



# اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك

## الملحق 1 إجراءات تسوية نزاع المستهلك لدى هيئة تنظيم الاتصالات

النسخة 1.0

تاريخ الإصدار: 30 يناير 2014

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات  
ص.ب. 26662 ، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة  
[www.tra.gov.ae](http://www.tra.gov.ae)



اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك، الملحق 1 - إجراءات تسوية نزاع المستهلك لدى هيئة تنظيم الاتصالات

## اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك

### الملحق 1

#### إجراءات تسوية نزاع المستهلك لدى هيئة تنظيم الاتصالات

#### قائمة المحتويات

3	المقدمة	-1
3	إجراءات تسوية نزاع المستهلك	-2

اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك، الملحق 1 - إجراءات تسوية نزاع المستهلك لدى هيئة تنظيم الاتصالات

## 1- المقدمة

- 1-1 تعرّف لائحة حماية المستهلك في الهيئة، النسخة 1.0 نزاعات المستهلكين على النحو التالي:  
أية مراسلات أو اتصالات تقبلها الهيئة من مستهلك يعبر فيها عن عدم رضاه أو تظلمه من نتيجة شكوى مستهلك أو أمور أخرى تقع ضمن نطاق أعمال المرخص له.  
وتنص المادة 14-11-1- من هذه اللائحة على ما يلي:

سوف تقوم الهيئة بشكل عام بمعالجة نزاعات المستهلكين فقط بعد قيام المرخص له بمعالجة شكوى المستهلك كما هو محدد في هذه اللائحة، وبعد ذلك يتم في غضون ثلاثة أشهر من تاريخ آخر معالجة من قبل المرخص له المعني. ومع ذلك يحق للهيئة وفق ما تراه مناسباً أن تقبل النظر في نزاعات المستهلك في أي وقت.

- 2-1 تتضمن الفقرة أعلاه بأنه يجب على المستهلك غير الراضي عن الخدمات المقدمة من قبل المرخص له أن يرفع المسألة بدايةً إلى المرخص له المعني وفقاً لإجراءات شكوى المستهلك المتبعة من قبل المرخص له.

- 3-1 في حالة إخفاق المرخص له في حل المسألة بالشكل الذي يرضي المستهلك يجوز رفع القضية إلى الهيئة لحلها بموجب إجراءات تسوية نزاع المستهلك. وتقدم هذه الوثيقة التفاصيل الكاملة لإجراءات تسوية نزاع المستهلك في الهيئة.

## 2- إجراءات تسوية نزاع المستهلك

- 1-2 يجوز لأي مستهلك تقدّم بشكوى مستهلك إلى مرخص له ولكنه لم يقتنع بالطريقة التي عالج بها المرخص له شكواه، بما في ذلك نتيجة تلك الشكوى، أن يتقدم بطلب البت في نزاع المستهلك إلى الهيئة.

- 2-2 سوف تقوم الهيئة بتقييم نزاع المستهلك، فإذا اعتبرت بأن طلب النزاع المقدم كامل ومناسب، سوف تقوم الهيئة بالاتصال مع المرخص له المعني نيابة عن المستهلك.

- 3-2 لن تقبل الهيئة نزاعات المستهلكين التي تعتبرها ناقصة أو تافهة أو متقلبة أو مصممة فقط لإلحاق الضرر بمصالح أو سمعة مرخص له معين.

- 4-2 إعداد طلب تسوية نزاع المستهلك

- 1-4-2 يجب على الشخص الذي يتقدم بطلب تسوية نزاع المستهلك أن يقدم المعلومات والوثائق التالية إلى الهيئة:

اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك، الملحق 1 - إجراءات تسوية نزاع المستهلك لدى هيئة تنظيم الاتصالات

- أ) اسم وعنوان وتفاصيل الاتصال "رقم الهاتف والبريد الإلكتروني" للمستهلك.
- ب) الرقم المرجعي لشكوى المرخص له ورقم حساب المستهلك.
- ج) صوراً من وثائق الهوية الشخصية: بطاقة الهوية الإماراتية أو جواز السفر.
- د) شرحاً مكتوباً للنزاع.
- هـ) صوراً من جميع المراسلات مع المرخص له.
- و) تفويضاً خطياً أو وكالة إذا كان الشخص مقدم الشكوى ليس المستهلك نفسه أو صاحب الحساب.

5-2 مراجعة وقبول طلب تسوية نزاع المستهلك.

5-2-1 سوف تقوم الهيئة بإجراء تقييم أولي لطلب نزاع المستهلك، وسوف تهتم على وجه الخصوص بالتأكد من أن النزاع حقيقي وأن المعاملة المقدمة كاملة.

5-2-2 سوف يتم فوراً إعلام الشخص مقدم النزاع في حالة عدم قبول الهيئة لنزاع المستهلك وسوف تعتبر الهيئة الموضوع بأنه مغلق.

6-2 المراسلات مع المرخص له المعني

6-2-1 سوف تقدم الهيئة نسخة من نزاع المستهلك إلى المرخص له المعني إضافة إلى خطاب تقديمي وأية تعليمات أو أسئلة إلى المرخص له تراها الهيئة مناسبة أو ترغب بطرحها.

6-2-2 سوف تحدد الهيئة موعداً نهائياً للمرخص له للتحقيق في نزاع المستهلك والرد عليه، وبشكل عام يكون الموعد النهائي في غضون 15 يوم عمل.

6-2-3 يجب على المرخص لهم بذل قصارى جهودهم لإنهاء النزاع مع حلول الموعد النهائي المحدد، أما إذا طلب المرخص له فترة زمنية أطول لمعالجة النزاع، فيجب على المرخص له التقدم بطلب خطي للتمديد.

7-2 مراجعة ردود المرخص له على نزاع المستهلك.

7-2-1 سوف تقوم الهيئة بمراجعة رد المرخص له على نزاع المستهلك بعناية، وفي حال عدم اقتناعها بالإجراءات المتخذة من قبل المرخص له أو من استجابة المرخص له، سوف تصدر الهيئة تعليمات أخرى إلى المرخص له.

7-2-2 عندما تقتنع الهيئة بإجراءات واستجابة المرخص له، سوف تبلغ الهيئة المستهلك بالنتيجة وإذا كان المستهلك راضياً فسوف تقوم الهيئة بإغلاق موضوع النزاع.



اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك، الملحق 1 - إجراءات تسوية نزاع المستهلك لدى هيئة تنظيم الاتصالات

3-7-2 في حال عدم رضا المستهلك عن النتيجة، قد تقوم الهيئة بإعادة فتح موضوع النزاع وتقديم تعليمات أخرى إلى المرخص له بشأنها.

8-2 الاتصالات مع المستهلك

1-8-2 سوف تبذل الهيئة قصارى جهدها لإطلاع المستهلكين على مجريات نزاع المستهلك المقدم إلى الهيئة وسير العمل في إجراءاته.