



هيئة تنظيم الاتصالات
Telecommunications Regulatory Authority

إرشادات حماية المستهلك
تقرير الاستشارة

رقم الوثيقة: CCA/1112/451

29 ديسمبر 2011

وثيقة عامة

- 1- أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات في 15 يونيو 2009 إرشادات حماية المستهلك ("الإرشادات") للاستشارة العامة. يوضح هذا التقرير الردود التي تم تلقيها فيما يتعلق بالإرشادات ويقدم آراء الهيئة والوضع النهائي للأمر التي أثارها مقدمو الردود .
- 2- تلتزم الهيئة بموجب المادة 3(ب) من المرسوم بقانون رقم 48 لسنة 2002 بإصدار قانون الاتصالات ("القانون") في أداء مهامها فيما يتعلق بخدمات الاتصالات، باتباع الطريق الأمثل بشأن:

(أ) حماية مصالح المشتركين والمستخدمين فيما يتعلق بالآتي:

- (1) الرسوم المفروضة على الخدمات؛
- (2) إتاحة الخدمات وتوفيرها؛
- (3) جودة الخدمات.
- (4) حماية البيانات الخاصة وخصوصية الخدمات.

(ب) تشجيع المنافسة الشريفة والفعالة بين المشغلين المرخص لهم الحاليين والجدد.

- 3- تقع على عاتق الهيئة مسؤولية الإشراف على شؤون المستهلك من بين عدة أمور أخرى في قطاع الاتصالات من أجل تزويدهم بمستويات كافية من الحماية ضد أية ممارسات مسيئة وغير عادلة من قبل مشغلي الخدمة المرخص لهم، ويتضمن ذلك توفير المعلومات المناسبة فيما يتعلق بأسعار ومستويات الخدمات، الخيارات والآليات المناسبة لحل النزاعات مع المشغلين المرخص لهم.
- 4- من أجل المساعدة في حماية المستهلك ترغب الهيئة بوضع مجموعة من الإجراءات التنظيمية وسياسات ومبادئ حماية المستهلك. والتي تأمل من خلالها أن يحصل المستهلكون على المعلومات التي يحتاجونها لتمكنهم من تحديد خياراتهم والحصول على الفوائد القصوى من الخدمات التنافسية المقدمة لهم.

الغرض من إرشادات حماية المستهلك

- 5- فضلا عن أنظمة وشروط التراخيص الموجودة المتعلقة بالعلاقات بين المشغلين المرخص لهم والمستهلكين، واللائحة التنظيمية التي نشرت مؤخرا بشأن الرسائل المرسلة بالجملة (قرار الهيئة رقم 1 لسنة 2011)، لم تصدر الهيئة أية إرشادات أو لوائح تنظيمية أخرى مباشرة تتعلق بحماية المستهلك .
- 6- تعتبر الهيئة أن إصدار تعليمات حماية المستهلك هي خطوة قيمة في إرساء مبادئ حماية المستهلك في قطاع الاتصالات في مملكة البحرين. وفي حال اتضح أن هذا النهج غير فعال أو لا يتم استخدامه بالشكل الصحيح من قبل المشغلين سوف تقوم الهيئة بإصدار إجراءات

تنظيمية أكثر صرامة، ولكن نأمل أن يساعد مستوى النضج لدى المشغلين الحاليين في المملكة على عدم اللجوء إلى مثل هذه الإجراءات.

7- تنشر الهيئة هذه الإرشادات على موقعها الإلكتروني مع أخذ الملاحظات من الأطراف المعنية بعين الاعتبار وتعديل الإرشادات بموجبها كما تراه الهيئة مناسباً.

8- بعد إصدار الإرشادات، ستواصل الهيئة مراقبة فاعليتها والنظر فيما إذا كان من الضروري إصدار لوائح تنظيمية إلزامية تتضمن الأمور المتعلقة بحماية المستهلك.

9- تهدف إرشادات حماية المستهلك إلى:

- (أ) توضيح ما تتوقعه الهيئة من المشغلين المرخص لهم بشأن احترام وحماية حقوق المستهلكين؛
- (ب) تشجيع أفضل الممارسات من قبل المشغلين المرخص لهم وتشجيع تقديم خدمات ذات جودة عالية للمستهلكين؛
- (ج) ضمان معاملة جميع مشغلي الخدمات المرخص لهم بشكل عادل ودون تمييز.
- (د) توعية المستهلكين بشأن توقعاتهم المتعلقة بجودة الخدمة والإنصاف في التعريفات والشفافية في احتساب الفواتير؛
- (هـ) إتاحة الفرصة للمستهلكين لحل النزاعات مع مشغلي الخدمات المرخص لهم بطريقة فعالة وكفاءة عالية؛ و
- (و) زيادة وعي المستهلكين بحقوقهم وعدم تشجيع مشغلي الخدمات المرخص لهم على إساءة استغلال هذه الحقوق.

الردود على الاستشارة

10- كجزء من عملية الاستشارة العامة فيما يتعلق بالإرشادات، تلقت الهيئة الردود من ثلاثة شركات عاملة (تم ترتيبهم اتباعاً للمستند باللغة الانجليزية):

- شركة البحرين للاتصالات السلكية واللاسلكية ش.م.ب ("بتلكو")
- لايت سيبيد للاتصالات
- زين البحرين ("زين")

11- تعكس الردود والمواقف التي وضعتها الهيئة في هذا التقرير الوضع النهائي للهيئة فيما يتعلق بالملاحظات التي تلقتها من مقدمي الردود وأثرها على إرشادات حماية المستهلك.

12- لم تتلق الهيئة أية ردود سرية.

13- يقسم هذا التقرير إلى أجزاء حسب على ردود كل من مقدمي الردود.

