

التاريخ: ٢٠٠٥/٤/٥ م

هيئة تنظيم الاتصالات

فاكس: +٩٧٣ ١٧ ٥٣٢١٢٥

المنامة - البحرين

لعناية السيد الفاضل/ أندرياس افاغوستي - المحترم

المدير العام

تحية طيبة وبعد،،

الموضوع: ملاحظات الجمعية على

مسودة خطة عمل هيئة الاتصالات لعامي

٢٠٠٦/٢٠٠٥

تلقت جمعية جمعية حماية المستهلك البحرينية ببالغ الشكر مسودة خطة عمل هيئة الاتصالات لعامي ٢٠٠٥/٢٠٠٦؛ وذلك من أجل إطلاعها وإبداء الرأي بشأن ما جاء بها، ومنتهد الفرصة هنا لنكرر تقديرنا لحرص الهيئة المستمر على الاستماع إلى آراء كافة أطراف العلاقة في سوق الاتصالات، والتواصل مع الجمعية بصفتها إحدى مؤسسات المجتمع المدني المعنية بحماية المستهلك؛ وعليه فإننا نرفق لكم ملاحظات الجمعية حول موضوع الاستشارة، آمليين أن تحقق الفائدة المرجوة.

وتقبلوا خالص التحيات والسلام

الحامية زينات عبد الرحمن المنصوري

رئيسة الجمعية



ملاحظات جمعية حماية المستهلك البحرينية على

مسودة خطة عمل هيئة الاتصالات لعامي ٢٠٠٥ / ٢٠٠٦

أولاً: ملاحظة شكلية حول عنوان الخطة:

عنوان ورقة الاستشارة هو "خطة عمل هيئة الاتصالات لعامي ٢٠٠٥ / ٢٠٠٦" مما يعني أن ما جاء في الورقة يتضمن أعمال الهيئة لعامي ٢٠٠٥ / ٢٠٠٦ بشكل كامل، في الوقت الذي نفهم من الفقرة الأخيرة من الصفحة الأولى بأن هذه الخطة قد تكون حتى يناير ٢٠٠٦ وبأن هناك خطة أخرى ستضعها الهيئة لعامي ٢٠٠٦ / ٢٠٠٧ ، وعليه فإننا نقترح تحديد المدة الزمنية لخطة العمل على وجه الدقة حيث أن ذكر كلمة عامي بشكل عام يعني امتداد مدة الخطة لنهاية عام ٢٠٠٦ م

ثانياً: ملاحظات الجمعية بخصوص البند (٣) الفقرة (أ) "حماية المستهلكين"

١- نرى في جمعية حماية المستهلك بأن العنوان يجب تعديله من حماية المستهلكين إلى "شئون المستهلك"؛ حيث أن دور الهيئة في هذا الجانب لا ينحصر فقط في حماية المستهلك مما قد يتعرض له من استغلال بصفته في قطاع الاتصالات، بل يمتد ليعني بكافة مصالحه وبت ترجمة حقوقه في هذا القطاع من خلال توعيته بها وتنفيذها من خلال وضع الضوابط والمعايير الضرورية وتنفيذ البرامج العملية؛ كما أن دور الهيئة يمتد في علاقته بالمستلك إلى بيان التزاماته وواجباته وغيرها من أمور تدخل ضمن مفهوم شئون المستهلك.

٢- نقترح وضع فقرة تمهيدية قبل بيان الأعمال المؤمل إنجازها خلال المدة الزمنية للخطة؛ يتم خلالها بيان الأسباب والأهداف العامة التي جعلت الهيئة تتبنى تلك الأعمال.

٣- البند ٣-أ-١ "توعية المستهلكين"؛ لم يتم إدراج القضية/ القضايا التي ستتناها الهيئة بالتحديد من أجل شن حملتها التوعوية خلال مدة العمل، حيث ذكرت الفقرة الثانية من هذا البند بأن الهيئة ترى أنه ينبغي عليها القيام بحملة توعوية حول الأمور المتعلقة بالمستهلكين ومنها على سبيل المثال...؛ ونقترح في هذا الموضوع أن يكون من أولويات برامج الهيئة التوعوية هي توعية المستهلك بوجودها، وبدورها في حالة وجود أي خلاف بينه وبين المشغل أو أي طرف آخر في قطاع الاتصالات؛ وتوعية المستهلك بحقوقه الرئيسية والأساسية في القطاع؛ كما أنه من المفيد برأينا بيان الأهداف المرجوة من التوعية وبيان الفئة المستهدفة في البرامج والأساليب التي سيتم اعتمادها لتحقيقها.



ونقترح هنا أن تتوجه الهيئة في برامجها التوعوية خلال مدة الخطة إلى الفئات العمرية بين ١٤ - ٢٠ سنة حيث أنها تشكل فئة كبيرة من مستهلكي قطاع الاتصالات وهم من أكثر الفئات حاجة للتوعية والحماية؛ وقد يكون من المفيد أن تراعي برامج التوعية تعدد اللغات بين المستهلكين.

