

جمهورية العراق

هيئة الاعلام والاتصالات

**Communication and Media Commission (CMC)**

اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك

[www.cmc.iq](http://www.cmc.iq)

## ١ – المقدمة:

تُعَدّ حماية مصالح مستهلكي خدمات الاتصالات في العراق واحدة من أبرز المهمّات التي أناطها الامر (٦٥) النافذ في الفقرة (٥/ز) من البند (٢) القسم (٥), صراحةً بـ "هيئة الاعلام والاتصالات". ولذلك، حرصت الهيئة منذ تأسيسها على الاضطلاع بهذا الدور الوطني الكبير، الذي يتطلّب نجاحه تضافراً لجهود كل المعنيين في القطاعين العام والخاص. وفي سياق عملية تحرير قطاع الاتصالات وتطويره، تبذل الهيئة قُصارى جهدها في سبيل تأمين حماية المستهلكين، وضمان أن يكون عمل الشركات التي توفّر خدمات الاتصالات متوائماً مع مقتضيات القوانين والأنظمة والمواثيق.

## ٢ – التعاريف:

يكون للكلمات والعبارات التالية وحيثما وردت في هذه اللائحة المعاني المخصصة لها أدناه.

**الهيئة:** هيئة الاعلام والاتصالات.

**المجلس:** مجلس الامناء.

**الرئيس:** رئيس الجهاز التنفيذي.

**الاجراءات الداخلية (Rules Of Procedure):** لائحة تنظيمية معلنة على

الموقع الالكتروني للهيئة [www.cmc.iq](http://www.cmc.iq)

**مجلس الطعن:** المشار اليه في البند (٤) القسم (٤) من الامر (٦٥) النافذ و

المتخصص للنظر في الطعون المقدمة في قرارات الهيئة.

**القسم المختص:** قسم صوت المستهلك.

**المرخص له:** اي جهة مرخصة من قبل الهيئة استناداً لاحكام الامر (٦٥) النافذ

لتقديم خدمات الاتصالات في العراق.

**المستهلك:** الشخص الطبيعي أو المعنوي أو المفوض عنه الذي يستفيد من خدمات

الاتصالات التي يقدمها المرخص له.

**الشكوى:** تعني اية مراسلات او اتصالات مسجلة عن طريق اية وسيلة مناسبة في اي مكان مفوض من قبل المرخص له لهذه الاغراض يقدمها المستهلك ويعبر فيها عن عدم رضاه او تظلمه بشأن تقديم المرخص له لخدمات الاتصالات ( المكالمات، البيانات).

**المشتكى:** المستهلك سواء كان شخصا طبيعيا ام معنويا لديه شكوى بخصوص خدمات الاتصالات.

### ٣ - نطاق تطبيق هذه اللائحة:

تطبق بنود هذه اللائحة لحماية المستهلك والنظر في شكواه في مجال خدمات الاتصالات المقدمة من قبل المرخص لهم واتخاذ الاجراءات اللازمة بشأنها.

### ٤ - التزامات المرخص له:

#### اولا: معالجة شكوى المستهلكين

- ١ - يجب ان يسعى المرخص لهم حل شكوى المستهلك من اول اتصال ان امكن ذلك.
- ب - يجب على المرخص لهم حل شكوى المستهلك في غضون المدة المحددة من قبل الهيئة في البند (٦) من هذه اللائحة وحسب كل شكوى.
- ج - يجب على المرخص لهم تمكين المشتكى من طرح استفسارات بشأن مجريات التحقيق في المسألة المرتبطة بشكواه .
- د - عند انتهاء المرخص له من معالجة شكوى المستهلك, يجب على المرخص له إعلام مقدم الشكوى بنتيجة الشكوى والحلول المعروضة.
- ه - يجب على المرخص لهم الاحتفاظ بسجلات شكاوى المستهلكين لفترة لا تقل عن خمس سنوات.
- و - يجب على المرخص لهم تقديم بيانات تقارير شهرية تفصيلية عن الشكاوى الى الهيئة كل ٣ اشهر.

