباري يستعمل خدمات التليفون الثابت و التليفون المحمول أو يستفيد منها.
4. المشترك : هو الشخص الطبيعي أو الاعتباري المتعاقد مع الشركة مقدمة الخدمة و الذي يستفيد من الخدمة ويكون مسئولاً قانونياً عن التعاقد .

5. القوة القاهرة: يقصد بها أي حدث أو ظرف أو أحداث وظروف مجتمعة لا يمكن دفعها كما لا يمكن التنبؤ بوقوعها وتكون خارجة عن إرادة المرخص والمرخص له وتتسبب في أو / تؤدي إلى / استحالة تنفيذ الالتزامات محل هذا الترخيص أو إلى إعاقة هذا التنفيذ بشكل جسيم وتشمل تلك الأحداث والظروف على سبيل المثال لا الحصر ( الحرب والأعمال العدوانية ، الإشعاعات النووية ، الفيضانات والسيول المؤثرة).

ثانياً: القواعد العامة لحماية حقوق مستخدمي خدمات التليفون المحمول والتليفون الثابت في جمهورية مصر العربية:

مادة(1)

مع عدم الاخلال بأحكام القانون رقم 10 لسنة 2003 بشأن تنظيم الاتصالات والتراخيص الصادرة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات للشركات المرخص لها لتقديم خدمات التليفون المحمول وخدمات التليفون الثابت في جمهورية مصر العربية تعتبر القرارات الصادرة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بشأن حماية حقوق المستخدمين جزءاً لا يتجزأ من هذه القواعد ومكماً ومتمماً لها.

مادة(2)

يتم التعاقد مع المشتركين سواءً بشكل مباشر مع الشركة المرخص لها أو من خلال الموزعين المعتمدين- وفقاً للنموذج الذي يتم إقراره واعتماده مسبقاً من الجهاز مرفقاً به بياناً يوضح البيانات الشخصية للمشارك والبنود الأساسية للخدمة المقدمة.

مادة(3)

تلتزم الشركات المرخص لها بتقديم مقترح نموذج عقد تقديم الخدمة مطابقاً لكافة الشروط المذكورة في هذه القواعد إلى الجهاز لمراجعتها واعتمادها وعلى الجهاز إعادته بالملاحظات إن وجدت أو إخطار الشركة المرخص لها بعدم صلاحية النموذج لإعادة النظر فيه.

وفي حالة عدم قبول الجهاز لما ورد بمقترح نموذج عقد تقديم الخدمة، يجب عليه إخطار الشركة المرخص لها كتابةً بأسباب تفصيلية عن عدم القبول حتى تتمكن من مراجعة هذه الأسباب وإعادة المقترح بما يتلاءم مع رأى الجهاز وقواعد حماية حقوق المستخدمين.

#### مادة (4)

تلتزم الشركات المرخص لها في حالة رغبتها إجراء أو إدخال تعديلات على نموذج عقد معتمد سلفاً من الجهاز الرجوع إلى الجهاز لأخذ موافقة كتابية مسبقة على هذه التعديلات بنفس الإجراءات المتبعة به.

#### مادة (5)

تلتزم الشركات بعدم إجراء وقف مؤقت للخدمة بناء على طلب المشترك إلا بعد الحصول على موافقة كتابية منه شخصياً أو عن طريق مكاملة صوتية مسجلة بشرط أن يكون اتصال المشترك من نفس رقم الخط الذي يريد وقف الخدمة عليه، وفي جميع الأحوال يجب تسجيل تحقيق الشخصية للعميل ورقمه القومي.

#### مادة (6)

تلتزم الشركات المرخص لها بإعداد قاعدة بيانات تشمل كافة العملاء المشتركين لديها، كما تلتزم بإجراء تحديث مستمر لهذه البيانات على أن تُحفظ بقاعدة البيانات الخاصة بالشركة كما تُحفظ تعاملات العملاء التي تمت مع الشركة لمدة سنة ميلادية على الأقل، وأن توضع هذه البيانات تحت تصرف الجهاز أو من يفوضه في ذلك حال طلبه لها وأن يسمح له بالاطلاع عليها وأخذ أي بيانات يراها الجهاز ضرورية ولازمة وذلك كله في إطار القواعد القانونية المعمول بها في جمهورية مصر العربية.

#### مادة (7)

تلتزم الشركات المرخص لها بإتاحة الخدمة محل الترخيص الصادر لها من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات للمستخدمين دون تمييز لأي سبب من الأسباب ولا يحق لها الامتناع عن هذه الإتاحة لهم بدون إبداء أسباب يخضع تقديرها لرقابة الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.

