

بسم الله الرحمن الرحيم

مرشد فض النزاعات لسنة 2016م

الفصل الأول

أحكام تمهيدية

عملاً بأحكام المادة (46) من قانون الاتصالات لسنة 2001م والمادة (68) من اللائحة العامة للاتصالات لسنة 2012م أصدر مجلس إدارة الهيئة القومية للاتصالات بموافقة وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المرشد الآتي نصه.

اسم المرشد وبدء العمل به

1. يسمى هذا المرشد (مرشد فض النزاعات) لسنة 2016م ويعمل به من تاريخ التوقيع عليه

تفسير

2. تكون للكلمات والعبارات الواردة في هذا المرشد ذات المعاني الواردة في قانون الاتصالات لسنة 2001م واللائحة العامة للاتصالات لسنة 2012م، وما لم يقتض السياق معنى آخر تكون للكلمات والعبارات التالية المعاني الواردة أمام كل منها:

المفوض المختص يقصد به الشخص الذي يفوضه المدير العام خطياً لتولى إجراءات فض نزاع معين بين المرخص لهم

العريضة يقصد بها عريضة الشكوى المقدمة من أحد أطراف النزاع وفقاً لاستمارة فض النزاع

النزاعات يقصد بها الخلافات التي تنشأ بين المرخص لهم

استمارة فض النزاع يقصد بها الاستمارة التي تعدها الهيئة لتقديم الشكوى.

اللجنة يقصد بها اللجنة التي يتم تشكيلها لمساعدة المفوض المختص بإجراءات الفصل في الشكوى.

نطاق تطبيق المرشد

3. تنتظر الهيئة في المنازعات التي تنشأ بين المرخص لهم من خلال ممارسة أنشطة الاتصالات والبريد

المبادئ العامة لفض النزاعات

4. على الهيئة ولدى قيامها بإجراءاتها وفقاً لأحكام هذا المرشد أن تراعي ما يلي:

1. تطبيق المرشد بعدالة.
2. التزام الشفافية.
3. إصدار القرارات بموجب حثيات وأسانيد قانونية.

الإجراءات التي تسبق اللجوء للهيئة

5. 1. على أي مرخص له و في حال اعتقاده بتعرضه لضرر نتيجة لممارسة من قبل مرخص له آخر أن يتقدم بإشعار المرخص له الآخر كتابة وإعلامه برأيه حول تلك الممارسة مع بيان الأسانيد وأن يطلب من ذلك المرخص له تصويب الوضع.
2. على المرخص له الآخر أن يجب على ذلك الإشعار خلال خمسة (5) أيام عمل، فإذا تبين للمرخص له المتضرر أن هنالك نزاعاً بينهما فعليه إشعار المرخص له الآخر ثانية لعقد اجتماع مشترك للوصول لحل ودي بين الطرفين وذلك خلال سبعة (7) أيام عمل على أن يتم تدوين محضر ذلك الاجتماع متضمناً النتائج التي تم التوصل إليها.
3. إذا لم يتم الوصول إلى حل ودي في الاجتماع المشترك المشار إليه في الفقرة (2) أعلاه، يجوز لأي من الطرفين اللجوء إلى الهيئة لطلب فض ذلك النزاع وفقاً لأحكام هذا المرشد.

الفصل الثاني

نظر النزاع من قبل الهيئة

تقديم الشكوى

6. تنتظر النزاعات من قبل الهيئة بموجب استمارة فض النزاع التي تقدم إليها ومرفق معها مستندات البيانات المؤيدة للشكوى مع قائمة بمفردات تلك المستندات.

شروط تقديم الشكوى

7. 1. تقدم الشكوى باللغة العربية إلى مدير عام الهيئة خلال ساعات العمل الرسمية.

2. تُقدم مع الشكوى نسخاً إضافية منها ومن مستندات البينات بعدد أطراف الشكوى وتكون موقعة جميعها من قبل الشاكي.
3. يعتبر تاريخ استلام الشكوى هو التاريخ الذي تم فيه ختمها برقم الوارد من قبل الهيئة.
4. تقوم الهيئة بتزويد مقدم الشكوى برقم الوارد.