٤- البند ٣-أ-٢ "خدمة إرسال الرسائل القصيرة إلى مجموعة واحدة"؛ ترى جمعية حماية المستهلك بأن هذا الموضوع يجب أن يتم تدارسه بشكل مشترك بين إدارة شئون الاتصالات والمستهلكين وإدارة الشئون القانونية؛ من حيث أن التصدي لحقوق المستهلكين في هذا الموضوع والتي من ضمنها حقهم في عدم استلام تلك الرسائل أو في اختيار ما يناسبهم منها أو حقهم في تحديد الوقت المناسب يتطلب خضوع هذه الخدمة لأحكام وشروط تراعي آلية تنفيذ تلك الرسائل وتوازن بين حقوق التجار في استخدام الأداة للإعلان عن بضائعهم أو خدماتهم مع التأكيد في المقام الأول على أن لا يتم تجاوز أي حق أولي للمستهلك في استلام تلك الرسائل؛ وتؤكد جمعية حماية المستهلك على ضرورة إنشاء قائمة عدم الاتصال لجميع المستهلكين الغير راغبين باستلام الرسائل أو المكالمات من شركات الدعاية او التسويق؛ وأن يكون للمستهلك حق الاختيار في استلام بعض خدمات الدعاية ورفض الأخرى. وتجدر الإشارة هنا بأن الحق يجب أن يرافقه جزاء في حال تجاوزه حتى تتحقق الحماية الحقيقية للحق ويمكن التأكد من نفاذه.

٥- البند ٣-أ-٣ "قطع الخدمة عن المستهلكين في حال عدم الدفع"؛ تثنى جمعية حماية المستهلك تبني الهيئة دراسة هذا الموضوع ضمن الرؤية المحددة بمراعاة مصلحة كافة الأطراف والحرص على أن لا يقوم المشغلون بتنفيذ القطع دون أي مراعاة لإلتزام تجاه المستهلكين كما هو عليه الحال الآن.

٦- البند ٣-أ-٥ "حماية المستهلكين في حالات استخدامهم لخدمات الدفع المسبق"؛ إن دراسة هذا الموضوع ضمن هدف حماية أموال المستهلكين وحقوقهم في حال انهاء المشغل للخدمة بعد أن استحصل قيمتها دون تقديمها لهم يتطلب برأينا مشاركة الإدارة القانونية لوضع الأحكام والشروط العامة التي على المشغلين ممن يقدمون مثل تلك الخدمة الإلتزام بها عند الترخيص لهم بها.



٧- تقترح الجمعية بأنه يجب العمل على تطوير صفحة الشكاوى في الموقع الإلكتروني للهيئة، بحيث تتضمن الشكاوى التي رفعها المستهلكون للهيئة وكيفية تعامل الهيئة معها وحلها.

٨- "حماية المستهلك من تنافس المشتغلين"؛ ترى الجمعية بأن على الهيئة وضع الضوابط لحماية المستهلكين عند انتقاهم من مشغل لآخر من حيث تحديد عدد وتناوب المكالمات والرسائل النصية التي يحق للمشغل استخدامها عند محاولته لكسب المستهلك مرة أخرى.

٩- البند ٣-ب-٣ "ضوابط أسعار التجزئة وإعادة موازنة التعرفة"؛ إن تحقيق ما جاء في هذا البند يتطلب مراعاة مصلحة المستهلك وما يمكن أن ينتج عن اتباع السياسة المشار إليها في هذا البند الأمر الذي يتطلب أن يكون لإدارة شؤون الاتصالات والمستهلكين دور عند التنفيذ حتى لا تتعرض مصالح المستهلكين إلى أية أضرار عند التطبيق، فعلى سبيل المثال، فإن فصل الخدمات في التكلفة والعائد قد يتسبب في ارتفاع أسعار المكالمات الأرضية بشكل كبير مما سيلقي عبء كبير على عاتق المستهلك البسيط الذي يعتمد على هذه الخدمة.

١٠- "خدمة الانترنت"؛ يعتبر الانترنت من أهم وسائل الاتصال في العالم وهو إلى كونه ذلك بات من أهم مصادر العلم والمعرفة التي يجب أن تتاح وتكون في متناول الجميع؛ وعليه فإن جمعية حماية المستهلك ترى بأنه من الضروري أن تسعى الهيئة لمتابعة إنشاء البوابة الغير ربحية للانترنت وذلك بهدف توفير اشتراكات للمستهلكين في حدود التكلفة أو أقل.

بشكل عام فإن جمعية حماية المستهلك البحرينية بأن ما تضمنته الخطة والتي لا تتجاوز مدتها عامين "على أكثر تقدير" قد جاءت طموحة وجيدة جداً؛ ونحن في هذا الصدد نؤكد على ضرورة وأهمية أن ترى النور وأن لا تكون هناك أي عوائق مادية أو بشرية أمامها؛ وأن تسعى الهيئة بأن تكون مؤهلة تماماً لما هو مناط وموئل منها.