

هيئة تنظيم الاتصالات: إجراءات تقديم شكاوى المستهلكين

أغسطس 2017

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: حول هذه الإجراءات
3	1.1 الغرض والهدف
3	2.1 النفاذ إلى الإجراءات
4	3.1 التعديلات على الإجراءات
4	4.1 الاطلاع على الإجراءات
4	1.4.1 الإجراءات
5	2.4.1 تعريف الأشكال التوضيحية الخاصة بمراحل سير العملية الخاصة بتقديم الشكاوى
5	5.1 المفاهيم ومجموعة المصطلحات
5	2. الفصل الثاني : إجراءات عملية تقديم شكاوى المستهلكين
5	1.2 القوانين واللوائح الصادرة في هذا الشأن
7	2.2 نطاق الإجراءات وأصحاب المصلحة
7	1.2.2 نطاق الإجراءات
7	2.2.2 أصحاب المصلحة
7	3.2 عملية سير الاجراءات
8	4.2 الإجراءات

1. الفصل الأول: حول هذه الإجراءات

1.1 الغرض والهدف

تسعى "هيئة تنظيم الاتصالات" - بموجب السلطات والصلاحيات المنوطة بها - لضمان المحافظة على مستويات عالية من الشفافية عند إصدار الإجراءات. يكمن الهدف من وضع إجراءات منظمة لعملية تقديم الشكاوى من قبل المستهلكين في تسهيل هذه العملية على المستهلك وذلك عن طريق:

- قيام "الهيئة" ومقدمي الخدمات المرخص لهم بتحديد كيفية التعامل مع شكاوى المستهلكين (مستهلكي خدمات الاتصالات) وتحديد الإجراءات الواجب اتباعها من قبل مقدمي الخدمات و"الهيئة".
- تسليط الضوء على الإجراءات التي تمثل المعايير اللازمة لتوحيد وتحسين كفاءة عملية تقديم شكاوى المستهلكين.
- حماية مصالح مستهلكي خدمات الاتصالات من خلال تطوير إجراءات واضحة ودقيقة يتم اتباعها عند تقديم شكاوى المستهلكين.
- تحديد مسؤوليات أصحاب المصلحة فيما يتعلق بتطبيق الإجراءات، على سبيل المثال: مقدمي الخدمات و"الهيئة".

يوضح هذا المستند الإجراءات والخطوات المحددة لعملية التعامل مع شكاوى المستهلكين والإجراءات الأخرى ذات الصلة.

ملاحظة: لا يشمل هذا المستند التعليمات المتعلقة بتشغيل تطبيقات البرامج والأدوات المخصصة.

2.1 النفاذ إلى الإجراءات

إدارة شؤون المستهلك التابعة لـ "الهيئة" هي المسؤولة عن استلام شكاوى المستهلكين. لذا فإنه يتعين توجيه جميع الاستفسارات والتساؤلات المتعلقة بإجراءات تقديم شكاوى المستهلكين إلى إدارة شؤون المستهلك التابعة لـ "الهيئة".

تقوم "الهيئة" بمراقبة مدى امتثال والتزام مقدمي الخدمات بالإجراءات المشار إليها بشكل يومي.

3.1 التعديلات على الإجراءات

الإجراءات المذكورة في هذا المستند تم الاتفاق عليها مع مقدمي الخدمات ("أوريدو قطر" و"فودافون قطر"). إدارة شؤون المستهلك التابعة لـ "الهيئة" هي الجهة التي أصدرت هذا المستند وستتولى هي مراجعة أي تغييرات مستقبلية والموافقة عليها، وسيتم تدوين التعديلات التي قد تجرى على الإجراءات على النحو المبين أدناه:

التاريخ	طالب التغيير	الإصدار	الرقم المرجعي للتغيير

يتعين أن يتم مراجعة هذه الإجراءات مرة واحدة على الأقل كل عامين ويتم تحديثها عند الضرورة. كما أنه يجوز لـ "الهيئة" تقديم مقترح حول إضافة تعديلات من شأنها أن تحسن من جودة العمل وتزيد من كفاءة "الهيئة" في التعامل مع الشكاوى التي يقدمها المستهلكون إليها والتحقق فيها وحلها في أي وقت وبموجب إخطار. ويتم تنفيذ التعديلات على الإجراءات باتباع العملية الموضحة أدناه:

- ترسل المقترحات المتعلقة بالتعديلات أو التحديثات إلى إدارة شؤون المستهلك كتابة، و
 - يتعين على من قام بوضع هذه الإجراءات (إدارة شؤون المستهلك التابعة لـ "الهيئة") مراجعة التعديلات أو التحديثات المقترحة على سير العملية والإجراءات وتحديد ما إذا كان من الضروري تنفيذ هذه التعديلات أو التحديثات أم لا، و
 - يقوم رئيس "الهيئة" باعتماد التعديلات المقترحة على سير العملية والإجراءات في منظومة تقديم الشكاوى، و
 - تُصدر التعديلات أو التحديثات المعتمدة للإجراءات كتابة من قبل الجهة التي وضعتها في المقام الأول لتكون ملزمة لجميع المستخدمين على أن يتم فيها الإشارة إلى تاريخ مراجعتها.
- يجب على جميع أصحاب المصلحة العمل دائماً وفقاً للنسخة الأخيرة من هذه الإجراءات حسبما تصدره "الهيئة" من تعليمات.

4.1 الاطلاع على الإجراءات

1.4.1 الإجراءات

وتنقسم الإجراءات وفقاً لما هو موضح على النحو التالي:

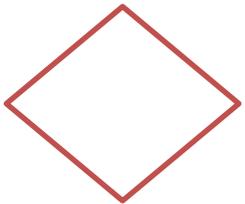
i. سير العملية

إن "سير العملية" هو مجموعة منطقية من المهام لإنجاز أهداف العمل.

ii. الخطوات

الخطوات هي مجموعة من الخطوات التشغيلية الواجب إتباعها خلال تنفيذ المهام (مثل: التأكد من صحة الشكوى أو التحقيق أو الحل).

2.4.1 تعريف الأشكال التوضيحية الخاصة بمراحل سير عملية تقديم الشكاوى

تعريف الأشكال الخاصة بمراحل تدفق العملية	
مهمة: هي إحدى الخطوات الخاصة بإحدى الإجراءات – ويُعتبر هذا الشكل الأكثر شيوعاً في الإجراءات	
بداية أو نهاية حدث: يُشير هذا الشكل إلى بداية أو نهاية أحد الإجراءات	
القرار: يُشير هذا الرمز إلى نقطة فاصلة بداخل العملية يتم خلالها اتخاذ قراراً في البدائل المحددة سلفاً (على سبيل المثال: اختيار نعم أو لا)	
خط السير: يُشير إلى طريقة سريان المهام داخل العملية	

5.1 المفاهيم ومجموعة المصطلحات

تحمل الكلمات والعبارات الواردة أدناه المعنى المخصص لها أينما وردت بالإجراءات:

المصطلح	التعريف
سي ار أيه / الهيئة (CRA)	هيئة تنظيم الاتصالات
سي أيه (CA)	إدارة شؤون المستهلكين
مقدمي الخدمة (SP)	شركة أوريدو قطر وفودافون قطر
المستهلك	مستخدمي خدمات الاتصالات بقطر

2. الفصل الثاني : إجراءات عملية تقديم شكاوى المستهلكين

1.2 القوانين واللوائح الصادرة في هذا الشأن

- المرسوم الأميري
يحق لهيئة تنظيم الاتصالات بموجب البند 16 (2) من المرسوم الأميري (رقم 42 لسنة 2014) وضع اللوائح والأنظمة الخاصة بإدارة شكاوى المستهلكين وتسويتها في إطار نطاق عمل الهيئة ومهامها"

قامت هيئة تنظيم الاتصالات بموجب هذه الأحكام بإعداد عمليه " التعامل مع الشكاوى".

يتضمن قانون الاتصالات واللائحة الداخلية أحكاماً تنص على ضرورة تنفيذ هذه العملية على النحو الموضح أدناه:

• ينص قانون الاتصالات – الصادر بالمرسوم رقم 34 لسنة 2006 على الآتي:

○ المادة 61

قيام الأمانة العامة بحل النزاع

"تختص الأمانة العامة بحل النزاعات بين مقدمي الخدمة فيما بينهم ومقدمي الخدمات وغيرهم، ويكون قرارها الصادر في هذا الشأن نهائياً وملزماً".

