



تقرير مقدم من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات – جمهورية مصر العربية
إلى الاجتماع السنوي الحادي عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات
الرباط – المغرب
27-28 مايو 2013

"مشروع حماية المستخدم بين الدول العربية"

الخلفية:

تقدمت الإدارة المصرية إلى الاجتماع السابع للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات بمشروع حول كيفية حماية المستهلك العربي خارج حدود بلده. وقدمت الإدارة المصرية استبيان تم تعميمه على الدول العربية ونظرا للظروف التي طرأت على المنطقة العربية في العام 2011 فقد تم تأجيل المشروع الى العام الجاري. اطلعت الشبكة على تقرير الإدارة المصرية حيال المشروع وتم مناقشة الموضوع وقرر الاجتماع ما يلي:

1. حث الإدارات العربية نحو تطوير الأطر التنظيمية لحماية المستهلك.
2. الطلب من الادارة المصرية التنسيق مع هيئات تنظيم الاتصالات العربية لتوضيح الاجراءات اللازمة لحل المشاكل العابرة للحدود الخاصة بالمستهلكين وتقديم تقرير الى الاجتماع القادم للشبكة.
3. تشجيع تبادل الخبرات بين الدول العربية بخصوص هذا الموضوع.

الموضوع:

لاحظ الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات من خلال الردود التي وردت على الاستبيان من ثمان دول عربية أن:

- 60% من هيئات تنظيم الاتصالات وردت إليها شكاوى من مشتركين محليين حول مشكلة تعرضوا لها من خارج الحدود.

- 80% من هيئات تنظيم الاتصالات تلقت شكاوى من مشتركين محليين حول مشكلة تعرضوا لها حال وجودهم خارج الدولة.

- 40% من هيئات تنظيم الاتصالات تلقت شكاوى من زائر للبلد حول مشاكل تعرضوا لها حال تجولهم على الشبكات المحلية.

نلاحظ من خلال البيانات السابقة ضرورة وجود الدور التنسيق بين هيئات تنظيم الاتصالات بالدول العربية في حال تعرض المستخدم لأي انتهاكات من مستخدم دولة عربية أخرى .

المقترح:

1- تخصيص ممثل عن كل جهاز تنظيمي من الإدارات التي تعمل على حماية حقوق المستخدمين

ليكون نقطة وصل بين الأجهزة التنظيمية لمناقشة أي إجراء من شأنه التسبب في أي مشاكل تقع

للمستخدم ، بحيث يتم توفير بيانات هذا الشخص و تداول بياناته بين كافة الانظمة (أرقام

تليفونات - بريد إلكتروني - مواعيد التواصل..) و بذلك يسهل العمل على حل المشاكل بشكل

أسرع.

2- إعداد مطبوعة توعوية أو لوحة ارشادية بالمطارات العربية لتعريف المستخدم بالجهة التي يمكنه

اللجوء إليها في حالة تعرضه لأي مشكلة بإحدى الدول العربية في حالة زيارته لها.

3- تضمين بيانات جهاز تنظيم الاتصالات أو رقم مركز شكاوى العملاء بالشركة والدولة في الرسائل

النصية SMS التي ترسل الى المتجول ترحيبا به وبها بيانات السفارات وتكلفة المكالمات.