14- نظرت الهيئة واخذت بعين الاعتبار كل ملاحظة مقدمة، ولكن التقرير تضمن الملاحظات التي ترى الهيئة من الضروري الرد عليها فقط. أما الملاحظات غير الواردة في التقرير فتعتبر غير مؤثرة على صياغة الإرشادات أو لم يتم قبولها.

الرد من قبل شركة لايت سبيد للاتصالات

تنفيذ الإرشادات

ملاحظة لايت سبيد

- 15- تدعم شركة لايت سبيد بقوة إصدار إرشادات مفصلة وشاملة فيما يتعلق بأمر حماية المستهلك. ومن رأيها أيضا أن حماية المستهلك والتوعية شيء مهم وتشجع تماما التوعية بحقوق المستهلك ومسؤولياته وبهذا يستطيع المستهلك اتخاذ قرارات واعية.
- 16- تأثير الإرشادات له فعالية محدودة بالنسبة لشركة لايت سبيد. ويوصي بأن يكون هناك إطار عمل واضح وملزم يعالج كافة الأمور المؤثرة على المستهلك في مملكة البحرين. وسيكون هذا مفيدا أيضا في غرس الثقة بين المستهلكين وتشجيع المنافسة العادلة والفعالة. وتقترح لايت سبيد أن تكون اللوائح التنظيمية الملزمة حاسمة لضمان أن تفي الهيئة بالتزاماتها القانونية في الإشراف وتنظيم المشغلين المرخص لهم وتقديم مستويات كافية من الحماية للمستهلك ضد الممارسات المسيئة وغير العادلة.

رد الهيئة

- 17- إن خدمة العملاء هي عامل تنافسي فيما بين المشغلين المرخص لهم. سوف تستمر الهيئة في متابعة المشغلين المرخص لهم ومعدل الطلب في السوق بعد إصدار هذه الإرشادات. وكما ذكرنا من قبل، عندما يتضح أن هذا النهج غير فعال أو لا يتم استخدامه بالشكل الصحيح من قبل المشغلين سوف تقوم الهيئة بإصدار إجراءات تنظيمية أكثر صرامة، ولكن نأمل أن يساعد مستوى النضج لدى المشغلين الحاليين في المملكة على عدم اللجوء مثل هذه الإجراءات.

الاتصالات

ملاحظة لايت سبيد

- 18- ترى شركة لايت سبيد أن المستهلكين يجب أن يكونوا على معرفة تامة بحقوقهم وواجباتهم ليتمكنوا من اتخاذ قرارات واعية.

رد الهيئة

- 19- وافقت الهيئة على هذا.

الشروط التعاقدية

ملاحظة لايت سبيد

- 20- تعتبر شركة لايت سبيد أن حماية المستهلك تتضمن حقوقه في الحصول على المعلومات، الجودة المقبولة للخدمة والشروط التعاقدية التي تعتمد على الشفافية والوضوح حتى يكون الطرفان المتعاقدان على اطلاع تام ويقبلان شروط العقد. على سبيل المثال، سيكون المستهلك على معرفة تامة بالتزاماته في حال الإنهاء المبكر للعقد.
- 21- تلاحظ شركة لايت سبيد بأن العلاقة التعاقدية فيما بين المستهلكين والمشغلين المرخص لهم ا تساعد المشغلين في التخطيط وتشجيع الاستثمارات الرأسمالية بينما يقدمون للمستهلكين حوافز بتكلفة اقتصادية.
- 22- إضافة إلى ذلك، اقترحت لايت سبيد أن العقود الملزمة يجب أن تشمل على عقوبات واضحة وحازمة، لضمان عدم وجود أي سوء استخدام أو هيمنة على مستويات العلاقات بالجملة أو بالتجزئة بما يمكن أن يؤدي إلى الإضرار والتأثير السلبي على المستهلكين.

رد الهيئة

- 23- أوضحت الهيئة هذا الموضوع في البند 5-1 من مسودة الإرشادات (يرجى إلى البند 5(أ) من الإرشادات الصادرة) فيما يتعلق بالعلاقة بين المستهلكين والمشغلين المرخص لهم الذين يقومون بإتاحة خدمات الاتصالات بشكل عام. إن الإرشادات تغطي العلاقة التعاقدية على مستوى البيع بالتجزئة، فيما يتعلق بالهيئة ستعتبرها متعلقة بالبيع بالجملة كذلك. وتعتبر شركة لايت سبيد أيضا بأن أية عقود موحدة ينبغي أن تشمل على معلومات واضحة، صحيحة وكاملة فيما يتعلق بالأسعار يسهل الوصول إليها وبدون مقابل وبهذا لا يحتار المستهلكون فيما يتعلق بصيغ الأسعار المعقدة. ينطبق هذا الشرط على العقود الفردية وعقود الجملة.

المعاملة العادلة وعدم التمييز في السلوك

- 24- اقترحت شركة لايت سبيد بأنه على الهيئة أن توسع مفاهيمها حول "المعاملة العادلة" و"عدم التمييز" في السلوك.

رد الهيئة

- 25- أخذت الهيئة هذا بعين الاعتبار وتمت صياغته في الإرشادات

تعريف "المستهلك"

ملاحظة لايت سبيد

26- اقترحت شركة لايت سبيد بالاعتماد على السياق، أن تعريف "المستهلك" يتطلب تعديلا ليشتمل على كل من المستخدمين النهائيين بصفتهم مستهلكين ومشغلين يتلقون الخدمات من مشغلين آخرين.

رد الهيئة

27- أوضحت الهيئة في الإرشادات تعريف المستهلك" ليشتمل على كل من المستخدمين والمشاركين كما ورد تعريفهم في قانون الاتصالات. وكما ورد أعلاه، فإن الإرشادات قد تم تحديدها في علاقات التجزئة، وعندما يتطلب الأمر سوف تعتبرها الهيئة ذات صلة بالعلاقات بالجملة أيضا.