لا يتم النظر في القضايا المقدمة في إطار النزاعات الناشئة بين الأطراف ما لم تُصدر الأمانة العامة قراراً بهذا الشأن أو بعد مرور 60 يوم من تاريخ تقديم النزاع إلى الأمانة العامة للبت فيه بحسب أيهما أقرب"

○ اللائحة التنفيذية للقانون رقم (1) لسنة 2009 الذي ينظم قوانين وإجراءات حل النزاع من خلال الأحكام الآتية:

○ المادة 124 :

" حال نشوب نزاع بين عميل آخر غير مقدمي الخدمة وبين أحد مقدمي الخدمة، ويتعذر على الأطراف حله فيما بينهم من خلال اجراءات الشكاوى التابعة لمقدم الخدمة والمعتمدة من قبل الأمانة، فإنه يجوز للأطراف - في هذه الحالة - طلب مساعدة الأمانة العامة في فض هذا النزاع الناشب، وستقوم الأمانة العامة - في هذه الحالة باتخاذ أي من الإجراءات الآتية:

- (1) تعيين أعضاء بفريقها أو خبير استشاري لمحاولة فض النزاع
- (2) إصدار قرار للبت في النزاع الناشب، على أن يكون قرارها هذا ملزماً للأطراف
- (3) اتخاذ أي إجراء آخر وفق ما تراه مناسباً
- (4) توجيه الأطراف لإحالة النزاع الى المحكمة المختصة

○ تنص المادة 126 على الآتي:

" يتعين على مقدمي الخدمة الامتثال لإجراءات فض النزاع المحددة أو الملقنة من قبل الأمانة العامة بموجب القانون أو اللائحة التنفيذية أو غيرها من القوانين أو اللوائح أو القواعد الإجرائية المُطبقة، وكذلك اتباع الإجراءات المتعين اتخاذها للتعامل مع شكاوى المستهلكين المقررة والمعتمدة من قبل الأمانة العامة"

أعدت هيئة تنظيم الاتصالات في إطار المتطلبات القانونية المختلفة- هذه الإجراءات لتمثل للمبادئ المنصوص عليها في الوثائق التشريعية المذكورة.

