

المملكة الأردنية الهاشمية
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



تعليمات الإجراءات والقواعد المتعلقة بشكاوى الإزعاج

صادرة بمقتضى أحكام المادة (57) والبند (2) من الفقرة (أ) من المادة (12) من قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته

صدرت بموجب قرار مجلس مفوضي الهيئة رقم (14-19 / 2011) تاريخ (2011 / 12 / 27)



تعليمات الإجراءات والقواعد المتعلقة بشكاوى الإزعاج

صادرة بمقتضى أحكام المادة (57) والبند (2) من الفقرة (أ) من المادة (12) من قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته

المادة (1) التسمية

تسمى هذه التعليمات (تعليمات الإجراءات والقواعد المتعلقة بشكاوى الإزعاج)، ويعمل بها من تاريخ نشرها على الموقع الإلكتروني للهيئة مع المذكرة الإيضاحية المرفقة بها بعد إقرارها من قبل المجلس.

المادة (2) التعريفات

يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها أدناه إلا إذا دلت القرينة على غير ذلك، ويكون للكلمات والعبارات غير المعرفة أدناه المعاني المخصصة لها في القانون والأنظمة الصادرة بمقتضاه:
الهيئة: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

القانون: قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته.

المستفيد: الشخص الذي يستفيد من خدمة الاتصالات العامة باستخدام عمليات الاتصال.
خدمة الاتصالات العامة: خدمة الاتصالات المقدمة للمستفيدين عامة أو لفئة معينة منهم مقابل أجر وفقاً لأحكام القانون.

الرخصة: الإذن الممنوح من الهيئة أو العقد أو الاتفاقية الموقع أي منهما بين الهيئة والشخص للسماح له بإنشاء وتشغيل وإدارة شبكة اتصالات عامة أو تقديم خدمات اتصالات عامة أو استخدام ترددات راديوية، وذلك وفق أحكام القانون والأنظمة الصادرة بموجبه.

المرخص له: الشخص الذي حصل على رخص : وفق الأحكام القانون.

شكوى الإزعاج: الإدعاء المقدم من أحد المستفيدين بخصوص قيام مستفيد آخر من خلال استخدام خدمات الاتصالات العامة بالتسبب في إزعاجه وإقلاق راحته.

المشتكى: المستفيد الذي يتقدم بشكوى إزعاج ضد مستفيد آخر من خدمة الاتصالات العامة.

المشتكى عليه: المستفيد الذي يتم تقديم شكوى إزعاج ضده من قبل مستفيد آخر.

المادة (3) الهدف من هذه التعليمات

تهدف هذه التعليمات إلى تحديد الإجراءات التي يتوجب اتباعها من قبل المرخص له م ممن تنطبق عليهم هذه التعليمات بحكم طبيعة الخدمات التي يقدمونها لدى تلقيهم شكوى الإزعاج لغايات التحقق منها ومعالجتها حال ثبوتها، ولا تحول هذه التعليمات دون لجوء المشتكى للجهات الأمنية والقضائية لمعالجة شكاوى الإزعاج.

المادة (4): إجراءات تقديم الشكوى والتحقق منها

أ. على المرخص له إعداد نموذج خاص لتلقي شكاوى الإزعاج والعمل على توفيره في كافة مراكز خدمة المشتركين التابعة له، بحيث يقوم المشتكى بتقديم شكواه وفقاً له، على أن يتضمن النموذج المذكور ما يلي:

1. اسم المشتكى بالكامل أو من يفوضه خطياً، ورقمه الوطني، وصورة عن وثيقة إثبات شخصيته.

2. رقم هاتف مصدر الإزعاج (المشتكى عليه) إن كان معلوماً.
3. وقت وتاريخ اتصالات الإزعاج.
4. عدد مرات الإزعاج.
5. طريقة الإزعاج (مكالمات مستلمة، مكالمات لم يرد عليها (فائتة)، رسائل نصية قصيرة ورسائل الوسائط المتعددة والرسائل الصوتية المسجلة).
6. رقم هاتف المستفيد/ المشتكى المعتمد لإعلامه بلُغته تمّ اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة الشكوى.
7. أية معلومات أخرى ذات علاقة.
8. توقيع المشتكى أو المفوض عنه.