البيانات الواجب توافرها بالاستمارة

8. 1. يجب أن تشتمل الاستمارة على الآتي:
 - 8.1.1 اسم وعنوان المرخص له الشاكي.
 - 8.1.2 اسم وعنوان الشخص المفوض عن الشاكي في إجراءات الشكوى.
 - 8.1.3 اسم وعنوان المرخص له المشكو ضده.
 - 8.1.4 بيان مفصل لوقائع الشكوى وتحديد واضح لأوجه النزاع.
 - 8.1.5 الأسانيد القانونية للشكوى.
 - 8.1.6 المقترحات والبدائل التي يرى الشاكي انها مناسبة لفض النزاع.
 - 8.1.7 تاريخ تحرير عريضة الشكوى.
 - 8.1.8 نموذج توقيع وكيل الشاكي.
2. ترفق مع الاستمارة المستندات التالية:
 - 8.2.1 البيانات التي تؤيد ادعاءات الشاكي.
 - 8.2.2 قائمة بأسماء الشهود إن وجدوا وعاوينهم وأي معلومات تبين وسائل الاتصال بهم مع بيان الوقائع التي يرغب الشاكي في إثباتها بشهادة الشهود.
 - 8.2.3 البيانات التي تثبت سعي الشاكي لحل النزاع مع المشكو ضده بالطرق الودية قبل اللجوء إلى الهيئة وفقاً للمادة (5) من هذا المرشد.
 - 8.2.4 ما يثبت توكيل الشخص المشار إليه في الفقرة (8.1.2) من هذه المادة.

الفصل الثالث

تكليف المفوض المختص

9. يُكلف المدير العام كتابةً الإدارة المختصة أو أحد الأشخاص المختصين ليتولى إجراءات فض النزاع موضوع الشكوى آخذاً في الاعتبار طبيعة النزاع وموضوع الشكوى.

مهام المفوض المختص

10. تكون مهام المفوض المختص كما يلي:-

1. جمع المعلومات الضرورية والمتعلقة بموضوع الشكوى من إدارات الهيئة وجميع الأطراف ذات الصلة.
2. طلب أي بيانات أو وثائق إضافية من طرفي الشكوى يرى أنها ضرورية.
3. عقد جلسات استماع.
4. الإشراف على إعداد القرارات التي يتم إصدارها من قبل الهيئة.

استكمال النقص

11. 1. إذا كانت الشكوى غير مستوفية للمتطلبات المنصوص عليها في المادة {8 (1) و(2)} من هذا المرشد فعلى الهيئة إشعار الشاكي بضرورة استيفاء تلك المتطلبات خلال ثلاثة (3) أيام عمل من تاريخ تسليمه الإشعار وفي حال عدم قيام الشاكي بذلك يتم وقف إجراءات النظر في الشكوى.
2. للهيئة الحق في استكمال إجراءات النظر في الشكوى في حال قيام الشاكي باستكمال النقص في مدة لا تتجاوز سبعة (7) أيام عمل من تاريخ استلام عريضة الشكوى.

تقديم الرد على الشكوى

12. ترسل الهيئة للمشكو ضده نسخة من الشكوى المقدمة ومرفقاتها ويجب على المشكو ضده تقديم رد على الشكوى خلال سبعة (7) أيام عمل من تاريخ استلامه العريضة.

البيانات الواجب توافرها في الرد على الشكوى

13. 1. يشتمل الرد على الشكوى على الآتي:
 - 13.1.1 اسم وعنوان المرخص له المشكو ضده.
 - 13.1.2 اسم وعنوان الشخص الوكيل عن المرخص له المشكو ضده في إجراءات نظر الشكوى.
 - 13.1.3 إجابة واضحة على جميع البنود الواردة في عريضة الشكوى.
 - 13.1.4 تاريخ تحرير الرد على الشكوى.
2. ترفق مع عريضة الشكوى المستندات التي تتضمن ما يلي:-
 - 13.2.1 البيانات التي تؤيد رد المشكو ضده.

13.2.2 قائمة بأسماء الشهود وعناوينهم إن وجدوا وأية معلومات تبين وسائل الاتصال بهم مع بيان الوقائع التي

يرغب المشكو ضده في إثباتها بشهادة الشهود.