2.2 نطاق الإجراءات وأصحاب المصلحة

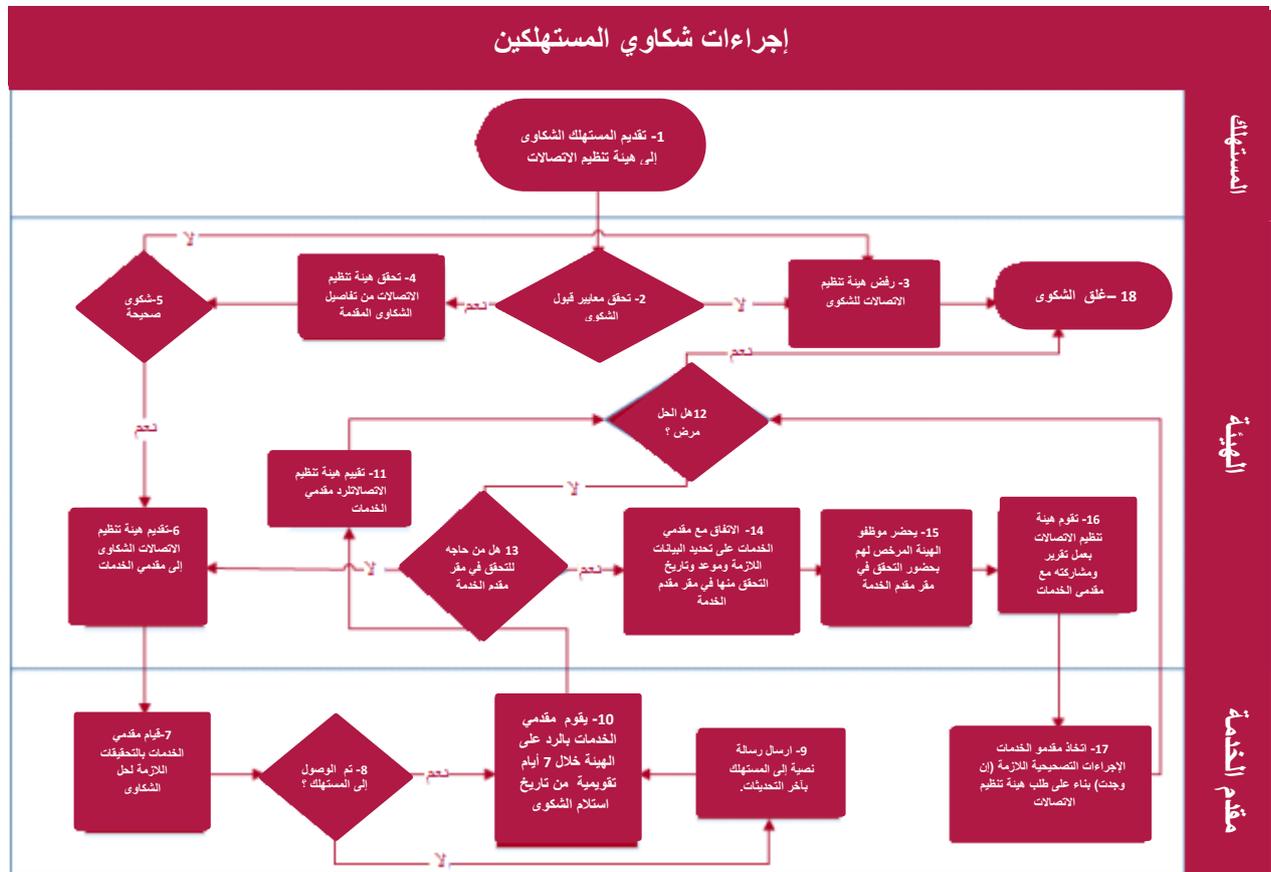
1.2.2 نطاق الإجراءات

تشير إجراءات الشكاوي المقدمة من المستهلكين إلى الإجراءات التي من شأنها أن تمكن "هيئة تنظيم الاتصالات" ومقدمي الخدمة (شركة فودافون قطر- شركة أوريدو قطر) من الإدارة الفعالة وكذلك معالجة وحل الشكاوي المقدمة إلى "هيئة تنظيم الاتصالات" من مستهلكي خدمات الاتصالات في قطر.

2.2.2 أصحاب المصلحة

- CRA (هيئة تنظيم الاتصالات).
- مقدمو الخدمات المرخص لهم (شركة فودافون قطر- شركة أوريدو قطر).
- مستهلكي خدمات الاتصالات.

3.2 سير الإجراءات



4.2- الإجراءات

المهام	الجهة المعنية
<p>1- قيام المستهلك بتقديم شكوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات يقوم المستهلك بتقديم الشكاوى إلى "هيئة تنظيم الاتصالات" عن طريق أي وسيلة من الوسائل التي تحددها الهيئة لاستقبال هذه الشكاوى (شريطة أن يتم تقديم الشكاوى أولاً إلى مُقدم الخدمة).</p>	المستهلك
<p>2- تحقق معايير قبول الشكاوى المعايير المُتعين تحققها لقبول الشكاوى، أي إنه في حالة تحقق واحدة من الحالات الموضحة أدناه، فإنه يجوز لـ "هيئة تنظيم الاتصالات" قبول الشكاوى المُقدمة من المستهلك:</p> <ul style="list-style-type: none"> • شكوى انقطاع الخدمة التي مازالت قائمة أو لم يبيت في أمرها لأكثر من 48 ساعة بالنسبة للهاتف المحمول أو لأكثر من 72 ساعة بالنسبة لخطوط الاتصالات الثابتة. • الشكاوى الغير المتعلقة بانقطاع الخدمة والتي لم يبيت في أمرها لأكثر من 30 يوماً أو أن يكون المستهلك غير راضٍ عن الحلول المُقدمة بشأن تلك الشكاوى في حال تم البت في الشكاوى. • تقدم المستهلك بطلب الحصول على خدمة جديدة لخط اتصالات ثابت ولم تصله الخدمة في غضون 10 أيام عمل من تاريخ تُسلم الطلب المقدم بشكل صحيح أو وفق الجدول الزمني المتفق عليه مع المستهلك وظلت شكواه المتعلقة بالتأخير قائمة ولم يُبت فيها من قبل مقدم الخدمة لمدة 48 ساعة ولم يُقدم حل بديل. • رفض مُقدم الخدمات تلقي شكوى المستهلك من الاساس. • في حالة ما إذا كان المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة ومسجل في الجمعية القطرية لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة في قطر، وشكواه مازالت قائمة ولم يبيت فيها خلال 48 ساعة وذلك سواء أكانت تلك الشكاوى متعلقة بالهاتف المحمول أو خطوط الاتصالات الثابتة وسواء أكانت الشكاوى بخصوص فصل الخدمة أو بأي شيء آخر. <p>في حالة تحقق الشروط المذكورة أعلاه، انتقل إلى الخطوة 4، أما إذا لم تتحقق الشروط، انتقل إلى الخطوة 3.</p>	هيئة تنظيم الاتصالات
<p>3- رفض هيئة تنظيم الاتصالات للشكاوى سوف ترفض هيئة تنظيم الاتصالات شكوى المستهلك وسوف تحفظها لعدم استيفائها للمعايير والشروط.</p>	هيئة تنظيم الاتصالات

