

اللائحة التنظيمية

المتضمنة إجراءات التعامل مع شكاوى المشتركين

(نظام الشكاوى)

المعتمدة بقرار مجلس المفوضين ذي الرقم / ٢٤ /

تاريخ ١٤ / ٨ / ٢٠١٣

مقدمة

المادة ١ - الهدف

المادة ٢ - التعاريف

المادة ٣ - النطاق والغرض

المادة ٤ - الشكاوى التي تقوم الهيئة بالتحقيق فيها

مادة ٥ - التزامات المشترك صاحب الشكاوى

المادة ٦ - إجراءات معالجة الشكاوى من قبل الهيئة

المادة ٧ - التزامات مزود الخدمة عند التعامل مع الشكاوى المقدمة للهيئة

المادة ٨ - مراجعة قرار الهيئة

المادة ٩ - دور الهيئة في رفع مستوى وعي المشتركين

المادة ١٠ - الأحكام الختامية

ملحق ١ - إرشادات تقديم الشكاوى إلى الهيئة (دليل تقديم الشكاوى)

ملحق ٢ - استمارة تقديم الشكاوى إلى الهيئة (نموذج تقديم الشكاوى)

مقدمة :

إن مجلس المفوضين:

- بناءً على أحكام قانون الاتصالات الصادر بالقانون رقم ١٨ لعام ٢٠١٠، ولاسيما الفقرة ١٥ من المادة ٥ منه.
- وعلى أحكام اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات الصادرة بالمرسوم رقم ٢٦١ لعام ٢٠١٠
- وعلى قراره رقم / ٢٤ /، تاريخ ١٤ / ٨ / ٢٠١٣، بشأن اللائحة التنظيمية المتضمنة إجراءات التعامل مع شكاوى المشتركين (نظام الشكاوى)
- يقر اللائحة التنظيمية المتضمنة إجراءات التعامل مع شكاوى المشتركين (نظام الشكاوى) التالية:

المادة ١ - الهدف:

هدف الهيئة من إصدار هذا النظام هو 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 بمجال الاتصالات، واتخاذ الإجراءات المناسبة بهذا الشأن.

المادة ٢ - التعريف:

تعتمد المصطلحات والتعابير المعرفة في قانون الاتصالات ولائحته التنفيذية، وفي اللوائح التنظيمية الصادرة عن الهيئة، عند استخدامها في هذا النظام:

- قانون الاتصالات: قانون الاتصالات، الصادر بالقانون ذي الرقم ١٨ لعام ٢٠١٠.
- اللائحة التنفيذية: اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات، الصادرة بالمرسوم ذي الرقم ٢٦١ لعام ٢٠١٠.
- الهيئة: الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات، المحدثة بموجب قانون الاتصالات.
- مجلس المفوضين: مجلس المفوضين في الهيئة.
- مقدم خدمة أو مزود الخدمة أو المزود: مرخص له بتقديم خدمات اتصالات عمومية، بصورة مباشرة أو غير مباشرة.
- المشارك: أي شخص يحصل على خدمات اتصالات بموجب عقد اشتراك مع مشغلي أو مقدم خدمة.

المادة ٣ - النطاق والغرض:

- ١-٣ الغرض من هذا النظام وضع آليات واضحة لتقديم الشكاوى من قبل المشتركين بشأن خدمات الاتصالات إلى الهيئة وإجراءات معالجتها.
- ٢-٣ تنشر الهيئة هذا النظام بموجب الصلاحيات الممنوحة لها في قانون الاتصالات واللائحة التنفيذية. وللهيئة تعديل هذا النظام، حسب ما تراه مناسباً .
- ٣-٣ يلتزم جميع مشتركي خدمات الاتصالات بهذا النظام عند وجود أي شكوى.

المادة ٤ - الشكاوى التي تقوم الهيئة بالتحقيق فيها:

تحقق الهيئة في كل من الشكاوى المتعلقة بجميع خدمات الاتصالات ومنها ما يلي:

- ١. الفوترة (الاعتراض على قوائم المطالبة المالية).