ب. يقوم المرخص له بالتحقق من الإدعاءات الواردة في الشكوى المقدّمة وفقاً لمقتضيات الفقرة (أ) أعلاه من خلال الإمكانات الفنية والسجلات المتوفرة لديه، وبحيث يتم اعتبار الشكوى المقدمة شكوى إزعاج حال تمثل الإزعاج باحدى الصور التالية:

1. مكالمتين مستلمتين كحد أدنى بحيث لا تزيد مدة مكالمة الإزعاج الواحدة عن (60) ثانية.
2. أو رسالتين كحد أدنى.
3. أو أربع مكالمات فائتة خلال اليوم الواحد كحد أدنى أو ما مجموع هـ عشرة مكالمات فائتة خلال سبعة أيام كحد أدنى متتالية أو غير متتالية حيث يقوم المشتكى بعرض سجل المكالمات الفائتة على المرخص له وبالتالي يتم اتخاذ الإجراء من قبل المرخص له كما في مكالمات الإزعاج.

على أن لا يزيد عدد كلٍ من المكالمات الصادرة عن المشتكى - في حال قيام هـ بالاتصال برقم المشتكى عليه - عن مكالمة واحدة، والرسائل المرسلّة من قبل المشتكى إلى المشتكى عليه عن رسالة واحدة.

المادة (5): معالجة شكوى الإزعاج

تتم معالجة شكوى الإزعاج بالنظر لمصدر الإزعاج وفق الإجراءات المبينة تالياً:

أولاً: إجراءات التعامل مع شكوى الإزعاج إذا كان الإزعاج صادراً عن مشتركى المرخص له (مزود الخدمة) التابع له المشتكى:

1. يقوم المرخص له بالتحقق من صحة الشكوى على اختلاف حالات الإزعاج فور تسلمه للشكوى ، وفي حال ثبوت الإزعاج، يقوم المرخص له بإصدار المشتكى عليه مصدر الإزعاج من خلال الاتصال الهاتفي و /أو إرسال رسالة نصية على أن يتضمن الإنذار إعلام ه بأن هاتفه عرضة للفصل إذا استمر في عملية الإزعاج عملاً بأحكام المادة (58/أ) من القانون.
2. إذا تكرر الإزعاج، يتم فصل هاتف المشتكى عليه مصدر الإزعاج فصلاً جزئياً بحيث تقتصر الخدمة على الاستقبال دون الإرسال لمدة أسبوع بعد إنذاره إما برسالة نصية يتم إرسالها إلى رقم هاتفه أو بإنذاره خطياً على عنوانه الموجود لدى المرخص له بحسب الحال.
3. إذا تكرر الإزعاج بعد انقضاء فترة الفصل الجزئي ، يتم فصل هاتف المشتكى عليه فصلاً كلياً لمدة (30) يوماً ولا يتم إعادة الخدمة إلا بتوقيع تعهد خطي من قبله لدى المرخص له بعدم تكرار الإزعاج.
4. إذا تكرر الإزعاج بعد انتهاء فترة الفصل الكلي المذكورة في البند 3 أعلاه يتم فسخ عقد اشتراك المشتكى عليه.
5. لا يحق للمشتكى عليه الذي فسخ اشتراكه نتيجة الإزعاج المتكرر تقديم طلب اشتراك جديد قبل مرور سنة من تاريخ الفسخ، على أن يقوم بتقديم تعهد خطي بعدم القيام بأي إزعاج مستقبلاً.
6. يتم إعلام المشتكى بأنه تم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة الشكوى وإغلاقها دون تزويده بأي معلومات تخص المشتكى عليه.
7. يترتب على ثبوت الإزعاج من قبل المشترك المذكور في البند الخامس أعلاه فسخ العقد مباشرة، وتطبق أحكام البند الخامس أعلاه بشأن أي طلب اشتراك جديد.

ثانياً: إجراءات التعامل مع شكوى الإزعاج في حال كان المشتكى من مشتركى المرخص له والمشتكى عليه من مشتركى مرخص له آخر:

1. يقوم المرخص له بتسجيل الشكوى، وإعطائها رقم أ يتم تزويد المشتكى به ، وتتم- خلال يومين- مخاطبة المرخص له الآخر الذي صدر عن مشتركه الإزعاج للتحقق من الشكوى واتخاذ الإجراءات اللازمة.

2. على المرخص له الذي صدر عن مشتركه الإزعاج التعامل مع الشكوى حال ثبوت الإزعاج وفق الآلية الواردة في البند أولاً أعلاه، وبحيث يتم خلال أسبوع إعلام المرخص له التابع له المشتكى بأنه تم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة الشكوى دون تزويده بأية معلومات تتعلق بالمشتكى عليه، ليُصار إلى إعلام المشتكى بذلك خلال يومين وإغلاق الشكوى حسب الأصول.
3. في حال كانت الشكوى مكالمات فائتة فيتم التعامل معها وفقاً لإجراءات التعامل مع مكالمات الازعاج.

ثالثاً: إجراءات التعامل مع شكوى الإزعاج في حال كان الإزعاج من رقم خاص (لا يوجد رقم):

1. يقوم المشتكى بتسجيل شكوى لدى المرخص له المشترك معه.
2. يقوم المرخص له بالتحقق من الشكوى ومن الرقم المشتكى عليه سواءً كان تابعاً لنفس المرخص له أو لمرخص له آخر.
3. في حال تبين بأن المشتكى عليه من أحد مشتركى المرخص له يتم السير بالإجراءات المبينة في البند (أولاً) من هذه المادة.
4. في حال تبين بأن المشتكى عليه من مشتركى مرخص له آخر يتم السير بالإجراءات المبينة في البند (ثانياً) من هذه المادة.
5. يتم التعامل مع المكالمات الفائتة على أنها شكوى إزعاج في حال كان الرقم غير معروفٍ وفقاً للإمكانيات الفنية لدى الشركات لمعرفة الرقم.

رابعاً: إذا تبين أن الإزعاج صادر عن رقم غير موثق يتم فصله فصلاً كلياً على الفور.

المادة (6): الإجراءات لدى الهيئة

- أ. يحق لأي مستفيد التقدم بشكوى الإزعاج إلى الهيئة بعد اللجوء إلى المرخص له في حال عدم معالجتها ضمن المدد الزمنية المبيّنة أعلاه و/أو عدم رضاه عن الحل المقدم لشكواه، وبحيث يتم التعامل مع الشكوى على النحو التالي:
1. تقوم الهيئة بتسجيل الشكوى عبر النظام المعتمد لديها وإعطائها رقم تسلسلي ومخاطبة المرخص له الذي صدر عن أحد مشتركيه الإزعاج للتعامل معها وفق الإجراءات المنصوص عليها في البند (أولاً) من المادة الخامسة من هذه التعليمات.

2. على المرخص له تزويد الهيئة بالإجراءات التي تم اتخاذها لمعالجة الشكوى خلال خمسة أيام عمل من تاريخ إرسال الشكوى للمرخص له.
 3. تقوم الهيئة بالتحقق من توافق الإجراءات المطبقة من قبل المرخص له مع أحكام هذه التعليمات وبخلاف ذلك تتم مخاطبة المرخص له للالتزام بأحكام هذه التعليمات، ومن ثم يتم إعلام المشتكي بالإجراءات التي تمت لمعالجة الشكوى وإغلاقها حسب الأصول.
- ب. تتخذ الهيئة الإجراءات اللازمة بحق المرخص له الذي يخل بالتزاماته الواردة في هذه التعليمات.

المادة (7): التزامات المرخص له

1. يتوجب على المرخص له تزويد الهيئة بتقارير ربعية وبشكل دوري تتضمن أعداد وتصنيف شكاوى الإزعاج وإجراءات التعامل معها قبل ثبوتها وبعد ذلك.
2. مع مراعاة أحكام القانون ، يتوجب على المرخص له الالتزام بالحفاظ على سرية كافة المعلومات والإجراءات المتعلقة بشكاوى الإزعاج.
3. يتوجب على المرخص له أن ينشأ لديه قاعدة بيانات للمستفيدين الذين تم فسخ اشتراكهم بسبب الإزعاج.

المادة (8): أحكام عامة

- 1- يتعين على المرخص له توجيه المشتكي في الشكاوى المبيّنة أدناه للجوء إلى الجهات الأمنية والقضائية المختصة قبل النظر في الشكوى:
 - أ. الشكاوى التي لها دلالات جرمية والتي تتضمن التهديد بالقتل و /أو الخطف و /أو الإيذاء الجسدي.
 - ب. الشكاوى التي تتعلق بالشرف و/أو الضرر النفسي و/أو إفساد الروابط الزوجية.
 - ج. الشكاوى التي تتضمن الابتزاز.
- 2- يلتزم المرخص له بجعل مرافق الاتصالات الخاصة به قادرة- بشكل معقول- ومتاحة لتنفيذ المتطلبات القضائية والإدارية ومتطلبات الأمن الوطني.

