

قواعد واجراءات بحث شكاوى المستخدمين

الجهة الإصدار	الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات
تاريخ الإصدار	١٧ - يونيو - ٢٠١٠
نسخة رقم	١



قواعد واجراءات نظر نزاعات وشكاوى المستخدمين

وفقاً لإحكام القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ بشأن تنظيم الاتصالات والإستمرار في سياسته في الإشراف وحسن تنظيم ودعم قطاع الإتصالات في إطار من قواعد المنافسة الحرة وحماية الإستثمار وحماية حقوق المستخدمين.

يعمل بالقواعد والاجراءات بحث شكاوى مستخدمى أسماء نطاقات الانترنت باللغة العربية تحت النطاق العلوي الدولي "مصر" وذلك كله على النحو الآتى:

١- يقدم طلب نظر النزاع باسم السيد الدكتور / الرئيس التنفيذي للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات للنظر في المنازعات و الشكاوى الآتية :

أ- إذا نشأ نزاع بين الشركات المرخص لها بتقديم خدمات تسجيل أسماء نطاقات الانترنت باللغة العربية تحت النطاق العلوي الدولي "مصر" يعرض الأمر على الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لإصدار قرار بشأنه خلال مدة لا تتجاوز ٦٠ يوماً من تاريخ عرض النزاع عليه مؤكداً بكافة المستندات ولا يجوز إقامة دعوى قضائية بشأن النزاع إلا بعد صدور قرار فيه من الجهاز أو مضي ستين يوماً من تاريخ عرض النزاع عليه أيهما أقرب .

ب- إذا نشأ نزاع بين مستخدم وأحد الشركات المرخص لها من الجهاز بتقديم خدمات تسجيل أسماء نطاقات الانترنت باللغة العربية تحت النطاق العلوي الدولي "مصر" يعرض الأمر على الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لإصدار قرار بشأنه خلال مدة لا تتجاوز ٤٠ يوماً من تاريخ عرض النزاع عليه مؤكداً بكافة المستندات.

ج- إذا نشأ نزاع بين مستخدمى خدمات تسجيل أسماء نطاقات الانترنت باللغة العربية تحت النطاق العلوي الدولي "مصر" يعرض الأمر على الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لإصدار قرار بشأنه خلال مدة لا تتجاوز ٤٠ يوماً من تاريخ عرض النزاع عليه مؤكداً بكافة المستندات .

٢- يجب أن يشمل الطلب على الأخص البيانات والمستندات الآتية :

- أسماء وصفات وعناوين طرفي النزاع وأرقام تليفوناتهم والبريد الإلكتروني وأرقام الفاكس الخاص بهم.
- اسم الممثل القانوني لمقدم الطلب.
- بيان بالوقائع المستندات المؤيدة لموضوع الشكوى .
- ما يفيد إخطار المشكو في حقه بصورة من طلب نظر النزاع المقدم للجهاز.
- اسم المسجل Registrar الذي تم تقديم طلب التسجيل لديه .
- اسم النطاق محل الشكوى
- مضمون الشكوى : رفض تسجيل اسم نطاق ، أو إلغاء تسجيل اسم النطاق مع بيان سبب الرفض أو الإلغاء ، مع ذكر الأسس التي استندت إليها الشكوى وعلي وجه التحديد :

- بيان التطابق أو التشابه المؤدي إلى لبس لاسم موقع مع موقع يكون للشاكي حقاً عليها .
- بيان ما يفيد أن المشكو في حقه (صاحب اسم النطاق المسجل) ليس له حقوق أو مصالح مشروعة تتعلق باسم النطاق موضوع الشكوى .

- بيان ما يفيد أن المشكو في حقه (صاحب اسم النطاق المسجل) قد سجله أو انتفع به عن سوء نية .
- ويجوز أن تكون الشكوى متعلقة بأكثر من اسم نطاق واحد بشرط أن تكون أسماء النطاقات مسجلة من قبل نفس

المسجل Registrar.

٣- يقوم الرئيس التنفيذي للجهاز فور تلقيه طلب نظر النزاع على النحو المنصوص عليه المواد الاولى و الثانية بتحويله لإدارة فحص النزاعات و الشكاوى لتشكيل لجنة من اعضائها لنظر وفحص النزاع و الشكوى والتحقق فيها بعد التأكد من عدم توافر أى سبب من أسباب عدم حييدة أو عدم استقلال أحدهم لنظر الشكوى على أن يصدر القرار فى الشكوى خلال مدة لاتتجاوز

اربعين يوم من تاريخ اكتمال عرض الشكوى على اللجنة والعرض على السيد الرئيس التنفيذي للجهاز لاتخاذ ما يراه مناسباً في شأنها.