#### ثانيا: الإجراءات الداخلية للشكاوى

تكون القواعد المكتوبة لشكاوى مقدم الخدمة:

١ - أن تكون مختصرة، يسهل فهمها ولا تحتوي إلا على معلومات حول الطريقة التي يتبعها مقدم الخدمة للتعامل مع الشكاوى.

ب - تشتمل على المعلومات التالية كحد أدنى:

١ - آلية تقديم الشكاوى.

٢ - الخطوات التي يتخذها مقدم الخدمة لحل المشكلة، بما في ذلك الأطر الزمنية التي يسعى مقدم الخدمة من خلالها لحل المشكلة، أو إخطار المستهلك بمدى تقدمه في إجراءات تسوية الشكاوى.

٣ - معلومات الاتصال بفريق الشكاوى التي يمكن من خلالها تقديم شكاوى، بما في ذلك أرقام الهواتف، عنوان البريد الإلكتروني والعنوان البريدي، مراكز الخدمة.

٤ - اعلام المشتكي بالرجوع الى الهيئة في حال عدم معالجة شكواه او عدم رضاه بالنتائج.

٥ - سهولة الوصول إليها على الموقع الإلكتروني للمرخص له وعند الطلب، تقدم مجاناً في صورة ورقية للمستهلك.

ج - تسجيل الشكاوى في النظم الداخلية للمعلومات بطريقة تمكنه من مراقبة الشكاوى ومعرفة وضعها الحالي.

د - تسليم المشتكي رقم مرجعي خاص بتلك الشكاوى، مما يسهل عليه إمكانية الاستفسار ومراجعة شكواه لاحقاً.

### ثالثاً: التعويض

يقوم المرخص له برد أموال المستهلك من دون أى تقييد لمسؤوليته والتزاماته اتجاه المستهلكين ، في حال:

١ - فشل المرخص له في الوفاء بالتزاماته التعاقدية مع المستهلك.

ب - دفع المستهلك لخدمات لم يوفرها المرخص له أو لم يتم طلبها من قبل المستهلك.

ج - عدم تناسب الخدمة مع الغرض المصمم لتحقيقه منها.

د - وقوع اي حدث خارج سيطرة المرخص له مما تؤدي الى تعطيل الخدمة ما عدى (الكوارث الطبيعية, الاعمال الارهابية او الطلب من جهات عليا لوقف الخدمة) حيث يستلزم على المرخص له اعلام الهيئة حال وقوعها.

#### ٥ - آلية تقديم الشكاوى ومعالجتها:

أ - في حال وجود شكاوى لدى المستهلك على الخدمات التي يقدمها المرخص له يتم اللجوء إلى حل الشكاوى فيما بينهم وفقا لإجراءات معالجة الشكاوى المعتمدة لدى المرخص له.  
ب - في حال عدم معالجة الشكاوى خلال المدة المحددة أو عدم رضا المشتكي عن الإجراءات التي تمت بخصوص معالجة الشكاوى يحق للمستهلك تقديم شكاوى ضد المرخص له لدى الهيئة لاتخاذ ما يلزم .

#### ٦ - تصنيف الشكاوى والاجراءات:

##### ١ - أنواع الشكاوى

١ - جودة الخدمة: وتشمل كل ما يتعلق بكفاءة وتغطية الشبكة على سبيل المثال لا الحصر تعذر إجراء المكالمات أو انعدام التغطية وغيرها.  
٢ - خدمات اتصال دولي: وتشمل كافة انواع الشكاوى المتعلقة بخدمات الاتصال الدولي والتجوال.

٣ - التعرف واستقطاع رصيد: وتشمل الاستقطاعات غير المبررة وغير الواضحة من قبل المرخص له من خلال المكالمات وتكلفتها المتفاوتة أو من خلال استقطاعات تحويل الرصيد من خلال فرض تكلفة زائدة على المستهلك.

٤ - الرسائل الدعائية: وتشمل جميع الرسائل الترويجية الواردة من قبل المرخص له مثل الإعلانات والمسابقات والتي لم تلغى من قبله عند طلب المستهلك.