الاتصالات

ملاحظة لايت سبيد

28- بالنسبة إلى لايت سبيد، فإن تعريف المستهلك بتوفير الخدمات، تسعير الخدمة، جودتها، ممارسات الفواتير وحل النزاعات هي من مسؤولية المشغلين المرخص لهم وليس الهيئة. ينبغي أن تقوم الهيئة بالإشراف فقط ومراقبة الالتزام بهذه الإرشادات.

رد الهيئة

29- ترى الهيئة أن من واجب كلا الطرفين مداومة تعريف وإطلاع المستهلك. بالإضافة إلى ذلك، فإن من واجب الهيئة حماية مصالح المستهلكين على سبيل المثال، من خلال توعية المستهلكين فيما يتعلق بالحقوق والالتزامات.

خيار المستهلك

ملاحظة لايت سبيد

30- تدعم لايت سبيد مبدأ تشجيع المنافسة والاختيار للمستهلكين وتؤكد على مسؤولية المستهلك خلال المدة التعاقدية (على سبيل المثال، رسوم إنهاء العقد قبل مدته التعاقدية) وتفتتح أن تقوم الهيئة بالمراقبة والإشراف عن كثب.

رد الهيئة

31- تخضع كافة عقود المشتركين الموحدة للمشغلين المرخص لهم لموافقة الهيئة. وبمراجعة أحكام وشروط العقود، تتأكد الهيئة أن حقوق المستهلكين لم تنتهك، بما في ذلك المدة التعاقدية وعملية إنهاء العقود والغرامات.

عقود المستهلكين

ملاحظة لايت سبيد

- 32- توصي لايت سبيد بالتالي فيما يتعلق بعقود الاشتراك الموحدة:
- اعتبار اللغة العربية اللغة الرسمية للعقود.
 - تعريف عبارة "الأحكام والشروط غير العادلة".
 - توضيح "احتساب الرسوم".

رد الهيئة

33- في هذا المستند، حددت الهيئة لغتين (على الأقل) لعقود المستهلكين: اللغة العربية كلغة رسمية في مملكة البحرين واللغة الانجليزية على نطاق أوسع في قطاع الأعمال في المملكة. وقد وضعت الهيئة معلومات بخصوص احتساب الرسوم في البند 5-2 (ج) من مسودة الإرشادات (يرجى النظر الى الفقرة 24 من الإرشادات الصادرة).

34- تدرس الهيئة أيضا إصدار لائحة أو عقد نموذجي للمشاركين أو لائحة تنظيمية من بين أمور أخرى من شأنه، أن يقدم تفاصيل بخصوص الأحكام والشروط غير العادلة.

الخصوصية والسرية

ملاحظة لايت سبيد

35- تؤكد لايت سبيد بأن أسماء وأرقام هواتف المشتركين تعتبر معلومات تشغيلية وتسويقية سرية.

رد الهيئة

36- تؤكد الهيئة على أن المشغلين المرخص لهم يقومون بالمحافظة على المعلومات السرية للمستهلكين. ولكن البند 5-4 في مسودة الإرشادات (يرجى النظر الى الفقرة 62 من الإرشادات الصادرة) تبين المعلومات التي ينبغي أن تتوافر عن المستهلك والتي ينبغي أن تكون موجودة في خدمة الدليل. لا يجوز أن ينشر المشغلون المرخص لهم هذه المعلومات بدون موافقة المستهلكين.

الشكاوى وحلها

ملاحظة لايت سبيد

- 37- تؤكد لايت سبيد بأن شرط "الشكاوى وحلها" ينبغي أن يشمل المشغلين بالجملة وغيرهم من المشغلين المرخص لهم.
- 38- تؤكد لايت سبيد أيضا ضرورة الحصول على آلية واضحة لتسوية النزاعات. يتوجب على جميع المشغلين المرخص لهم اتباع آلية واضحة لتسوية النزاعات بما يتفق مع شروط ترخيص (تراخيص) الاتصالات الخاصة بهم. بالإضافة إلى ذلك، ترى الهيئة أن إصدار الإرشادات يحمي مصالح المستهلكين والمشغلين المرخص لهم.
- 39- تقترح لايت سبيد بأن النزاعات المالية والمطالبات فيما بين المشغلين المرخص لهم والمستهلكين لا ينبغي أن تخضع للوائح تنظيمية وينبغي التعامل معها وفقا للأحكام والشروط التعاقدية.

رد الهيئة

- 40- تؤكد الهيئة أنها توافق على كافة العقود الموحدة للمشاركين فيما بين المشغلين المرخص لهم والمستهلكين. كما أن الهيئة مخولة بموجب قانون الاتصالات للتدخل في حل النزاعات القائمة بين المشغلين المرخص لهم والمشاركين بموجب المادة 56. وتعتبر الهيئة أن المشغلين المرخص لهم "مشاركين" لهذه الأغراض فيما مضى، ويجوز اعتبارهم كذلك، حسب الأحوال.

رد زين للاتصالات

ملاحظة عامة

ملاحظة زين

41- توافق زين البحرين على أسلوب الهيئة فيما يتعلق بحماية المستهلك وبشكل أوسع، على نطاق مسودة استشارة إرشادات حماية المستهلك. ولكن ترى زين البحرين أنه في حالات محددة قد تنشأ بعض المشاكل. وتعتقد أن الوسائل المقترحة للاتصالات مع المستهلكين كافية وأنه لا حاجة لإضافة معلومات أخرى في عقود المشتركين.

42- بينما يعد هذا المستند موجهًا للمستهلكين الفعليين والمتوقعين، تتوقع زين البحرين أن تمكن الإرشادات وتشجع خيار المستهلك. تعتبر زين البحرين بأن الإرشادات شاملة بإسهاب وتتعامل مع حقوق المستهلك. ولكنها ترى أن المستهلكين ينبغي أن يكونوا على اطلاع بالتزاماتهم تجاه المشغلين المرخص لهم حيث أن هناك بعض المستهلكين الذين يسيئون استخدام الخدمات المتاحة ولا يفون بالتزاماتهم المالية والتعاقدية.

