



لجنة حماية حقوق المستخدمين

CRPC



من نحن؟

أسس الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات عام ١٩٩٨، وتم تحديد الإطار التشريعي والتنظيمي للجهاز بمقتضى قانون تنظيم الاتصالات رقم ١٠ لعام ٢٠٠٣، والجهاز هيئة قومية مسؤولة عن تنظيم قطاع الاتصالات، يعتمد عمل الجهاز على مبادئ رئيسية منها المحافظة على مبدأ الشفافية والمنافسة الحرة والخدمة الشاملة وحماية حقوق المستخدم وعدم الإحتكار.

من أهم أهداف الجهاز ضمان حصول مستخدمي الاتصالات على أنسب الأسعار وأجود خدمة من خلال مشغلي الخدمات، والعمل على تحسين الخدمات لمواكبة أحدث وسائل التكنولوجيا والتطور الهائل فى مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

ومن منطلق تنفيذ أهداف الجهاز، تم تأسيس لجنة لحماية حقوق المستخدمين فى أغسطس عام ٢٠٠٤ والتي تتيح الفرصة للتواصل المباشر مع كافة شرائح مستخدمي خدمات الاتصالات من خلال حملات التوعية والإجراءات المختلفة للتواصل مع مجتمع المستخدمين. وتتشكل اللجنة من شخصيات عامة ذات خلفيات متنوعة ويرأسها السيد الرئيس التنفيذي للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات، وتجتمع اللجنة بصفة منتظمة.

وفى إطار تفعيل حق كل مستخدم لخدمات الاتصالات فى التمتع بجودة عالية للخدمات التي يحصل عليها والحصول على معلومات واضحة وواقية وكذلك اشتراطات صحية وبيئية سليمة، قام الجهاز بإنشاء مركز اتصال، وحدد له الخط الساخن (١٥٥)، والرقم المجانى (٠٨٠٠٣٣٣٠٣٣٣) حيث يستقبل الشكاوى

والأعطال والإستفسارات من كل المواطنين فى مصر كمستوى ثانى لحل الشكاوى فى حالة عدم تلقى الشاكي الحل من قبل مقدم الخدمة، على مدار طوال أيام الاسبوع.

كذلك يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بالجهاز www.tra.gov.eg لمعرفة أهم أخبار الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المحلية والعالمية، وكذلك الإطلاع على كل ما يتعلق بسوق الاتصالات داخل جمهورية مصر العربية.

أو مراسلة الجهاز على:

العنوان: القرية الذكية، مبنى B٤، الكيلو ٢٨ طريق القاهرة الإسكندرية الصحراوى، القاهرة.

تليفون: ٠٢٣٥٣٤٤٠٠٠

فاكس: ٠٢٣٥٣٤٤١٥٥

بريد إلكترونى: info@ntra.gov.eg

www.youtube.com/user/CRPCNTRA YouTube

www.facebook.com/CRPC.NTRA f

twitter.com/NTRAEGYOFFICIAL t





لجنة حقوق المستخدمين

إن حماية حقوق المستخدمين واجب قومي وإنساني، يجب أن يحترم بل ويفعل علي المستوي العالمي بصفة عامة. والعالم العربي والافريقي بصفة خاصة. وفي مجال الاتصالات تحديداً فهناك حالات متعددة لا يدرك فيها المستخدم حقه في الخدمة ومواصلتها.

تعد مصر من أوائل الدول علي مستوي العالم العربي التي اهتمت بقضايا حماية حقوق مستخدمي الاتصالات حيث تم إصدار قانون الاتصالات رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ والذي ينص في إحدى بنوده علي تشكيل لجنة خاصة لحماية حقوق مستخدمي الاتصالات في مصر تعمل تحت مظلة الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بتشكيل هذه اللجنة في أغسطس ٢٠٠٤ بقرار من السيد الوزير المختص من شخصيات عامة تعمل في مجالات شتي تعني بسوق الاتصالات وبحقوق المستخدمين حيث تضم اللجنة خبراء في التكنولوجيا والقانون والإعلام والصحة وممثلين لمنظمات المجتمع المدني، لتكون أول لجنة لها دور فعال في هذا المضمار، ويرأس اللجنة الرئيس التنفيذي للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.

إستراتيجية عمل اللجنة

يرتكز دور اللجنة بصفة أساسية على ضمان سير آليات السوق لتقديم خدمات

"يرتكز دور لجنة حقوق المستخدمين على ضمان سير آليات السوق لتقديم خدمات حقيقية بجودة عالية وسعر مناسب وضمان السوق الحرة الخالية من الاحتكار والممارسات الضارة"

حقيقية بجودة عالية وسعر مناسب وضمان السوق الحرة الخالية من الاحتكار والممارسات الضارة وكذلك ضمان الشفافية الكاملة في تقديم الخدمات من حيث المواصفات والمميزات و العيوب وترسيخ قواعد الثقة بين أطراف السوق الثلاثة الفاعلة من حكومة ومقدمي الخدمات والمستخدمين، وكذلك إعلام المستخدم النهائي أن له حق الاختيار قبيل إبرام العقد وبعده، ويمكن تحديد إستراتيجية عمل اللجنة فيما يلي:

- رفع الوعي لدى المستخدمين من خلال ندوات و نشرات دورية مثل : الحقوق، الواجبات، أنواع الخدمات، التقنيات المستخدمة، الاختيارات المختلفة.
- تقديم المقترحات في نواحي متعددة منها : طرق حماية المستخدمين، المنافسة الحرة، منع الاحتكار، تحقيق الخدمة الشاملة، خدمات ذوى الإعاقة، آلية لقياس رد فعل الخدمات الجديدة على السوق.
- تنمية العلاقات و فتح القنوات المناسبة مع كافة شرائح المستخدمين والجمعيات الأهلية ذات الصلة. تزويد الجهاز باستشارات مبكرة عن مناطق مشاكل المستخدم والتأثيرات السلبية والايجابية للخدمات.
- إعداد الأفكار والمقترحات لدراسات السوق لقياس رد الفعل على الخدمات المقدمة ثم رفع التوصيات لإدارة الجهاز .