٢. الأخطاء الفنية وجودة الخدمة.
٣. التأخير في توفير الخدمة.
٤. العروض التشجيعية والإعلانات المضللة.
٥. الصعوبات التي تواجه المشتركين في إجراءات تسديد المطالبات المالية.
٦. مخالفة البنود العقدية.
٧. أي شكاوى أخرى تتعلق بتوفير خدمة الاتصالات.

المادة ٥ - التزامات المشترك صاحب الشكاوى:

١. مراعاة الارشادات المبينة في الملحق رقم ١ لتقديم الشكاوى.
٢. توخي الدقة والصواب في المعلومات المقدمة المتعلقة بالشكاوى.
٣. قراءة شروط العقد بتمعن، قبل الالتزام والتعاقد مع مزود الخدمة، ومتابعة التعديلات التي قد تطرأ على العقد و التقيد بالتعليمات والضوابط الخاصة باستخدام الخدمة والمحافظة على التجهيزات.
٤. مراعاة الشروط الفنية الصحيحة للتمديدات المنزلية الخاصة بتجهيزات وخدمات الاتصالات.
٥. تسديد المبالغ المترتبة عليه لصالح مزود الخدمة.
٦. اعلام مزود الخدمة عن أية تغييرات في وسائل اتصاله، كفقدان أو سرقة بطاقة الهاتف الخليوي، أو التعديلات في الظروف الشخصية ذات التأثير على العقد الموقع مع مزود الخدمة.

المادة ٦ - إجراءات معالجة الشكاوى من قبل الهيئة :

- تسجيل وتوثيق الشكاوى المستلمة في السجلات الخاصة بذلك.
- التأكد من كفاية الوثائق التي تثبت تسجيل الشكاوى لدى مزود الخدمة.
- الاستيضاح من الجهة ذات العلاقة بالشكاوى حول ملائمة هذه الشكاوى وفق مهل زمنية للرد على استفساراتها.
- دراسة الشكاوى ومعالجتها وفق القوانين والأنظمة النافذة وإصدار القرار المناسب بشأنها.
- يمكن للهيئة النظر في الشكاوى بناء على المعلومات المتوفرة لديها فقط، عند تأخر أو تعذر الرد من قبل المشترك أو مزود الخدمة على استفساراتها ومراسلاتها المتعلقة بالشكاوى.
- يحق للهيئة توجيه دعوة عند الضرورة الى الأطراف ذات العلاقة بالشكاوى لحضور جلسة استماع وذلك للتحقق من المعلومات ذات الصلة بهذه الشكاوى .
- تفرض الهيئة في حالات معينة على أحد طرفي الشكاوى دفع تعويض للطرف الآخر، وفقا لما تراه مناسبا، مع الحرص على عدم تحميل المشترك الرسوم والمصاريف إلا في حال التيقن من الكيدية والتعسف في الشكاوى المقدمة من قبله.
- تقوم الهيئة بإخطار المشترك ومزود الخدمة بالقرار المتخذ من قبلها بشأن الشكاوى.
- قرار الهيئة سيكون ملزماً للجهات ذات العلاقة بموجب قانون تنظيم الاتصالات.

المادة ٧- التزامات مزود الخدمة عند التعامل مع الشكاوى المقدمة للهيئة:

١. التعاون والتنسيق مع مديرية التواصل في الهيئة لمعالجة الشكاوى بشكل فعال.
٢. السعي لحل الشكاوى فور استلامها و معالجتها وفق المهل الزمنية المعيارية.
٣. توفير المعلومات والمستندات والوثائق المتعلقة بموضوع الشكاوى الى الهيئة بالسرعة الممكنة.
٤. عدم إيقاف أو إنهاء الخدمة في حال حدوث خلاف مع المشترك أو عند تقديم الشكاوى ومراحل معالجتها، إلا في حالة مخالفة المشترك لضوابط استخدام الخدمة، والتسبب بتعطيل التجهيزات، وفوات العائدات، وعلى المزود إعلام الهيئة خطياً بهذا الاجراء ومبرراته.
٥. تعويض المشترك لقاء مصاريف إضافية تحمّلها لتقديم الشكاوى.
٦. إتاحة الاستعلام عن الشكاوى والتقارير الإحصائية للمعنيين في الهيئة، وذلك من خلال الولوج الى نظام الشكاوى الخاص بمزود الخدمة.