رد الهيئة

43- تلاحظ الهيئة بأن المعلومات يمكن إدراجها في عقود المشتركين بطرق مختلفة وعديدة وبأن الهيئة تعتبر إصدار لائحة أو عقد نموذجي للمشاركين أو لائحة تنظيمية من شأنه، بين أمور أخرى، تقديم تفاصيل بخصوص الأحكام والشروط التعاقدية غير العادلة.

الالتزام بإصدار دليل

ملاحظة زين

44- ترى زين البحرين بأنه بوجود المشغلين المرخص لهم العاملين والذين يبلغون 17 مشغلاً، فإن التوصية بالإرشادات يمكن أن تؤدي إلى إصدار 17 دليلاً مطبوعاً مختلفاً وفقاً للبند 4-5 في الإرشادات "متطلبات معلومات المشغلين المرخص لهم".

رد الهيئة

45- لقد أوضحت الهيئة في البند 4-5 من مسودة الإرشادات (يرجى النظر إلى الفقرة 64 من الإرشادات الصادرة) أنها تشجع المشغلين المرخص لهم على العمل معاً، وليس بشكل منفصل، لإعداد دليل شامل يتاح لكافة المستهلكين.

إجراءات الشكاوى

ملاحظة زين

46- تعترض زين البحرين على اقتراح الهيئة بإخطار المستهلكين بجواز رفع شكاويهم إلى الهيئة إذا لم يتم التعامل مع الشكوى الأصلية على النحو المرضي له/لها من قبل المشغل المرخص له للمستهلك. توصي زين البحرين بأنه ينبغي على الهيئة زيادة حملات التوعية لتعريف المستهلكين بكافة حقوقهم.

رد الهيئة

47- تدرك الهيئة أنه بموجب قانون الاتصالات، يجوز للمشارك أن يطلب مساعدة الهيئة لحل النزاع. ويتطلب هذا أن يحاول المشارك أولاً حل النزاع مباشرة مع المشغل المرخص له قبل اللجوء إلى الهيئة للمساعدة.

الرسائل المرسلة بالجملة

ملاحظة زين

48- في التسويق للاتصالات والتسويق غير المرغوب فيه عن طريق المكالمات الصوتية، الرسائل النصية القصيرة، الرسائل متعددة الوسائط، توضح زين البحرين أنها لا تستطيع منع الرسائل النصية القصيرة غير المرغوب بها من الوصول للمشاركين إذا كانت هذه الرسائل من خارج مملكة البحرين. وتقترح تعديل البند 4-6 من مسودة الإرشادات (يرجى النظر إلى الفقرة 45 من الإرشادات الصادرة) "يتوقع من المشغلين المرخص لهم، ، بقدر استطاعتهم، حماية المستهلكين من الاستمالة عن طريق الاتصالات الالكترونية غير المرغوبة أو غير القانونية....".

رد الهيئة

49- قامت الهيئة مؤخراً بإصدار لائحة تنظيمية بشأن الرسائل المرسلة بالجملة (قرار الهيئة رقم 1 لسنة 2011) بشأن هذا الموضوع.

التعرفات والفواتير

ملاحظة زين

50- في تعليقها على موضوع التعرفات والفواتير، ترى زين البحرين أن:

- (أ) ينبغي نشر التعريفات للخدمات عالية السعر وخدمات القيمة المضافة من قبل المشغلين المرخص لهم الذين يقدمون هذه الخدمات، وليس المشغلين المرخص لهم الذين تستخدم شبكاتهم حيث أنهم الوسيط الذي يقدم ويسهل تقديم هذه الخدمات.
- (ب) على الرغم من أن زين البحرين قامت بإتاحة حجب الخدمات الدولية، فمن الناحية التقنية لا يمكن حجب رقم الخدمات العالية السعر وخدمات القيمة المضافة.
- (ج) يتأخر استلام الفاتورة المتعلقة برسوم التجوال في بعض الأحيان من مشغلي الهواتف النقالة الأخرى وتوصي زين البحرين الهيئة بتغيير قيود دفع الفاتورة من 60 يوما إلى 120 يوما لإتاحة وقت أكبر وأكثر واقعية لإنجاز العملية.

رد الهيئة

- 51- ترى الهيئة بأنه ينبغي على المشغلين المرخص لهم بقدر المستطاع، إتاحة عملية حجب الأرقام للمستهلكين.
- 52- قامت الهيئة أيضا بتعديل الإرشادات حيث أخذت في الاعتبار ملاحظات زين البحرين بخصوص رسوم التجوال.

حماية الأطفال

ملاحظة زين

- 53- تطلب زين البحرين المزيد من الإيضاح حول كيفية حماية الأطفال من قبل المشغلين المرخص لهم.

رد الهيئة

- 54- أوضحت الهيئة هذا الأمر في الإرشادات النهائية وذكرت أيضا أن المشغلين المرخص لهم في البحرين، بمن فيهم زين، قد وقعوا مذكرة تفاهم بخصوص حماية الأطفال.

تسجيل المشتركين في الخدمات مسبقا الدفع (SIM)

ملاحظة زين

- 55- أوضحت زين البحرين وجهة نظرها في اللائحة التنظيمية بشأن تسجيل المشتركين في الخدمات مسبقا الدفع في ملاحظتها على البند 6-9 من مسودة الإرشادات (يرجى النظر إلى الفقرة 53 من الإرشادات الصادرة).

رد الهيئة

56- ترى الهيئة أن تسجيل المشتركين في الخدمات مسبقة الدفع يتم التعامل معه وفقا للائحة تنظيمية منفصلة وهي الآن ليست جزءا من الإرشادات.