<p>4- الإجراءات المتخذة من قبل "الهيئة" للتحقق من صحة الشكاوى</p> <p>ستعمل "هيئة تنظيم الاتصالات" على التحقق من صحة التفاصيل المتعلقة بشكاوى المستهلك بُغية التأكد من مدى صلاحية الشكوى، كما أنها ستقوم بجمع المعلومات الإضافية منهم، كما هو مبين على النحو التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • رقم بطاقة الهوية القطرية. • رقم الخدمة المُعطلة أو رقم الحساب. • أرقام الاتصال التي يسهل الوصول إليها أو أرقام الاتصال الخاصة بالأشخاص المفوضين. • تاريخ وموعد المكالمة أو الزيارة (إن وجد). • الرقم المرجعي للشكوى (إن وجد) والسبب وراء عدم وجوده. • أية تفاصيل أو دلائل أخرى معمول بها ومن شأنها أن تدعم التحقيقات، مثل: لقطات الشاشة لخدمة الرسائل القصيرة ومكان تغطية الشبكة ورقم المنزل أو رقم عداد الكهرباء، وما إلى ذلك. 	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>5- الشكاوى الصحيحة</p> <p>بناءً على الإجراءات السابقة، تقوم "الهيئة" بتحديد مدى صحة الشكاوى المقدمة من عدمه. إذا كانت الإجابة بـ "نعم" (الشكوى صحيحة)، فإنه يجب الانتقال إلى الإجراء رقم 6. أما إذا كانت الإجابة بـ "لا"، فإنه يجب الرجوع إلى الإجراء رقم 3.</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>6- تقديم هيئة تنظيم الاتصالات الشكاوى إلى مقدمي الخدمات</p> <p>تقوم "الهيئة" بإرسال الشكاوى إلى مقدمي الخدمات مع تزويدهم بكافة البيانات والتفاصيل اللازمة (كما هو موضح في الإجراء رقم 4) والتي من شأنها أن تسمح لهم بإجراء التحقيق فيها.</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>7- قيام مقدمي الخدمات بالتحقيقات اللازمة لحل الشكاوى</p> <p>سيعمد مقدمو الخدمات إلى إجراء التحقيقات الداخلية ومن ثم البت في الشكاوى المُقدمة.</p>	<p>مقدمو الخدمات</p>
<p>8- إمكانية الوصول إلى المستهلك</p> <p>ينبغي على مقدمي الخدمات التحقق مما إذا كان يسهل الوصول إلى المستهلك لإطلاعه على آخر المستجدات في هذا الخصوص.</p> <p>في حال إمكانية الوصول إليه، فإنه يجب الانتقال إلى الإجراء رقم 10. أما في حالة تعذر ذلك، فإنه يجب الرجوع إلى الإجراء رقم 9 ومن ثم الانتقال إلى الإجراء رقم 10.</p> <p>يتعين على مقدمي الخدمة محاولة التواصل مع المستهلك ثلاث مرات على الأقل في أوقات مختلفة من اليوم.</p>	<p>مقدمو الخدمات</p>
<p>9- إرسال رسائل نصية إلى المستهلك بأخر المستجدات</p> <p>يتعين على مقدمي الخدمات إرسال رسائل نصية إلى المستهلك لإعلامه بمحاولة التواصل معه من أجل موافاته بأخر التطورات وكذلك تقديم الحلول فيما يتعلق بالشكاوى المُقدمة من المستهلك.</p>	<p>مقدمو الخدمات</p>