المادة ٨- مراجعة قرار الهيئة:

١. تطلب الهيئة من المشترك ومزود الخدمة بيان موافقتها على القرار الصادر عنها حول الشكاوى و بيان النقاط التي يتحفظ عليها أي من الأطراف ويعتبرها غير مناسبة ومجحفة بحقه.
٢. يخضع القرار النهائي لحل الشكاوى لتقديرات الهيئة فيما إذا كان الحل المتخذ عادلاً أم لا.
٣. يحق لكل من المشترك ومزود الخدمة طلب المساعدة القانونية من جهة أخرى، في حال عدم الموافقة على القرار الذي اتخذته الهيئة حول الشكاوى.

المادة ٩- دور الهيئة في رفع مستوى وعي المشتركين:

تقوم الهيئة 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.

المادة ١٠- الأحكام الختامية:

١. يصدر هذا النظام بقرار من مجلس المفوضين وهو ساري المفعول من تاريخ صدوره.
٢. هذا النظام قابل للتعديل إذا دعت الضرورة حسب ظروف ومتغيرات السوق.
٣. يستمر العمل وفق هذا النظام حتى تاريخ صدور قرار بتعديل أي مادة منه.

ملحق رقم - ١ -

إرشادات تقديم الشكوى

يحق للمشارك تقديم شكوى على أي من خدمات الاتصالات المقدمة له:

١. آلية تقديم الشكوى إلى مزود الخدمة:

- يتقدم المشارك بالشكوى إلى مزود الخدمة الخاص به من خلال :
- الاتصال بالأرقام والمعلومات التي يعلن عنها ويوفرها مزود الخدمة في عقد الاشتراك وموقعه الإلكتروني والمطبوعات الخاصة به.
- زيارة مراكز خدمة المشتركين أو مكتب مزود الخدمة وتقديم شكوى خطية.
- يقوم مزود الخدمة بما يلي:

١. يعلم المشارك باستلام الشكوى.

٢. يزوده برقم مرجعي.

٣. يقوم بالتحقيق في موضوع الشكوى خلال فترة زمنية لا تزيد عن ١٥ يوم عمل.

٤. يُعلم المشارك بنتيجة معالجة الشكوى.

٥. يبين للمشارك امكانية اللجوء للهيئة، اذا وجد أن المشارك غير راض عن نتيجة معالجة شكواه.

٢. آلية تقديم الشكوى إلى الهيئة: يمكن للمشارك إتباع إحدى الطرق التالية لتقديم شكواه الى الهيئة وفق النموذج الوارد في الملحق رقم/٢/

- تسليم الشكوى الى ديوان الهيئة.

- ارسال الشكوى على الفاكس ٣٩٣٧٠٧٤ - ١١ - ٠٩٦٣.

- وضع الشكوى في صندوق البريد دمشق: ١٢٠١١

- ارسال الشكوى عبر البريد الإلكتروني: consumer@sytra.gov.sy

- من خلال الموقع الإلكتروني: www.sytra.gov.sy

٣. المعلومات المطلوب إرفاقها في نموذج الشكوى المعتمد من قبل الهيئة:

- تفاصيل الاتصال (الاسم بالكامل، عنوان البريد، رقم الهاتف الثابت / الجوال، رقم الفاكس وعنوان البريد الإلكتروني إن أمكن).
- الرقم المرجعي المحدد للشكوى الذي يمكن الحصول عليه من مزود الخدمة الخاص بالمشارك.
- نسخة من البطاقة الشخصية أو جواز السفر.
- رسالة خطية سواء باللغة العربية أو الإنجليزية تتضمن تفاصيل الشكوى.
- نسخ من جميع المراسلات الكتابية التي تمت مع مزود خدمة الاتصالات الخاص بالمشارك وأية وثائق ثبوتية متضمنة النتيجة النهائية لمعالجة الشكوى.
- تفويض أو توكيل رسمي إن أمكن

ملحق رقم - ٢ -

نموذج تقديم الشكوى

- قبل تعبئة هذه الاستمارة الرجاء تقديم شكوى كتابية لدى مزود الخدمة وإعطائه مهلة ١٥ يوماً لحل الشكوى.
- إذا قمت بتقديم الشكوى ولم تحل شكواك أو لم تقتنع بالحل المقترح من قبل المزود بعد مرور ١٥ يوم، الرجاء تعبئة الإستمارة وإرسالها لنا .
- هل أنت صاحب عقد الاشتراك لخدمة الاتصالات: (صاحب عقد الاشتراك يقصد به الشخص الذي وقع على إستمارة طلب الخدمة)
 نعم (الرجاء تكملة الاستمارة)
 لا (أكمل استمارة الشكوى ولكن يطلب منك إرفاق وكالة قانونية سارية مفعول)

المعلومات الشخصية لصاحب عقد الاشتراك:

- الاسم الثلاثي الرقم الوطني محل ورقم القيد
- مكان السكن صندوق البريد البريد الإلكتروني
- الهاتف الثابت الهاتف النقال رقم هاتف آخر للتواصل
- فئة المشترك: فرد شركة أخرى حدد؟

تفاصيل خدمة الاتصالات:

- اسم مقدم الخدمة رقم الهاتف
- نوع الشكوى: هاتف ثابت هاتف نقال انترنت أخرى حدد؟

تفاصيل الشكوى:

الرجاء شرح شكواك (إذا كنت محتاجاً إلى مزيد من المساحة الرجاء استخدام ورقة منفصلة وإلحاقها بالاستمارة)

كيف تعامل مزود الخدمة مع شكواك؟

كيف تفضل أن يقوم مزود الخدمة بحل شكواك؟ (طلباتك)

الرجاء تزويدنا بنسخة من:

١. البطاقة الشخصية أو جواز السفر (ساري الصلاحية)
 ٢. ما يثبت تقديمك لشكواك لدى مزود الخدمة أو لا (مثال: نسخة من رسالة الشكوى أو رسائل إلكترونية بينك وبين المزود)
 ٣. المراسلات مع مزود الخدمة إن وجدت (مثال: فواتير، استمارة طلب الخدمة أو رسالة الشكوى أو رسائل إلكترونية بينك وبين المزود)
- كيف تقدم هذه الاستمارة:
١. استخدم أحد العناوين التالية لإرسال هذه الإستمارة أو إيصالها إلينا، علماً أنه لا توجد أية رسوم على تقديم الشكوى لدى الهيئة:

صندوق البريد دمشق: ١٢٠١١	الفاكس: ٣٩٣٧٠٧٤
البريد الإلكتروني: consumer@sytra.gov.sy	الموقع الإلكتروني: www.sytra.gov.sy

٢. سنتواصل معك خلال مدة أقصاها ٧ أيام ونشرح لك الخطوة التالية.
٣. إذا كانت شكواك مستعجلة ولا تحتمل الانتظار نرجو التواصل مع شؤون المستهلك ٣٩٣٧٠٧٣ - ٣٩٣٧٠٥١

إقرار:

كافة البيانات الواردة في استمارة تقديم الشكوى المقدمة إلى الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات هي معلومات صحيحة، وتخضع أي مخالفة لذلك لأحكام الشكاوي الكيدية المنصوص عليها في قانون الاتصالات رقم ١٨ لعام ٢٠١٠ وتعليماته التنفيذية والتعليمات الصادرة عن الهيئة بهذا الخصوص.

الاسم التوقيع التاريخ