13.2.3 ما يثبت توكيل الشخص المشار إليه في البند الفقرة (13.1.2) من هذه المادة.

التخلف عن تقديم الرد على الشكوى

14. إذا تخلف المشكو ضده عن تقديم عريضة الرد ومستندات بيناته خلال المدة المحددة لذلك يجوز للهيئة أن تستمر في إجراءات النظر في الشكوى استناداً على البيانات المتوفرة لديها ما لم يتقدم المشكو ضده خلال خمسة (5) أيام عمل من بداية النظر في الشكوى بالتماس يوضح فيه أسباباً موضوعية تبين عدم الرد في الوقت المحدد.

التعقيب على الرد على الشكوى

15. يجوز للشاكي خلال خمسة (5) أيام عمل من تاريخ استلامه الرد على الشكوى أن يقدم تعقيباً على ذلك الرد مع مذكرة دفاعه واعتراضاته على بيانات المشكو ضده، كما يجوز له أن يرفق مع التعقيب أية بيعة داخضة للبيانات التي قدمها المشكو ضده.

البيانات المقدمة باللغة الانجليزية

16. 1. تقدم مستندات البيانات من طرفي الشكوى باللغة العربية ويجوز للمفوض المختص وفي حالات معينة قبول تقديمها باللغة الانجليزية، على أن يقدم الطرف المعنى ترجمة لها إلى العربية وللمفوض المختص طلب تقديم ترجمة معتمدة.
2. تكون لغة إجراءات فض النزاع هي اللغة العربية.

عدم الاختصاص

17. إذا تبين للمفوض المختص، وبعد دراسة ملف الشكوى بأن موضوع النزاع لا يدخل ضمن اختصاص الهيئة أو أنها قيد النظر أمام جهة قضائية أو تحكيمية، فعلى المفوض المختص التوصية برفض الشكوى وإخطار المدير العام بذلك، ويتم تبليغ طرفي الشكوى بهذا القرار ويجوز لأي منهما الاعتراض.

آلية فض النزاعات

18. 1. يجوز للمفوض المختص وعلى ضوء دراسته لملف النزاع أن يقرر إما الفصل في النزاع أو أن يدعو طرفي النزاع لاجتماعات من أجل التفاوض لتسوية النزاع بينهما.

2. إذا قرر المفوض المختص فض النزاع بوسيلة الحل الودي فعليه أن يقوم بتحديد مدة الاجتماعات التي تعقد بين الطرفين وبحضوره بحيث لا تتجاوز عشرة (10) أيام عمل، فإذا تم التوصل إلى تسوية فعلى المفوض المختص إبلاغ المدير العام خطياً بمضمون الحل ويجوز للمدير العام المصادقة عليه إذا كان لا يتعارض مع القانون واللوائح أو المصلحة العامة وعلى المدير العام أن يصدر قراره.
3. إذا لم يتوصل طرفا النزاع إلى تسوية خلال المدة التي حددها المفوض المختص أو لم يصادق المدير العام على التسوية فعلى المفوض المختص أن يستأنف إجراءاته للفصل في النزاع.

اللجنة

19. 1. يجوز للمدير العام تشكيل لجنة لمساعدة المفوض المختص في إجراءات الفصل في النزاع إن وجدت حاجة لذلك بناء على توصية من المفوض المختص.
2. تتضمن توصية المفوض المختص مقترحاً بأسماء أعضاء اللجنة بحسب طبيعة النزاع وموضوع النزاع.

مهام اللجنة

20. تقوم اللجنة بدراسة ملف النزاع وتقديم الرأي حول المسائل التي كلفت بها.