رد بتلكو

ملاحظات عامة

ملاحظة بتلكو

57- ترحب بتلكو بمناقشة الأمور المتعلقة بحماية المستهلك ولكنها تعتقد بأن الإرشادات قد تحتاج لتكاليف و مصاريف وموارد إضافية للالتزام بالإرشادات.

رد الهيئة

58- لا تتوقع الهيئة أن أية مصروفات إضافية طائلة تلزم من أجل الالتزام بالإرشادات، والتي يقصد من خلالها ببساطة تقديم الإرشاد للمشغلين والمستهلكين فيما يخص المستويات الأساسية لحماية المستهلك التي يتوقع أن يتم توفيرها والحصول عليها بموجبه.

تقوم الهيئة "بإعادة صياغة" قوانين حماية المستهلك.

ملاحظة بتلكو

59- تشعر بتلكو بالقلق لأن بعض هذه المقترحات قد تؤدي إلى "إعادة صياغة" قوانين حماية المستهلك وتجعلها بعيدة عن السياق القانوني المحلي.

رد الهيئة

60- من جديد، ترى الهيئة أن الغرض من الإرشادات هو تقديم أفكار حول المستويات الأساسية لحماية المستهلك في قطاع الاتصالات في مملكة البحرين. تملك الهيئة الصلاحيات لحماية المستهلكين وعندما ترى بأن المشغلين لا يلتزمون بالمستويات الكافية لحماية المستهلكين، سوف تقوم الهيئة باتخاذ الإجراءات التنظيمية اللازمة. ويشمل هذا إصدار قرارات ضد المشغلين الذين يقومون بمخالفة بند أو نص من نصوص القانون أو لائحة تنظيمية. عند عدم وجود لائحة تنظيمية ترى الهيئة أنه من الضروري وجود وإصدار لائحة تنظيمية في ذلك الصدد.

وظيفة الإرشادات

ملاحظة بتلكو

61- تبدي بتلكو قلقها بأن الهيئة تقوم بالحد مسبقا من معايير الحد الأدنى دون القيام باستشارة مسبقة مع القطاع. إن "الإرشادات" هي حسب تعريف الهيئة مستندات تفسيرية تستخدم لتوضيح مبادئ أو تشريعات قائمة، ولكنها من حيث المفهوم لا تعد الوسيلة المناسبة لتقديم قواعد إلزامية لأمر تتعلق بحماية المستهلك.

رد الهيئة

62- قامت الهيئة بالاستشارة فيما يتعلق بهذه الإرشادات وكان لدى المشغلين فرصة لمناقشة هذا الحد الأدنى من المعايير. إن "الحد الأدنى من المعايير" الذي تشير إليه بتلكو يشتمل على متطلبات لا يقوم المشغلون من خلالها بتضليل أو خداع المستهلكين. هذه المصطلحات لها معان قانونية في جهات اختصاص محددة. ونأمل أن يقوم المشغلون بتنفيذها عند مزاولة أعمالهم مع المستهلكين. وبعيدا عن أي معنى قانوني يمكن أن تبينه هذه العبارات، فإن المعنى الأساسي لها واضح. و لا ترى الهيئة أن هذه المفاهيم الجيدة الموضوعة قد تكون في أي حال من الأحوال ضارة للمستهلكين أو المشغلين.

قواعد حماية المستهلك القائمة فعلا

ملاحظة بتلكو

63- باستطاعة بتلكو تطبيق قواعد حماية المستهلك ومبادئها إما عن طريق مراعاة التزاماتها بموجب قانون الاتصالات وتراخيصها أو من خلال التنظيم الذاتي لأمر حماية المستهلك من خلال وضع لائحة الممارسة للمستهلكين المتبقية. وكذلك تقترح بتلكو على الهيئة الامتناع عن إصدار مجموعة منفصلة من اللوائح فيما يتعلق بأمر حماية المستهلك في الأحوال التي يكون فيها المشرع المسؤول، بتلكو و/أو قطاع الاتصالات قد قدم الحل من جهته.

رد الهيئة

64- تدرك الهيئة أن بتلكو تعتبر جهة رائدة في قطاع الاتصالات في البحرين وقد قدمت عددا من المبادرات المتعلقة بالمستهلك. ولكن الإرشادات ليست موجهة فقط إلى بتلكو. بل كما تم إيضاحه أعلاه فقد تم وضعها لتقديم إرشادات للمستهلكين والمشغلين حول ما ينبغي عليهم توقعه كحد أدنى بالنسبة لحماية المستهلك. يقع على عاتق الهيئة واجب رئيسي فيما يتعلق بالمستهلكين وتعتبر أن هذه الإرشادات والغرض منها مكملين ولا يؤثران سلبا على اشتراطات حماية المستهلك في قانون الاتصالات أو التراخيص.

لا توجد "بيئة خالية من المخاطر"

ملاحظة بتلكو

65- لا يمكن لمعايير حماية المستهلك أن تؤمن حماية المستهلكين من كافة المخاطر من جميع جوانب التجارب غير المرغوبة أو السلبية. تشجع بتلكو الهيئة أيضا على القيام بنهج موجه ومنهج.

رد الهيئة

66- تؤكد الهيئة بأنه توجد دائما إمكانية وجود مخاطر تواجه من قبل المستهلكين والمشغلين فيما يتعلق بتقديم وتلقي الخدمات. وهذا لا يعني ان الهيئة، المشغلين أو المستهلكين ينبغي عليهم التوقف عن محاولة إيجاد بيئة خالية من المخاطر قدر المستطاع بينما يستمرون بالمحافظة على إمكانية الحصول على خدمات مبتكرة وعروض يتم تقديمها من المشغلين للمستهلكين. ترى الهيئة تنفيذ الإرشادات كخطوة أولى هو نهج معقول، يوجد داع وجيه له، موجه، ممنهج ومتناسب.

الاختصاص القانوني للهيئة محدود

ملاحظة بتلكو

67- ينبغي أن تدرك الهيئة أيضا أن صلاحياتها محدودة فيما يتعلق ببعض الأمور وهذا خارج نطاق اختصاصها أو يؤثر على الترتيبات التجارية ويعرض المشغلين لمخاطر مالية.

رد الهيئة

68- تقر الهيئة بالطبع بأن صلاحياتها محدودة بموجب القانون. لا تفرض الهيئة أية متطلبات ترى أنها تؤثر سلبا بشكل أساسي على الترتيبات التجارية للمشغلين أو تعرضهم للمخاطر.

المشغلون المرخص لهم مسؤولون عن إدارة علاقات العملاء

ملاحظة بتلكو

69- ينبغي على الهيئة الإقرار بمسؤولية المشغلين المرخص لهم حول إدارة العلاقة مع عملائهم، بما في ذلك تقديم المعلومات عن توافر الخدمات، أسعار هذه الخدمات، الحقوق التعاقدية للمستهلكين وممارسات التسعير، حيث تختلف فيما بين المشغلين وتخدم كعوامل أساسية في تمييز المشغلين المرخص لهم بعضهم عن بعض.

رد الهيئة

70- تدرك الهيئة هذا الأمر. ترى الهيئة أن تراخيص الاتصالات تفرض التزامات على المرخص لهم فيما يتعلق بإدارة علاقاتهم مع المستهلكين. وقد تم توضيح الهدف من الإرشادات أعلاه. تعتبر الإرشادات مكملة لاشتراطات الترخيص وتنمشى مع المهام القانونية للهيئة. وأي مشغل يستطيع بالطبع تمييز خدماته من خلال ممارسات المستهلك المحسنة.

يعتبر خارج نطاق اختصاص الهيئة فرض المزيد من الحدود الدنيا للمتطلبات من أجل الشروط الملزمة تعاقدياً للمشاركين

ملاحظة بتلكو

71- تعتقد بتلكو أن فرض المزيد من الحدود الدنيا للمتطلبات من أجل الشروط الملزمة تعاقدياً للمشاركين هو أمر خارج نطاق اختصاص الهيئة.

رد الهيئة

72- تنص تراخيص الاتصالات بوضوح على أن الهيئة تملك الصلاحية للطلب من المرخص له أن يقوم بتعديل أي جانب من هذه العقود الموحدة للمشاركين.

الأستناد القانوني لقدرة الهيئة على التدخل ما يزال غير واضح

ملاحظة بتلكو

73- على الرغم من ترحيب بتلكو بنية الهيئة بالمراقبة واتخاذ الإجراءات اللازمة تجاه الممارسات التجارية غير العادلة، بما في ذلك تضليل المستهلكين كما تبينه هذه الإرشادات، فإنه ليس واضحاً بعد الأساس القانوني الذي تنوي الهيئة الاعتماد عليه للتدخل.

رد الهيئة

74- سوف تتعامل الهيئة مع كل حالة حسب ما تستند إليه. لقد أوضحت المادة 3 من قانون الاتصالات المهام القانونية وصلاحيات الهيئة والبنود الأخرى من ذلك القانون والتراخيص. سوف تعمل الهيئة في كافة الأوقات بالطريقة التي تراها مناسبة في إطار هذه المهام والصلاحيات القانونية.

بتلكو تعترض بقوة على تطوير الهيئة لعملية رسمية لتسوية النزاعات فيما بين المستهلكين والمشغلين المرخص لهم

ملاحظة بتلكو

75- تعترض بتلكو بقوة على عزم الهيئة لوضع عملية رسمية لتسوية النزاعات فيما بين المستهلكين والمشغلين المرخص لهم. حيث تسمح الأمور المتعلقة برعاية العملاء، بما في ذلك تسوية النزاعات، للمشغلين لطرح عروض قيمة لعملائهم ومع هذا فإنها تميزهم عن غيرهم من المنافسين في السوق. لا تعتقد بتلكو بأن "ترشيد" الأمور المتعلقة برعاية العملاء سوف تفيد المنافسة الصحية فيما بين المشغلين المرخص لهم. إن بتلكو تتخوف من رغبة الهيئة "بالتحقيق بحزم في أي موضوع ينشأ عن المستهلك" دون الأخذ بالاعتبار عملية تسوية النزاع من قبل المشغل المرخص له.

تعارض بتلكو بقوة اقتراح الهيئة بأن عقود المستهلكين يجب ألا يتم تعليقها أو إنهاؤها خلال التعامل مع الشكوى من قبل الهيئة إلا إذا حصل المشغلون على إذن مسبق من الهيئة بالقيام بذلك، حيث أن ذلك سيعرض المشغلين لمخاطر مالية رئيسية دون الحصول على تعويض كاف. نظرا لأن شروط ترخيص بتلكو سوف تكون لها الأسبقية على الإرشادات المقترحة لحماية المستهلك، عن الازدواجية بين خصوصية و سرية المتطلبات ليس له قيمة مضافة على المستهلك. تقر بتلكو بموجبه بأن تراخيصها تشتمل على الحد الأدنى من المتطلبات فيما يتعلق باشتراطات المشغلين المرخص لهم لحماية المعلومات الخاصة والسرية لعملائهم.

رد الهيئة

76- لم تتمكن الهيئة من فهم سبب عدم تمكن العملية الرسمية لتسوية النزاع، للتوضيح فيما يتعلق بالمتطلبات السرية والخصوصية بإضافة أية قيمة لتجربة المستهلك. تنوي الهيئة المضي قدما في برامجها في هذا الصدد والعمل مع أي تشريع يسري في مملكة البحرين.

يجب أن تترك شروط دفع الفاتورة للمشغلين المرخص لهم

ملاحظة بتلكو

77- تعتقد بتلكو أن قرار شروط دفع الفواتير يفضل أن يترك للمشغلين المرخص لهم، حيث أن مثل هذه الإجراءات يكون لها تأثير كبير على التدفق النقدي لكل مشغل مرخص له.