اللجنة التنفيذية:

وتتبع اللجنة العامة لحماية حقوق المستخدمين لجنة فرعية تنفيذية ، حيث تقوم بمناقشة ووضع اهم محاور الموضوعات التي تُطرح خلال اجتماعات اللجنة العامة لحماية حقوق المستخدمين، وترتكز اعمال اللجنة التنفيذية علي مناقشة موضوعات اساسية وهي:

- توعية المستخدمين بأهم قضايا الاتصالات على الساحة في إطار حماية حقوقهم
- توعية المستخدمين بأثر تطبيق التكنولوجيا الحديثة على الصحة والبيئة.



- الاهتمام بتفعيل مبادئ هامة مثل: السرية والخصوصية ، الشفافية ، المنافسة الحرة و عدم الاحتكار.
- متابعة مستوى الخدمة التي تقدمها شركات الاتصالات وإصدار توصيات في هذا الإطار.
- مراجعة أسعار خدمات الاتصالات في مصر ومقارنتها دوليا.
- وكذلك تقوم اللجنة التنفيذية ببحث الاجراءات اللازمة لتفعيل توصيات اللجنة العامة.

حقوق و واجبات المستخدمين

حقوق المستخدمين

- « الحق في الحصول على خدمة جيدة طبقا لضوابط الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات وطبقا للمعايير العالمية.
- « الحق في اختيار نوع الخدمة المقدمة واختيار مقدمها.
- « الحق في بيئة صحية طبقا للضوابط والمعايير الصحية العالمية.
- « الحق في الحصول بكل شفافية على بيانات واضحة للخدمة (شروط - أسعار- مستويات جودة الخدمة)، ولا يتم تغييرها الا بعد اخطار المستخدم.
- « الحق في الحماية من الممارسات الضارة للمشغل مثل نشر بيانات او اعلانات او عروض مضللة.
- « الحق في التعويض في حالة حدوث أعطال وعدم الاستفادة من الخدمة (انقطاع أو سوء الخدمة) مع مراعاة شروط التعاقد.
- « الحق في السرية والخصوصية.
- « الحق في الرجوع الي خدمة عملاء الشركة مقدمة الخدمة في حالة وجود استفسار او شكوي والعمل علي حلها.

- « الحق في اللجوء الى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في حالة عدم حل الشكوى مع الشركة مقدمة الخدمة.
- « الحق في التوعية الفنية بأنواع الخدمات والاعلان عن ارقام الطوارئ والشكاوي.
- « الحق في الحصول علي نسخة من التعاقد الذي ينظم العلاقة بين المستخدم ومقدم الخدمة.
- « الحق في انتهاء الخدمة في أي وقت (مع مراعاة شروط التعاقد).

- « الحق في الحصول على فواتير دقيقة وواضحة شهرية والحق في طلب فاتورة مفصلة بتكلفة رمزية او فاتورة الكترونية مجانية.
- « حق سكان المجتمعات النائية في الحصول علي الاحتياجات الأساسية لإجراء اتصالات من خلال الدعم الذي يقدمه صندوق الخدمة الشاملة.
- « حق ذوي الاعاقة في الحصول على خدمات مناسبة.

واجبات المستخدمين

- « عدم التعامل مع الجهات غير المرخص لها بتقديم الخدمات المختلفة وضرورة الإبلاغ عنها.
- « إبلاغ الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات عن أي حالة مخالفة للقانون مثل تمرير المكالمات الدولية أو توصيل خط فرعي غير قانوني لمختلف الخدمات.
- « عدم مخالفة شروط التعاقد الخاصة بتقديم الخدمة.
- « عدم الاعتداء علي البنية الأساسية المستخدمة لتقديم خدمات الاتصالات.
- « عدم استخدام التليفون المحمول اثناء القيادة حفاظا علي النفس وعدم الاضرار بالآخرين.
- « الحصول علي خدمات الاتصالات من خلال الوسائل المشروعة عن طريق التعامل المباشر مع الشركة مقدمة الخدمة أو أحد وكلائها.

لمستخدمي المحمول والإنترنت والتليفون الثابت:

«إذا لم تتمكن من حل مشكلة واجهتك مع الشركة مقدمة الخدمة اتصل برقم ١٥٥ الخاص بمركز خدمة المستخدمين بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات الذي يعمل علي مدار اليوم طوال ايام الاسبوع



القرية الذكية مبنى B٤ - الكيلو ٢٨ طريق مصر/الاسكندرية الصحراوي
ت: +٢٠٢ ٣٥٣٤٤٠٠٠ ف: +٢٠٢ ٣٥٣٤٤١٥٥
الجهاز-القومي-لتنظيم-الاتصالات.مصر



www.youtube.com/user/CRPCNTRA YouTube

www.facebook.com/CRPC.NTRA Facebook

twitter.com/NTRAEGYOFFICIAL Twitter