جلسات الاستماع وشهادة الشهود

21. 1. يجوز للمفوض المختص الدعوة إلى جلسات للاستماع إلى شرح ادعاءات الشاكي أو دفاع المشكو ضده إن كان هنالك ضرورة إلى ذلك أو بناء على طلب مسبق من أحد طرفي النزاع، وذلك بموجب إشعار خطي يوجه إلى طرفي النزاع على أن يتضمن الإشارة إلى موضوعها وتاريخ ومكان وموعد انعقاد الجلسات.
2. يجوز لطرفي النزاع أثناء جلسات الاستماع تقديم مذكرات وعروض توضيحية توضح وتفسر ما ورد في العرائض المتبادلة في النزاع وأي من البيانات المقدمة فيها وذلك وفقاً لما يقرره المفوض المختص خلال جلسات الاستماع، على أنه لا يجوز للطرف الذي لم يحضر جلسات الاستماع رغم تبليغه ودون إبداء أي عذر مشروع تقديم أي مذكرات أو عروض توضيحية لاحقة.
3. تتعدّد جميع جلسات الاستماع برئاسة المفوض المختص.
4. تدون محاضر جلسات الاستماع ويوقع عليها الموظف الذي قام بكتابتها ومن ثم الاستماع إليه وكذلك المفوض المختص وأعضاء اللجنة في حال تشكيلها.
5. يجوز لطرفي النزاع الاطلاع على محاضر الجلسات ولهما الحق في الحصول على نسخ منها بموجب طلب خطي يقدم للمفوض.
6. يجوز للمفوض المختص الاستماع لشهادة الشهود ومناقشتهم بعد أدائهم اليمين القانونية.
7. يجوز لأي من طرفي النزاع تقديم أي شهود ويجوز أن تتم مناقشتهم بواسطة الطرف الآخر.
8. يجوز للمفوض المختص الاستعانة بأي شهود أو خبراء لهم صلة بموضوع النزاع.

المرافعات الختامية

22. 1. يجوز للشاكي تقديم مرافعة مكتوبة خلال ثلاثة (3) أيام عمل من اليوم التالي لتاريخ انتهاء جلسات الاستماع.
2. يجوز للمشكو ضده تقديم مرافعة مكتوبة للرد على الشاكي خلال ثلاثة (3) أيام عمل من اليوم التالي لتاريخ استلامه مرافعة الشاكي من الهيئة.

قرار الهيئة

23. يرفع المفوض المختص التوصية بموضوع النزاع للمدير العام لإصدار قراره.
24. يكون قرار المدير العام ملزماً لطرفي النزاع وواجب التنفيذ.

التبليغ بالقرار

25. يتم تبليغ قرار الهيئة مكتوباً إلى أطراف النزاع بواسطة المدير العام.

الفصل الخامس

أحكام عامة

الاتحاد في الشكوى

26. يجوز لأكثر من طرف الاتحاد في شكوى واحدة بصفتهم شاكين إذا كان الحق الذي يدعون به متعلقاً بفعل واحد أو مجموعة واحدة من الأفعال كما يجوز لهم أن يتحدوا إذا كانوا قد قدموا شكاوى على أفراد ثم وضح بأن بين هذه الشكاوى مسألة قانونية أو واقعية مشتركة وذلك بناءً على طلب مكتوب يقدم منهم أو بدعوة من المفوض المختص.


الاتصال مع الهيئة أثناء نظر النزاع

27. لا يجوز لأي من طرفي النزاع الاتصال شفاهةً أو كتابةً مع المدير العام أو المفوض المختص أو أي عضو من أعضاء اللجنة أو أي موظف آخر في الهيئة لبحث موضوع النزاع أثناء النظر فيه إلا وفق الإجراءات المبينة في هذا المرشد.

المكاتبات

28. 1. يتم تسليم المكاتبات والردود والقرارات بإحدى الوسائل الآتية:
 - 28.1.1 تسليمها مباشرة في العناوين المبينة في اتفاقية الترخيص مقابل ما يؤكد الاستلام.
 - 28.1.2 تسليمها بالبريد المسجل أو العاجل.
2. يعتبر الاستلام قد تم اعتباراً من:
 - 28.2.1 تاريخ التسليم المباشر مقابل إيصال تسليم.
 - 28.2.2 رابع يوم عمل من تاريخ الإيداع بالبريد.

أشهد بهذا أن مجلس إدارة الهيئة القومية للاتصالات قد أجاز مرشد فض النزاعات لسنة 2016م وذلك بتداول المستندات.


بروفيسور أحمد الطيب أحمد
رئيس مجلس الإدارة

أوافق



د. تهاني عبدالله عطية

وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات