



رقم الشكوى: ١٨ / استماع / ٢٠١٦

التاريخ: ٢٠١٧/٦/٢١

تشكلت لجنة الاستماع بتاريخ ٢٠١٧/٦/٢١ برئاسة السيد اسعد باقر وتوت وعضوية السادة طارق محسن اللامي وحياوي جاسم محمد وشهيد حميد الشريفي وسعيد دنيف خليف أصدرت قرارها الأتي :-

المشتكى:- رئيس الجهاز التنفيذي لهيئة الإعلام والاتصالات / إضافة لوظيفته - وكيله الموظفان الحقويان وسام إسماعيل عبد مظلوم ومحمد فاضل علي مجتمعا ومنفردا.

المشكو منه:- المدير المفوض لشركة اسيسايل للهاتف النقال / إضافة إلى وظيفته - وكيله المحامي / عمار هشام محمد والمحامي احمد مؤيد فخري.

قدم المشتكى شكواه إلى لجنة الاستماع بموجب الكتاب المرقم (٥٥٨٠) في ٢٥/٧/٢٠١٦ حيث اوضح في شكواه ان الشركة المشكو منها هي إحدى شركات الهاتف النقال والمرخصة من قبل دائرة المشتكى وقد خالفت تعليمات الهيئة وعقد الرخصة المبرم بين الطرفين وذلك لقيامها باستقطاعات غير شرعية على الرقم المجباني (٥٠٠٠) والمخصص لغرض استفسارات المواطنين المتقاعدين بدائرة التقاعد الوطنية حيث تم مفاطحة الشركة المشكو منها وحسب الكتاب بالعدد (٧/ت/٥٧٢/٢) في ٢٤/١/٢٠١٦ لحث الشركة المشكو منها على تفعيل الرقم (٥٠٠٠) بصورة مجانية وتخصيصه إلى هيئة التقاعد الوطنية \_ لجنة تقاعد الشهداء وبعد تدقيق اللجنة بالاستقطاعات تبين عدم التزام الشركة المشكو منها بكتاب الهيئة وقامت باستقطاع نفس كلفة الاتصال المعلنة عنها من قبل الشركة المشكو منها - وعلى اثر ذلك تم توجيه الإنذار إلى الشركة المشكو منها بالعدد (٢١٤٨) في ١٤/٣/٢٠١٦ وان الشركة المشكو منها قد أجابت بموجب كتابها المرقم (ش ح ١٦/ - ١٥٤) في ١٧/٤/٢٠١٦ على الإنذار الموجه لها حيث أوضحت في إجابتها ان هناك خلل واضح وان الشركة قد استقطعت فعلا من بعض المشتركين بسبب عدم إدخال بعض انطقه الأرقام وتعريفها على الرقم المختصر وتم رصد هذه المخالفة ل(٦٦) وتم تعويض تلك الأرقام إلا ان بعد تدقيق اللجنة مرة أخرى بالاتصال على الأرقام التي تم تزويدنا بها من قبل الشركة المشكو منها لم تقم بتعويض تلك الأرقام لغاية التاريخ . وقد ختم المشتكى شكواه بطلب الشكوى ضد الشركة المشكو منها وحسب الصلاحيات الواردة في القسم (٨) من الأمر ٦٥ لسنة ٢٠٠٤ النافذ. وفرض غرامة مالية تتناسب مع حجم المخالفة المرتكبة والتقييد بتعليمات دائرة المشتكى فدعت لجنة الاستماع الطرفين للمرافعة وحددت يوم ١٧/٨/٢٠١٦ موعدا لذلك .



بتاريخ ٢٠١٦/١٠/٥ قدم وكيل الشركة المشكو منها لائحة تضمنت :-

ان وكيل دائرة المشتكي لم يرفع الشكوية المطلوبة التي رسمتها اتفاقية الترخيص الممنوحة من قبل دائرة المشتكي الممنوحة والتي نصت المادة (٢٩) لحل النزاعات . ويتم حل النزاعات بين المرخص والمرخص له فيما يتعلق تفسير اتفاقية الترخيص أو تطبيقها . وتبذل الجهود وكل النزاعات التي تنشأ عن اتفاقية الترخيص بطريقة مباشرة وودية من خلال المفاوضات وفي حالة عدم مقدرة المرخص والمرخص له على ذلك يحال النزاع الى هيئة الفصل بالنزاعات التابعة للمرخص لتقييم النزاع وحسب ماورد في لائحة وكيل الشركة المشكو منها إن دائرة المشتكي لم تتم بإجراء مفاوضات مباشرة وودية لحل النزاع والمقصود بالمفاوضات المباشرة هو الحل ووجه لوجه من قبل المختصين . وحضور الموظفين القانونيين .

بتاريخ ٢٠١٦/١٠/٢٦ قدم وكيل دائرة المشتكي لائحة تضمنت:-

ان الإجراءات المتخذة من قبل دائرة المشتكي كانت وفق الإجراءات التي تضمنت ان مكتب رئيس الوزراء وجه بموجب الكتاب المرقم (م ر و /١١٥٣٢/٦٢) في ٢٠١٥/٨/١٣ الهيئة مفاتيحة شركات الهاتف النقال (اسياسيل - الأثير - كورك تيليكوم) بتزويد المكتب أربعة خطوط بالمواصفات المطلوبة على إن تكون كلفة الاتصالات على الجهة المتصلة كما وجهت دائرة المشتكي بموجب الكتاب المرقم (٥٨٧٦/٢/٧) في ٢٠١٦/٨/٢٤ شركات الهاتف النقال بتخصيص الرقم (٥٠٠٠) لصالح مكتب رئيس الوزراء لاستلام المكالمات فقط وبالتكلفة الاعتيادية ويشمل كافة محافظات العراق ويوضع (٤) شراخ لكل شركة . وكذلك تم مفاتيحة الهيئة من قبل مكتب رئيس الوزراء لإيعاز إلى شركات الهاتف النقال (اسياسيل ، الأثير ، كورك تيليكوم) لتحويل كافة الاتصالات الواردة لتكون مجانية مساهمة من الشركات أعلاه في خدمة ذوي الشهداء لتسيير معاملاتهم . تم مفاتيحة الشركات لغرض تفعيل الخط (٥٠٠٠) وبصورة مجانية وحسب طلب مكتب رئيس الوزراء وبعدها قامت دائرة المشتكي بواسطة لجنة تدقيق أسعار الهاتف النقال اللاسلكي الثابت بإجراء مكاملة مختصرة على الرقم (٥٠٠٠) تم استقطاع (٢) دينار للثانية إي يبين كلفت الاتصال المعلنة وليس كما ذكرت الشركة المشكو منها وحسب كتابها المرقم (ش ح /١٦-٤١) في ٢٠١٦/٢/٢١ تم توجيه إنذارات إلى الشركة المشكو منها وأجابت انه تم تفعيل الرقم (٥٠٠٠) وحيث وردت شكوى إلى دائرة المشتكي من احد المواطنين بخصوص الموضوع وتم مفاتيحة الشركة المشكو منها . وتم إجابة الشركة المشكو منها إن شركتهم دقت ذلك ورصدت أرقام (٦٦) رقم وتم استقطاع منها سابقا والسبب يعود الى ان إحدى مجموعات الأرقام الجديدة ولم يتم تعريفها على الرقم المخصص المذكور سهوا . وبعد تدقيق ذلك من قبل لجنة مختصة ثبت عدم تعويض هذه الأرقام وان تقديم الشكوى هو إجراء قانوني تنفيذيا للأمر ٦٥ لسنة ٢٠٠٤ النافذ.



بتاريخ ٢٠١٦/١١/١٦ قدم وكيل الشركة المشكو منها لائحة تضمنت :

إن وكيل دائرة المشتكي لم يقدم إجابة على اللوائح السابقة وان دائرة موكله تحتفظ بالرد على كافة الفقرات التي قدمت بلائحة وكيل دائرة المشتكي في حالة رفض الدفع الشكلي لها من قبل لجنة الاستماع .



بتاريخ ٢٠١٧/١/١٨ قدم وكيل الشركة المشكو منها لائحة تضمنت :-

إن الشكوى حركت على ضوء شكوى قدمت من قبل احد المواطنين وان الرخصة الممنوحة إلى الشركة المشكو منها في حالة وجود شكوى تحل بشكل ودي بينما الشكوى قدمت إلى الهيئة ومن ثم إلى لجنة الاستماع بدون مراعاة الالتزام التعاقدية . وان طلب الهيئة هو تفعيل الرقم بشكل اعتيادي وتم فعلا ذلك . ومن ثم طلب بتفعيل الرقم المجاني وعلى الرغم إن ذلك لا ينطبق مع شرط الرخصة للأرقام المختصة وان الشركة المشكو منها استجابت للجهات الرسمية ودعما لأسر الشهداء على الرقم المجاني وهذا ما تم فعله . وان إجراء التحريات في ( ٦٦ ) رقم ومجموع التعويضات هو اقل من سبعة عشر ألف دينار عراقي وانه تم تصحيح الوضع من قبل الشركة المشكو منها وعوض المشتركين وزودت دائرة المشتكي بذلك . وهناك عدد من الأرقام المختصة التي لم تسجل عليها إي شكوى وان تلك الأرقام سقطت سهوا إثناء التفعيل لذلك هو طلب الهيئة بتفعيل التعريفه الاعتيادية ومن ثم العودة وطلب التفعيل المجاني إي تفعيل للأرقام مرتين وان شركة موكلته لم تكرر إي مخالفة وان الموضوع حصر بنفس الأرقام ثانياً

بتاريخ ٢٠١٧/٢/١٥ قدم وكيل دائرة المشتكي لائحة تضمنت :-

ان دائرة المشتكي ملتزمة وفق الأمر ٦٥ لسنة ٢٠٠٤ في تقديم الشكوى وان مكتب رئيس الوزراء طلب بتحويل كلفة الاتصال التي تخص ذوي الشهداء لتكون مجانية . وان الأرقام التي ادعى وكيل الشركة المشكو منها بانه تم تعويضها فيما بعد اتضح انها لم تعوض وان الشركة المشكو منها لم تلتزم بالكتب الصادرة من دائرة المشتكي . وان الأمر ٦٥ لسنة ٢٠٠٤ النافذ وتحديدا القسم (٨) الفقرة (٢) رسم الطريق القانوني الواجب الإلتباع في حالة حصول اي نزاع وهو اللجوء الى لجنة الاستماع لالتزام المخالفين بالقرارات التي تصدر عن الجهاز التنفيذي للهيئة وفرض غرامة في حالة الإصرار على المخالفة وان الاستمرار باستقطاع الاتصال على الرقم المجاني (٥٠٠٠) المختصر دون تنفيذ توجيهات رئيس الوزراء والهيئة يعتبر مخالفة ولا بد من محاسبة الشركة المشكو منها .

بتاريخ ٢٠١٧/٣/٨ قدم وكيل الشركة المشكو منها لائحة تضمنت :-

إن الشركة المشكو منها التزمت بتوجيهات دائرة المشتكي وخاصة فيما يتعلق بالرقم المجاني (٥٠٠٠) وتم إجراء التحريات اللازمة وتم حصرها ب(٦٦) رقم فقط وتم التعويض بالكامل وان شركة موكله لم تكرر اي مخالفة



واطلب بيان الدليل في عدم تعويض المشتركين إل (٦٦) رقم وان وكيل دائرة المشتكي لم يقوم بتقديمها فأجاب وكيل المشتكي أكرر أقوالي ودفوعي السابقة لكون اللائحة مكررة وتم تأجيل الشكوى لغرض التدقيق.  
بتاريخ ٢٠١٧/٤/١٩ أتمت اللجنة تدقيقاتها وحيث لم يبق مايقال افهم ختام المرافعة وعين يوم ٢٠١٧/٥/١٠ موعداً لإصدار القرار

وقد تم تأجيل إصدار القرار لعدة جلسات لعدم اكتمال النصاب وفي هذا اليوم ٢٠١٧/٦/٢١ حيث اكتمل النصاب تقرر إصدار القرار .

### القرار:

من خلال الاطلاع على عريضة الشكوى ومرفقاتها وسير المرافعات وتبادل اللوائح بين الطرفين وبعد التدقيق والمداولة وجدت اللجنة إن دائرة المشتكي إضافة لوظيفته قد فاتحت الشركة المشكو منها في الكتاب المرقم ٧/ت/٥٧٢/٢ في ٢٠١٦/١/٢٤ لحثها على تفعيل الرقم (٥٠٠٠) بشكل مجاني وتخصيصه إلى هيئة التقاعد الوطنية / لجنة تقاعد الشهداء وهذا ما اشار إليه كتاب مكتب رئيس الوزراء المرقم مرس/١١٥٣٢/٦٢ في ٢٠١٥/٨/١٣ وبعد متابعة دائرة المشتكي لهذا الموضوع من خلال اللجنة الفنية المختصة في الهيئة اتضح قيام الشركة باستقطاع كلفة الاتصال المعلن عنها من قبل الشركة وقد وجهت دائرة المشتكي الإنذار المرقم ٢١٤٨ في ٢٠١٦/٣/١٤ لكن دون اية نتيجة .

وقد اطلعت اللجنة على دفع وكيل الشركة حيث تضمنت اعترافاً بحصول (٦٦) مخالفة مدعية بأنها قامت بتعويض تلك الأرقام وبعد متابعة اللجنة الفنية المختصة في الهيئة تبين عدم صحة ذلك ولم يتم التعويض وان ماورد في دفوعة الأخرى بأنه يمكن حل النزاعات بشكل ودي استناداً الى المادة (٢٩) من اتفاقية الترخيص وان هذه الدفع تفتقر الى الدقة والمعيار القانوني حيث ان توجيه الكتب والإنذارات من قبل دائرة المشتكي ماهي إلا سياقاً إدارياً يعطي للطرف الأخر المهلة لتلافي الأخطاء وإزالة المخالفة وبذلك تكون دائرة المشتكي قد أسقطت هذه الحجة . إما الدفع الأخرى فهي لم تأت بشي يعول عليه في إثبات عدم المخالفة أو معالجتها حيث أكدت اللجنة الفنية المختصة في الهيئة عدم التعويض للأرقام التي استقطعت كلفتها .

وبما إن عقود الرخصة مع كافة شركات الاتصال تلزمها بالالتزام باللوائح والتعليمات التي تصدرها الهيئة بعد توقيع العقد مالم تعترض عليها هذه الشركات من خلال الفترة القانونية المحددة .

لنا اقتنعت اللجنة بحصول المخالفة استناداً لما ذكر أعفا:



لنا تقر فرض غرامة مالية وقدرها (٢٠,٠٠٠,٠٠٠) فقط عشرون مليون دينار عراقي لا غيرها على الشركة المشكو منها (شركة اسيا سيل للهاتف النقال) والالتزام بالتعليمات الصادرة من هيئة الإعلام والاتصالات استناداً الى احكام القسم ( ٨ فقرة ٣/ب) والقسم (٩ فقرة ١/د) من الأمر ٦٥ لسنة ٢٠٠٤ المعدل قراراً حضورياً قابلاً للطعن وصدر القرار بالاتفاق وافهم علنا بتاريخ ٢٠١٧/٦/٢١.

رئيس اللجنة  
٢٠١٧/٦/٢١  
عضو  
عضو  
عضو