#### مادة (8)

تلتزم الشركات المرخص لها بتقديم جميع الخدمات المرخص لها بها من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بمستوى أداء يتطابق مع المحددات والمعايير الدولية المتعارف عليها وتوصيات الاتحاد الدولي للاتصالات ITU، كما تلتزم بالمحددات والمعايير وآليات التحقق منها الصادرة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات والمتعلقة بجودة الخدمة وعلى ما يستجد عليها من تحديثات من قبل الجهاز.

#### مادة (9)

تلتزم الشركات المرخص لها بتخصيص ارقام لخدمات الاتصالات بمراكز الإغاثة والطوارئ وتوفير امكانية الاتصال بهذه المراكز مصحوباً بالمعلومات والبيانات التي تحددها مراكز الاغاثة والطوارئ وبالأخص بيانات المتصل (رقمه، موقعه)؛ وإتاحة الاتصال بمراكز الإغاثة والطوارئ للمشاركين من أي مكان يتصلون فيه بشبكات الشركة المرخص لها وفي إي وقت وذلك دون سدادهم لأي مقابل مستخدمين في ذلك اجهزة الاتصالات المتنوعة والمتصلة بشبكات الشركة المرخص لها وبشكل يضمن ارسال واستقبال المكالمات وتحديد موقع المتصل وفقاً للمعايير والمتطلبات الفنية التي يحددها الجهاز على ذات الخط وبدون إي قيود على الاتصالات.

يقصد بمراكز الإغاثة والطوارئ ما تحدده السلطات المختصة بالبلاد من جهات تقديم خدمات الاغاثة والطوارئ وبالأخص الجهات التي تقدم ما يلي -:

- خدمات المطافئ والدفاع المدني.
- خدمات الإسعاف.
- خدمات شرطة النجدة.

#### مادة (10)

تلتزم الشركات المرخص لها بتوفير عمالة مدربة لتلقى استفسارات وشكاوى المستخدمين أو الشكاوى التي ترد إلى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات والاستجابة لها والرد عليها في أقرب وقت ممكن وذلك كله طبقاً لما يحدده الجهاز ويصدره في هذا الشأن، كما يلتزم بوضع نظام يحد من تكرار أسباب الشكاوى المتعلقة بتقديم الخدمات وجودتها.

#### مادة (11)

يحق للشركات المرخص لها الحصول من المستخدمين للخدمة على مقابل مالي (تعريفية) نظير الخدمات التي تقدمها للمستخدمين . وعلى الشركة المرخص لها ان تتقدم إلى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات قبل بدء الخدمة بالتعريفية المقترحة وطرق التحصيل لها لأخذ الموافقة عليها من الجهاز وفقاً للأسس والقواعد التي يقرها ويصدرها الجهاز بهذا الشأن والتي ستلتزم بها الشركة المرخص لها. ويترتب على تعاقد الشركة المرخص لها مع المستخدمين على تعريفية لم يتم الموافقة عليها من قبل المرخص وفقاً للأسس والقواعد التي يقرها ويصدرها المرخص بهذا الشأن إخلالاً من جانب الشركة المرخص لها ولا تسري هذه التعريفية في مواجهة المستخدم.

ولا يجوز للشركة المرخص لها تعديل أو تغيير التعريفية أو طرق التحصيل إلا بعد الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الجهاز على ذلك وفقاً للأسس والقواعد التي يقرها ويصدرها المرخص في هذا الشأن.

مادة (12)

تلتزم الشركات المرخص لها والعاملون لديهم بالمحافظة على سرية وخصوصية ما يحصلون عليه من معلومات ومستندات أيّاً كانت طبيعتها تكون متعلقة بموضوع الخدمة وبعدم إفشائها للغير دون مقتضى قانوني . ويعد الإخلال بمبدأ السرية والخصوصية بمثابة إخلال بشروط الترخيص الصادر إلى الشركة من الجهاز.

تعفى الشركات المرخص لها من التزام السرية وعدم إفشاء البيانات أو المعلومات الموجودة لديها إذا كان هذا الإفشاء تنفيذاً للقانون أو بناء على طلب الجهات القضائية ، أو بموافقة العميل بتوقيع منفصل.

تلتزم الشركات المرخص لها باتخاذ ما يلزم من إجراءات داخلية خاصة بها للحفاظ على سرية الاتصالات والمحادثات التليفونية التي تجري على شبكتها وتأمينها بما في ذلك المحافظة على سرية المكالمات وعدم التنصت عليها أو تسجيلها أو إذاعتها أو نشرها بأية وسيلة إلا بمقتضى القانون.

مادة (13)

لا يجوز للشركة المرخص لها تفعيل أي خدمة مدفوعة الأجر دون الحصول على موافقة مسبقة من العميل.

مادة (14)

تلتزم الشركة المرخص لها بتوفير ونشر اكواد مجانية لإلغاء الاشتراك في جميع الخدمات مدفوعة الأجر.

مادة (15)

يحق للمشارك أن يطلب من الشركة وقف أي وسائل دعائية خاصة بالشركة لا يرغب في استلامها.