لا ينبغي أن تصدر الهيئة الإرشادات

ملاحظة بتلكو

78- عموما، تقترح بتلكو بقوة ألا يتم إصدار مسودة الإرشادات، ولكن، توصي بتلكو بأنه ينبغي على الهيئة القيام باستشارة أخرى لتمكين كافة الأطراف المهتمة من التعليق بالكامل على المادة المقترحة قبل إصدار المضمون النهائي للإرشادات.

رد الهيئة

79- ستقوم الهيئة بإصدار الإرشادات. لا ترى الهيئة أن القيام بالمزيد من الاستشارات في هذه المرحلة سيضيف فائدة إضافية. ستقوم الهيئة بمراجعة الإرشادات وفعاليتها بعد مدة مناسبة من إصدارها.

أدلة الهواتف

ملاحظة بتلكو

80- ترى بتلكو أنه من غير المجدي الحصول على دليل هاتف منفصل لكل مشغل مرخص له.

رد الهيئة

81- توافق الهيئة ذلك وقد أوضحت في مسودة الإرشادات (يرجى النظر إلى الفقرة 64 من الإرشادات الصادرة) "تشجع الهيئة المشغلين المرخص لهم على العمل معاً، وليس بشكل منفصل، لإعداد دليل شامل يتاح لكافة المستهلكين."

ينبغي على الهيئة عدم فرض المزيد من متطلبات الحد الأدنى لعقود المشتركين الموحدة دون طرح استشارة عامة أخرى.

ملاحظة بتلكو

82- في حال رغبة الهيئة في فرض المزيد من متطلبات الحد الأدنى لعقود المشتركين الموحدة فينبغي عليها طرح استشارة عامة للتعرف على رأي القطاع أولاً.

رد الهيئة

83- إن الإرشادات لا تقدم المزيد من متطلبات الحد الأدنى لعقود المشتركين الموحدة. ولكن إذا قررت الهيئة القيام بذلك في المستقبل، سوف تتبع عملية الاستشارة المعتادة وتصدر اللائحة التنظيمية بموجبها.
الإرشادات المتعلقة بالصحة والسلامة

ملاحظة بتلكو

84- فيما يتعلق بإرشادات الصحة والسلامة الرد المستلم من بتلكو على مسودة اللائحة على الموافقة على معدات الاتصالات.

رد الهيئة

85- لقد حذفت الهيئة هذا البند من الإرشادات الصادرة.

حماية الأطفال

ملاحظة بتلكو

86- ترى بتلكو أن حماية الأسر والأطفال هو جزء من المهام العامة للهيئة بموجب المادة 3 من قانون الاتصالات. سوف ترحب بتلكو بذلك، في حال اعتمدت الهيئة وضع المواد التعليمية لحماية الأطفال كما تراه مناسباً.

رد الهيئة

87- ترحب الهيئة بالأسلوب الإيجابي من اقتراحات بتلكو فيما يتعلق بحماية الأطفال.

تسجيل المعلومات

ملاحظة بتلكو

88- تعتقد بتلكو بأن متطلبات تسجيل المعلومات متاحة كجزء من عملية وضع الأسعار وفي حالة خدمات الهواتف النقالة مسبقاً الدفع فهي متاحة أيضاً كجزء من اشتراطات الالتزام بتسجيل بيانات المشتركين في خدمات بطاقات الاتصالات مسبقاً الدفع من الهيئة.

رد الهيئة

89- تؤكد الهيئة أنه من الممكن تلبية هذا الإرشاد بعدة طرق.

التأمينات المقدمة من المستهلك

ملاحظة بتلكو

90- لا تؤيد بتلكو الرأي القائل بأن التأمينات من المستهلكين لا يستحق دفع ربح عليها.

رد الهيئة

91- قامت الهيئة بتعديل الإرشادات لشطب الاقتراح بخصوص استحقاق فائدة على التأمين وتشير الآن إلى دفع دفعات مقدمة في حالات معينة.

نطاق الإرشادات يوسع جهة الاختصاص التشريعي للهيئة

ملاحظة بتلكو

92- لا يعكس نطاق الإرشادات على النحو الكافي السلطة التشريعية للهيئة بموجب المواد 3(ب)، 3(ج)، 55 و56 من قانون الاتصالات

رد الهيئة

93- ترفض الهيئة هذا القول. وتعتبر بأن الإرشادات تتماشى بوضوح مع نطاق مهامها القانونية.

يختلف المشغلون عن بعضهم من خلال الخدمات والممارسات المتبعة مع المستهلكين

ملاحظة بتلكو

94- تعتبر الاختلافات في تنوع إتاحة الخدمات، ممارسات اصدار الفواتير، والممارسات لحل النزاعات من مشغل مرخص له إلى آخر السمة التنافسية في السوق.

رد الهيئة

95- تتفق الهيئة مع بتلكو. وكما اتضح أعلاه تعتبر الهيئة بأن الإرشادات تبين متطلبات الحد الأدنى فقط. يجوز للمشغلين بالطبع أن يقرروا وضع اشتراطات إضافية.

ينبغي أن تتفق العلاقة التعاقدية مع حقوق المستهلكين

ملاحظة بتلكو

96- ينبغي تأكيد أن العلاقة التعاقدية لحقوق المستهلكين قد تمت تليبيتها بالكامل في العقد.

رد الهيئة

97- توافق الهيئة على أن عقد الخدمة هو أساس مهم لتنظيم العلاقة بين المشغلين والمستهلكين. تتحمل الهيئة مسؤولية الإشراف على ذلك كما نصت عليه تراخيص الاتصالات. هذا لا يمنع الهيئة من تنفيذ الإجراءات الأخرى التي تهدف لحماية المستهلكين وتحديد ما ينبغي أن يتوقعه المشغلون والمستهلكون كحد أدنى من معايير حماية المستهلك.