٥ - عدم إرسال رسائل نصية قصيرة (SMS): وتشمل مشاكل إرسال واستقبال الرسائل النصية والرسائل المصورة.

٦ - **عدم تفعيل خدمة** : وتشمل مشاكل المشتركين حول عدم تفعيل الخدمات المضافة من قبل المرخص لهم عند طلب الاشتراك بها.

٧ - **خدمة الزبائن**: وتشمل المشاكل التي يعاني منها المستهلك عند اتصاله بمركز خدمة الزبائن مثل عدم الاستجابة أو الاستجابة بدون حل أو الإجابة بطريقة غير لائقة.

٨ - **الربط البيني**: وتشمل المشاكل التي يعاني منها المشترك نتيجة الربط البيني مابين الشركات.

٩ - **عدم امكانية الاتصال بصوت المستهلك (١٧٧)** : وتشمل تعذر الاتصال من قبل المشترك بخدمة صوت المستهلك.

١٠ - **قطع الخدمة**: وتشمل المشاكل الناتجة عن إلغاء أو عدم تفعيل الخطوط بالشكل السليم نتيجة عدم توثيق بيانات المشترك على الرغم من قيام المشترك بتزويد الشركة بكافة المستمسكات الثبوتية.

١١ - **تعذر إدخال الرصيد**: وتشمل مشكلة عدم استطاعة المشترك إدخال الرصيد وفقاً للآليات المعروفة.

١٢ - **تعذر تحويل الرصيد**: وتشمل عدم استطاعة تحويل الرصيد إلى مشترك آخر ضمن الشبكة.

١٣ - **بطاقة التعبئة (الشحن)** : وتشمل المشاكل التي تواجه المشترك في التعامل مع كارتات الشحن من حيث توفرها في الأسواق وجودتها وسعرها وغيرها.

١٤ - **شكاوى الانترنت**: وتشمل المشاكل التي تواجه المشترك عند استخدامه للانترنت مثل انعدام خدمة الانترنت والانترنت بطيء وغيره.

ب – جدول الشكاوى والاجراءات

المشكلة الرئيسية	الشكاوي الفرعية التابعة لها	الوقت المقرر لحل الشكاوى من قبل المرخص لهم	الاجراءات في حال عدم حل الشكاوى
جودة الخدمة	سوء التغطية	١٤ يوم عمل وفي حال تعذر حل الشكاوى خلال تلك المدة يتم منح (١٤) يوم عمل نهائية لحل الشكاوى.	تتخذ الاجراءات وفقاً للالية المرفقة في هذه اللائحة.
	ضعف اشارته داخل البناية		
	تعذر اجراء المكالمات		
	عدم استقبال المكالمات		
	مكالمة مشوهة وغير واضحة (جودة الصوت)		
	انقطاع المكالمات اثناء الاتصال		
	اخرى		

خدمات اتصال دولي	محاولات عديدة للاتصال الدولي	٨ ساعة
	مكالمة مشوهة وغير واضحة (جودة الصوت)	٨ ساعة
	اخرى	٨ ساعة

التعرفة واستقطاع رصيد	استقطاع رصيد دون مقابل خدمة	٢٤ ساعة
	استقطاع رصيد خارج عن حدود التعرفة	٢٤ ساعة
	تفعيل خدمة اجباري	٢٤ ساعة
	عدم الغاء خدمة	٢٤ ساعة
	عند الاتصال بخدمة الزبائن	٢٤ ساعة
	كشف حساب فاتورة خاطئ	٨ ساعة
	اخرى	٢٤ ساعة

الرسائل الدعائية والتحاليلية	عدم إيقاف الرسائل الدعائية رغم تفعيل الكود	٢٤ ساعة
	عدم ايقام الرسائل الدعائية رغم الاتصال بخدمة الزبائن	٢٤ ساعة
	اخرى	٢٤ ساعة