<p>10-رد مقدمي الخدمات على "الهيئة" في خلال 7 أيام من تسلم الشكوى</p> <p>ينبغي على مقدمي الخدمات إرسال الردود إلى "الهيئة". ويمكن أن تتمثل تلك الردود فيما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نتائج التحقيق النهائي أو الحلول؛ • آخر المستجدات أو تقديم طلب للتمديد. 	<p>مقدمو الخدمات</p>
<p>11-تقييم "الهيئة" للردود الواردة من مقدمي الخدمات</p> <p>ستعمل "الهيئة" على تقييم الردود والتفاصيل المقدمة من جانب مقدمي الخدمات إزاء الإطار التنظيمي المعمول به.</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>12-مدى الرضاء عن الحلول</p> <p>هل تُعد الردود الواردة من مقدمي الخدمات مُرضية بالنسبة لـ "الهيئة" استناداً على الأطر التنظيمية المعمول بها؟ في حالة ما إذا كانت الإجابة بـ "نعم"، فإنه يجب الانتقال إلى الإجراء رقم 18 (إغلاق الشكوى). أما في حالة ما إذا كانت الإجابة بـ "لا"، فإنه يجب الرجوع إلى الإجراء رقم 13.</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>13-هل من حاجة لإجراء التحقيقات اللازمة في مقر مقدم الخدمة؟</p> <p>هل تحتاج "الهيئة" إلى إجراء التحقق في مقر مقدم الخدمة فيما يخص البيانات والتفاصيل الواردة من مقدمي الخدمات؟ في حالة ما إذا كانت الإجابة بـ "نعم"، فإنه يجب الانتقال إلى الإجراء رقم 14. أما في حالة ما إذا كانت الإجابة بـ "لا"، فإنه يجب الرجوع إلى الإجراء رقم 6.</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>14-الاتفاق مع مقدمي الخدمات على تحديد البيانات اللازمة وموعد وتاريخ التحقق منها فعلياً</p> <ul style="list-style-type: none"> • يتعين على "الهيئة" التواصل مع مقدمي الخدمات من أجل الاتفاق سلفاً على التاريخ والموعد المقررين لإجراء الزيارات الميدانية وكذلك المتطلبات المتعلقة بالتحقيق. • ستقوم "الهيئة" بتزويد مقدمي الخدمات بموافقة خطية من المستهلك في سبيل مشاركة هذه المعلومات معها. 	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>15-بحضر موظفو الهيئة المرخص لهم للتحقيق في مقر مقدم الخدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> • يوجد لدى "الهيئة" قائمة محددة بالموظفين ممن يُسمح لهم بحضور التحقيق الفعلي. (سيتم مشاركة هذه القائمة مع مقدمي الخدمات سلفاً). • ستقوم "الهيئة" -فيما يتعلق بكل حالة على حدة- بتعريف مقدمي الخدمات بمن سيحضر التحقيق الفعلي- من القائمة المُعدة سلفاً- فيما يخص هذه الحالة. • سيقوم بالحضور موظفان مرخص لهما من "الهيئة" في الموقع الخاص بمقدم الخدمة ومن ثم إجراء التحقيق الميداني. 	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>

<p>16- إعداد الهيئة للتقارير ومشاركتها مع مقدمي الخدمات</p> <ul style="list-style-type: none"> • سيعمد موظفو "الهيئة" المرخص لهم إلى إعداد التقارير النهائية بالموقع استناداً إلى النتائج، كما سيقوم كل من موظفي "الهيئة" المرخص لهم وممثلي مقدم الخدمة المعينين بالموافقة على النتائج التي خلص إليها في الموقع ومن ثم التوقيع عليها. 	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>17- اتخاذ مقدمي الخدمة للإجراءات التصحيحية (إن وجدت) بناءً على طلب من الهيئة</p> <p>يشترط على مقدمي الخدمات اتخاذ كافة الإجراءات التصحيحية في سبيل تدارك المشكلات التي أُلقت "الهيئة" الضوء عليها أو تقديم الملاحظات على نحو معقول.</p>	<p>مقدمو الخدمات</p>
<p>18- غلق الشكوى</p> <p>سنقوم "الهيئة" بغلق الشكوى بعدما يتم التوصل إلى حلول مُرضية بشأنها استناداً إلى الأطر التنظيمية المعمول بها</p>	<p>هيئة تنظيم الاتصالات</p>