ينبغي على الهيئة ألا تمنع التجزئة في السوق (التمييز)

ملاحظة بتلكو

98- تطلب بتلكو من الهيئة ألا تعترض على عملية تجزئة الأسواق.

رد الهيئة

99- لا تعترض الهيئة على تجزئة الأسواق طالما أن ذلك لا يميز بدون مبرر بين المستهلكين، وهذا يعني بأن الشخص مخول لتوقع نفس المعاملة التي يلقاها شخص آخر في ظل الظروف نفسها.

لا ينبغي على الهيئة إطلاق عملية رسمية لتسوية النزاعات فيما بين المستهلكين والمشغلين المرخص لهم

ملاحظة بتلكو

100- ترفض بتلكو بقوة اقتراح أن تقوم الهيئة بالشروع بعملية رسمية لتسوية النزاعات القائمة بين المستهلكين والمشغلين المرخص لهم حسب نص الفقرة 6-2 من مسودة الإرشادات (يرجى النظر إلى الفقرة 40 من الإرشادات الصادرة).

رد الهيئة

101- تقر الهيئة بأن المشغلين المرخص لهم لديهم إجراءاتهم الخاصة لتسوية النزاعات ووفقا للمادة 56 من قانون الاتصالات، لا تتدخل الهيئة إلا بعد مرور 60 يوما من محاولة المستهلك لحل الشكوى مع المشغل المرخص له. ولكن ترى الهيئة أن هناك قيمة وراء إصدار مبادئ تتعلق بما يتوقعه المستهلك من المشغل عندما يقوم بتقديم شكوى ضده، وأيضا ما ينبغي أن تتوقع أن يقوم به هو أو المشغل من عرض الشكوى على الهيئة بموجب المادة 56 من قانون الاتصالات. لم تتمكن الهيئة من فهم وجه الجدل في أمر ذلك المبدأ.

تهتم بتلكو بأن تقوم الهيئة بالتحقيق فورا في شكاوى المستهلكين

ملاحظة بتلكو

102- تخوف بتلكو تجاه استعداد الهيئة " للتحقيق فورا في أي موضوع يرفعه المستهلك "

رد الهيئة

103- تحيل الهيئة إلى الرد المقدم منها في الفقرة 75 أعلاه.

تعليق خدمات المستهلكين

ملاحظة بتلكو

104- تعترض بتلكو على اقتراح الهيئة بأنه لا ينبغي تعليق خدمة المستهلكين أو إنهاؤها خلال مدة التعامل مع الشكوى من قبل الهيئة، إلا إذا حصل المشغلون على إذن مسبق من الهيئة للقيام بذلك.

رد الهيئة

105- قامت الهيئة بتعديل هذا النص إلى أنه يطلب من المشغلين الآن تعليق أو إنهاء الخدمات بموجب عقد كتابي بينهم وبين المستهلكين. لا ينبغي أن يعلق المشغلون المرخص لهم أو يقومون بإنهاء خدماتهم لمجرد تقديم المستهلك لشكوى أو البدء بالنزاع مع المشغل المرخص له. ترى الهيئة أنه يجب أن تبقى الخدمة سارية لحين تسوية النزاع من قبل الهيئة. وبهذا لا تقبل الهيئة أية مسؤولية عن أية خسارة مالية قد تنتج عن ذلك.

حماية الرصيد الائتماني المستهلك في حال إعسار مزود خدمات الاتصالات مسبقة الدفع

ملاحظة بتلكو

106- لا توافق بتلكو على التدخل القانوني المحتمل لحماية المستهلك من إعسار المشغل المرخص له عن تقديم خدمات الاتصالات مسبقة الدفع.

رد الهيئة

107- يحق للهيئة التصرف بما يضمن حماية مصالح المستهلكين عند الضرورة.

الفواتير المفصلة

ملاحظة بتلكو

108- تعترض بتلكو على الشرط المقترح بخصوص إدراج معلومات مفصلة في الفواتير للمكالمات المحلية دون تقاضي رسوم إضافية.

رد الهيئة

109- تعتبر الهيئة أنه من المهم توفير الشفافية للمستهلك فيما يتعلق بمعلومات فواتيرهم وبهذا يجب تقديم فواتير مفصلة إذا طلبت من قبل المستهلك. بإمكان المشغلين المرخص لهم وبكل سهولة اعتماد إحدى الطرق المتاحة لتقديم الفواتير المفصلة، على سبيل المثال (وبدون تحديد) إصدار الفواتير الإلكترونية، الاطلاع عبر الانترنت على بيانات الفواتير، إلخ...

الفواتير وتحصيلها

ملاحظة بتلكو

110- فيما يتعلق بالتوصيات بخصوص الفواتير وتحصيلها، سوف تبين الهيئة هذا الأمر في استشارة عامة أخرى وحينها ترحب بتلكو بتقديم ملاحظات شاملة بهذا الصدد.

الوضع النهائي للهيئة في هذا المستند

111- قررت الهيئة استكمال إصدار الإرشادات. وكما اتضح أعلاه فهي تعتبر بأن هذه الإرشادات سوف تخدم بغرض مفيد في تطوير مبادئ حماية المستهلكين في سوق الاتصالات في مملكة البحرين.

112- نتيجة لهذه الاستشارة ومراجعة هذه الردود، قامت الهيئة بتعديل بعض البنود من مسودة الإرشادات وتم استبعاد بعضها من المسودة على ضوء الملاحظات.

113- تم تعديل صيغة الإرشادات لجعل المستند أكثر سلاسة من حيث قابليته للقراء والفهم.

114- لقد تم الإبقاء على جوهر مسودة الإرشادات والإبقاء على العديد من التوصيات في النسخة النهائية الصادرة. وكما ذكر في الإرشادات ستنتم مراجعتها بشكل منتظم.

115- تشكر الهيئة كافة مقدمي الردود على مساهماتهم القيمة.

- نهاية المستند -