- ٤- ما لم تحدد اللجنة المشكلة لنظر النزاع ميعادا آخر يلتزم المشكو في حقه بإرسال رده على طلب النزاع وإرسال صورة منها إلى الشاكي خلال خمسة أيام عمل تبدأ من تاريخ إخطاره من الجهاز بطلب نظر النزاع على أن يكون الرد مشفوعاً بالمستندات المؤيدة لوجهة نظره، و يجوز في حالات استثنائية تمديد المهلة الزمنية لإيداع الرد على النزاع، كما يجوز تمديد هذه المهلة باتفاق مكتوب بين الطرفين شريطة أن توافق اللجنة على هذا الاتفاق.
- ٥- اذا لم يقوم المشكو في حقه بالرد في الميعاد التي تحدده اللجنة والمنصوص عليه بالبند (٦) عاليه، يتم البت في الشكوى بالمستندات المقدمة من مقدم النزاع ولا يعنى ذلك أن اللجنة سوف تعتمد تلقائياً على ما قدمه الشاكي فقط.
- ٦- يحق للجنة المشكلة لنظر النزاع و قبل الفصل فيه طلب أى مستندات اضافية من اطراف النزاع تراها لازمه.
- ٧- يكون للجنة المشكلة لنظر النزاع سلطة تقدير مجمل الوقائع والظروف المتصلة بالنزاع وعليها أن تمنح الشاكي والمسجل المشكو في حقه فرص لعرض رأيهما والسماح لهما بتقديم المستندات التي تؤيد رأي كل واحد فيهما
- ٨- تحدد اللجنة المشكلة لنظر النزاع القواعد والإجراءات والمواعيد اللازمة لنظر النزاع أو الشكوى المعروض عليها على أن تراعى ما تستلزمه من اجاث ودراسة وتنتهى اللجنة من السماح للاطراف بتقديم مستنداتهم وكافة وسائل الإثبات اللازمة لتحقيق طلباتهم خلال فترة لا تزيد عن خمسة عشر يوم عمل تبدأ من تاريخ انعقاد أول جلسة للجنة دون أن يخل ذلك بمدة الاربعين يوماً اللازمة لإصدار القرار النهائي لحل النزاع أو الشكوى.
- ٩- تصدر اللجنة توصيتها بشأن حل النزاع أو الشكوى المعروض عليها مؤيدة بالأسباب خلال مدة لا تزيد عن عشرة أيام عمل تبدأ من تاريخ انتهاء مدة الخمسة عشر يوماً المنصوص عليها في البند السابع على أن يتم اعتمادها من الرئيس التنفيذي للجهاز خلال مدة الاربعين يوماً المحددة لنظر الشكوى أو النزاع .
- ١٠- تقوم إدارة فحص النزاعات و الشكاوى فور حصولها على توصية اللجنة بعرضها على السيد الرئيس التنفيذي للجهاز الذي يقوم بإصدار القرار النهائي للجهاز في شأن النزاع المعروض خلال مدة لا تزيد عن عشرة أيام دون أن يخل ذلك بمدة الاربعين يوماً اللازمة لإصدار القرار النهائي لحل النزاع أو الشكوى. وعلى أن يكون قراره مكتوباً ومسبباً .
- ١١- يجوز لطرفي النزاع أو الشكوى اللجوء للقضاء للطعن على القرار الصادر من الجهاز بشأنها .
- ١٢- إذا اتفق الطرفان المتنازعان قبل صدور القرار النهائي للجهاز على تسوية تنهى النزاع أو الشكوى تقوم اللجنة بإثبات التسوية في محضر جلساتها وتصدر توصيتها بانتهاء إجراءات نظر النزاع بناء على ذلك.
- ١٣- تنتهى إجراءات نظر النزاع في حالة لجوء الاطراف الى القضاء خلال مدة نظر النزاع وتوقف إجراءات نظر النزاع بناء على ذلك
- ١٤- إذا اتفق الطرفان المتنازعان قبل صدور القرار النهائي للجهاز على تسوية تنهى النزاع أو الشكوى تقوم اللجنة بإثبات التسوية في محضر جلساتها وتصدر توصيتها بانتهاء إجراءات نظر الشكوى بناء على ذلك.
- ١٥- يجوز لطرفي النزاع أو الشكوى اللجوء للقضاء للطعن على القرار الصادر من الجهاز بشأنها كما يجوز لهما اللجوء للقضاء مباشرة وقبل أن يعرض النزاع على الجهاز أو الاتفاق بين الطرفين على اللجوء للتحكيم
- ١٦- تلتزم إدارة فحص النزاعات و الشكاوى واللجنة المشكلة لنظر الشكوى بالمحافظة على سرية البيانات والمعلومات والمستندات المقدمة لها فيها وعدم إفشائها للغير إلا بمقتضى قانوني.
- ١٧- يحق للجهاز تعديل هذه السياسة على أن يتم نشر هذا التعديل على الموقع الإلكتروني ولا يسري التعديل إلا على الشكوى المقدمة في تاريخ لاحق على تاريخ نشر التعديل .