القواعد العامة لحماية حقوق مستخدمي
خدمات الإنترنت 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 ويلبى احتياجات المستخدمين بأنسب الأسعار في ظل المنافسة الحرة القائمة على عدم التمييز بين الشركات المقدمة لخدمات الاتصالات وبشكل يحمى 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 ونظرا 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 ليتم تضمينها داخل عقود مستخدمي خدمات الإنترنت المبرمة مع الشركات مقدمة الخدمة 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 القومى لتنظيم الاتصالات لتقديم خدمات الإنترنت داخل جمهورية مصر العربية.
3. المشترك : هو الشخص الطبيعي أو الاعتباري المتعاقد مع الشركة مقدمة الخدمة والذي يستفيد من الخدمة ويكون مسئولاً قانونياً عن التعاقد .
4. المستخدم : أي شخص طبيعي أو اعتباري يستعمل خدمات الإنترنت أو يستفيد منها.

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 / تؤدى 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).

ثانيا: القواعد العامة لحماية حقوق مستخدمي خدمات الإنترنت 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 الإنترنت في جمهورية مصر العربية تعتبر القرارات الصادرة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بشأن حماية حقوق المستخدمين جزءاً لا يتجزأ من هذه القواعد ومكملاً 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 مسبقا من الجهاز مرفقاً به بياناً يوضح البيانات الشخصية للمشترك والبنود الأساسية للخدمة المقدمة.

مادة(3)

تلتزم الشركات المرخص لها بتقديم مقترح عبارة عن نموذج عقد تقديم الخدمة متضمناً كافة الشروط المذكورة في هذه القواعد إلى الجهاز لمراجعتها واعتمادها، وعلى الجهاز إعادته بالملاحظات إن وجدت أو إخطار الشركة المرخص لها بعدم صلاحية النموذج وعدم قبوله لإعادة النظر فيه من جانب الشركة وفقاً لملاحظات الجهاز.

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.

مادة(4)

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.

مادة(5)

تلتزم الشركات بعدم حجز خط للعميل إلا بعد الحصول على موافقة كتابية منه أو عن طريق مكالمة صوتية مسجلة بشرط أن يكون اتصال العميل من نفس رقم الخط الذي يريد الاشتراك عليه أو عن طريق طلب إلكتروني مقدم من خلال الموقع الرسمي للشركة ومسجل في قاعدة بيانات الشركة أو عن طريق مكالمة على التليفون المحمول للعميل، 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 تحُفظ 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)

تقسم الشروط والأحكام في العقد المبرم بين الشركة والمشترك إلى ثلاثة أقسام:

- بنود عامة .
- التزامات الشركة.
- التزامات المشترك.

مادة(8)

تلتزم الشركة بإضافة نسخة من العقد المعتمد من الجهاز لتقديم الخدمة وذلك على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الخاص بالشركة في مكان يسهل على المستخدم الوصول إليه.

مادة(9)

في حالة مخالفة أي من الشركات المرخص لها لتقديم خدمات الإنترنت للقواعد الصادرة من الجهاز أو عدم الالتزام لشروط عقد تقديم الخدمة بينها وبين المشتركين سيتم تطبيق لائحة الجزاءات الصادرة من الجهاز على الشركة المخالفة.