

اللائحة التنظيمية بشأن المنازعات الخاصة بالمستهلك

الفصل الأول التعريف والأهداف

مادة (1) التعريف

في تطبيق أحكام هذه اللائحة يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة قرين كل منها، ما لم يقتض سياق النص خلاف ذلك:

المملكة: مملكة البحرين.

القانون: قانون الاتصالات الصادر بالمرسوم بقانون رقم (48) لسنة 2002.

الهيئة: هيئة تنظيم الاتصالات.

نظام التعامل: النظام الخاص بالتعامل مع شكاوى المستهلكين الذي تعتمده الهيئة وفقاً للقرار الصادر بهذا الشأن بتاريخ 1 يونيو 2015.

الاتصالات: المعنى المحدد بموجب المادة (1) من القانون.

الترخيص: المعنى المحدد بموجب المادة (1) من القانون.

المشغل المرخص له: المعنى المحدد بموجب المادة (1) من القانون.

المشترك: كل شخص أو طرف متعاقد معه، والذي قدم له هذا الشخص رسالة موقعة بتحويله لتقديم طلب تسوية المنازعات.

الشخص: أي طرف أبرم عقداً مع المشغل المرخص له لتقديم خدمة الاتصالات ويشمل:

(أ) الشخص الطبيعي.

(ب) المؤسسة الصغيرة أو المتوسطة الحجم.

(ج) المؤسسة - شريطة ألا يكون العقد مع المشغل المرخص له قد أوجب حل النزاعات من خلال إجراءات قانونية محددة, أو تحكيم ملزم, وألا يكون قد تم التفاوض بشأن العقد بشكل فردي. **الشكوى:** أي تعبير شفوي أو كتابي بعدم الرضا سواء كان مبرراً أو غير مبرر قدمه الشخص أو من ينوب عنه, بشأن توفير أو عدم توفير خدمات الاتصالات أو بشأن إجراءات التعامل مع الشكوى ذاتها والذي يتطلب اتخاذ إجراء لحل الشكوى.

طرف/أطراف الشكوى: أحد أو كلا طرفي الشكوى وفقاً للسياق في أي من الحالتين الآتيتين:

(أ) أن تكون الشكوى مستنفذة.

(ب) أن يتم النظر في الشكوى بموجب البند (2) من الفقرة (ج) من المادة (3) من هذه اللائحة. **طلب تسوية النزاع:** الطلب الذي يقدمه المشترك وفقاً للمادتين (3) و(4) من هذه اللائحة, يطلب فيه من الهيئة قبول الشكوى لتسوية المنازعات فيها وذلك في أي من الحالتين الآتيتين:

(أ) أن تكون الشكوى مستنفذة.

(ب) أن يتم النظر فيها بموجب البند (2) من الفقرة (ج) من المادة (3) من هذه اللائحة. **النزاع:** أي طلب لتسوية المنازعات تم قبوله من قبل الهيئة مع مراعاة المادة (6) من هذه اللائحة للحصول على حل رسمي وفقاً للمادة (56) من القانون, سواء كان النظر فيه على أنه نزاع واحد أو مشترك مع المنازعات المتعلقة بنفس الموضوع وفقاً للمادة (9) من هذه اللائحة.

طرف/أطراف النزاع: أحد أو كلا طرفي النزاع وفقاً للسياق حول القضية (القضايا) المنصوص عليه في طلب تسوية المنازعات الذي تم قبوله من قبل الهيئة على أنه نزاع مع مراعاة المادة (6) من هذه اللائحة.

المؤسسة: أي مؤسسة توظف أكثر من 250 موظفاً.

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم: أي مؤسسة توظف 250 موظفاً فأقل.

الرد: الرد الرسمي الخطي المقدم من المشغل المرخص له إلى الهيئة وفقاً للفقرة (أ) من المادة (8) من هذه اللائحة.

يوم عمل: أي يوم من أيام الدوام الرسمي من الأحد إلى الخميس دون عطلة نهاية الأسبوع والعطل الرسمية في المملكة.

فترة الستين يوماً: فترة الستين يوماً تقويمياً المشار إليها في المادة (56/أ) من القانون.