	٢٤ ساعة	عدم ارسال رسالة دون استقطاع	عدم ارسال رسالة نصية قصيرة (sms)
	٢٤ ساعة	عدم ارسال رسالة مع استقطاع	
	٢٤ ساعة	اخرى	

	٢٤ ساعة	MMS	عدم تفعيل خدمة
	٢٤ ساعة	الانترنت	
	٢٤ ساعة	البريد الصوتي	
	٢٤ ساعة	اخرى	

	٢٤ ساعة	لا توجد استجابة من خدمة الزبائن بالرد	خدمة الزبائن
	٢٤ ساعة	استجابة خدمة الزبائن دون حل المشكلة	
	٢٤ ساعة	اجابة موظف خدمة الزبائن غير لائقة	
	٢٤ ساعة	اخرى	

	٤٨ ساعة	عدم امكانية تحقيق اتصال من شركة الى اخرى	الربط البيني
--	---------	--	--------------

	٢٤ ساعة	عدم امكانية الاتصال بالرقم ١٧٧ المجاني	عدم امكانية الاتصال بصوت المستهلك (١٧٧)
	٢٤ ساعة	اخرى	

	٢٤ ساعة	لعدم تفعيل شريحة الاتصال (SIM card) بطريقة اصولية من قبل نقطة البيع.	قطع الخدمة
	٢٤ ساعة	قطع خدمة بسبب شريحة الاتصال منتهية الصلاحية او تالفة او مقفلة	
	٢٤ ساعة	اخرى	



			تعذر ادخال رصيد
	٢٤ ساعة	تعذر ادخال رصيد	
	٢٤ ساعة	اخرى	
			تعذر تحويل الرصيد
	٢٤ ساعة	تعذر تحويل الرصيد بدون استقطاع	
	٢٤ ساعة	تعذر تحويل الرصيد مع الاستقطاع	
	٢٤ ساعة	اخرى	
			بطاقة التعبئة (الشحن)
	٢٤ ساعة	رداءة كارت الشحن	
	٢٤ ساعة	اخرى	
			شكاوى الانترنت
	٨ ساعة	ضعف خدمة الانترنت	
	٨ ساعة	انعدام خدمة الانترنت	
	٨ ساعة	اخرى	

## ٧ - الاعتراض على القرار:

- أ - لطرفي الشكاوى الاعتراض خطيا على قرار الهيئة لدى مجلس الطعن وذلك خالل (١٥) خمسة عشر يوما من تاريخ تبليغ الاطراف بالقرار، وإذا لم يتم الاعتراض خلال هذه المدة يعتبر القرار قطعيا وملزما.
- ب - في حال تم الاعتراض على القرار ينظر مجلس الطعن في الاعتراض المقدم خلال (٣٠) ثلاثين يوما من تاريخ تقديم الاعتراض ويكون قراره ملزما.

## ٨ - احكام عامة:

- أ - على الهيئة الالتزام بالحفاظ على سرية أي معلومات متعلقة بالشكوى إذا كان مؤشر عليها بذلك، ولا يفصح عنها إلا بموافقة خطية من صاحب العلاقة أو بموجب قرار قضائي.
- ب - يلتزم المرخص له بالمدد المشار إليها في البند (٦) من هذه اللائحة لمعالجة وحل الشكاوى، إلا إذا ارتأت الهيئة التمديد بعد النظر بالاسباب التي يقدمها المرخص له.
- ج- تفرض الهيئة غرامات مالية على المرخص له عن الشكاوى التي لم يتم حلها وفق المدد المشار إليها في البند(٦) من هذه اللائحة وفق معادلة (سيتم الاعلان عنها لاحقا).
- د - تجري الهيئة مراجعة دورية لهذه اللائحة اذا اقتضت الحاجة الى ذلك.
- هـ- لا تحول هذه اللائحة دون لجوء المشتكي للجهات القضائية لمعالجة شكواه.
- و- يبت مجلس الطعن في الحالات التي لم يرد عليها نص في هذه اللائحة.

## المخطط التوضيحي لاستلام الشكوى