الشكوى المستنفذة: تحقق أحد الإجراءين التاليين, قبل انتهاء فترة الستين يوماً:

أولاً: قيام المشغل المرخص له بتزويد المشترك بإخطار لحل الشكوى، وعدم رضاء المشترك عن مضمون الحل.

ثانياً: تراجع المشغل المرخص له بشكل مكتوب عن التحقيق أو السعي إلى حل الشكوى.

إخطار الحل: الإخطار الموجه من المشغل المرخص له للمشارك مقدم الشكوى من خلال رسالة نصية قصيرة أو أي وسيلة أخرى معتمدة لدى الهيئة، متضمناً الاقتراح النهائي لحل الشكوى أو رفضها.

إرشادات فرض الغرامات: الإرشادات الخاصة بتحديد مبلغ الغرامة لمخالفة المادة (35) أو المادة

(65) من القانون والصادرة بتاريخ 16 مارس 2014، برقم: LAD 0314 038.

القرار: القرار المسبب والملزم الصادر عن الهيئة وفقاً للمادة (12) من هذه اللائحة لحل المنازعات بشكل رسمي.

مادة (2)

الأهداف

تهدف هذه اللائحة إلى تحقيق الآتي:

أ. تحديد مبادئ وإجراءات تقديم النزاع الذي ينشأ بين المشارك والمشغل المرخص له والتعامل معه وحله.

ب. العمل على تحسين إجراءات التعامل مع الشكاوى من خلال وضع معايير أساسية رفيعة المستوى للتعامل مع الشكاوى من قبل المشغلين المرخص لهم, ووفقاً لنظام التعامل الصادر عن الهيئة.

الفصل الثاني إجراءات تقديم طلب تسوية النزاع

مادة (3)

تقديم الطلب

يكون تقديم طلبات تسوية النزاع وفقاً لأحكام هذه اللائحة وبمراعاة الضوابط والإجراءات الآتية:

أ. يجب على المشغلين المرخص لهم الالتزام بنظام التعامل، بما في ذلك الأحكام المتعلقة بالتعامل مع الشكاوى في الوقت المناسب وتسهيل الشكاوى.

ب. تطبق الإجراءات الواردة في هذه المادة في السياق العادي على تسوية المنازعات التي تثار من قبل المشتركين من الأشخاص الطبيعيين دون غيرهم.

وللهيئة تطبيق هذه الإجراءات في شأن المنازعات التي تثار من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم أو المؤسسات أو المشغلين المرخص لهم، متى قدرت مناسبتها لتسوية النزاع.

ت. يجوز تقديم طلب تسوية المنازعات للهيئة في الحالات الآتية:

1- استنفاد الشكاوى فترة الستين يوماً المنصوص عليها في القانون.

2- انتهاء فترة الستين يوماً في حال:

أولاً: إخفاق المشغل المرخص له في تزويد المشترك بإخطار الحل على الرغم من أن المشغل المرخص له لم يتراجع بشكل مكتوب عن التحقيق أو السعي إلى حل الشكاوى ضمن فترة الستين يوماً.

ثانياً: تزويد المشغل المرخص له المشترك بإخطار الحل، إلا أن إخطار الحل هذا لا يرضي المشترك.

ث. لا تقبل طلبات تسوية المنازعات التي لم تقدم للهيئة خلال 12 شهراً من التاريخ الذي قدمت فيه الشكوى المعنية لأول مرة إلى المشغل المرخص له.

ج. يجوز تقديم طلبات تسوية المنازعات للهيئة عن طريق أي من الوسائل الآتية:

1-وصلة إدارة علاقات العملاء للهيئة عبر الإنترنت.

2-طلب كتابي يقدم للهيئة على عنوانها المُعلن عنه في موقعها الإلكتروني الرسمي.

3-الاتصال بمركز الاتصال في الهيئة على الرقم الذي يظهر في موقعها الإلكتروني الرسمي،

ويتعين على ممثل مركز الاتصال في الهيئة أن يعد ملخصاً بالوقائع يتسلمه المشترك

ويقدمه للهيئة خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلامه.

ح. في حالة وجود طلب لتسوية المنازعات تم تقديمه من قبل المشغل المرخص له، تطبق جميع

الأحكام ذات الصلة المنصوص عليها في هذه اللائحة ما لم توجه الهيئة أطراف الشكوى

على خلاف ذلك، ويجوز للهيئة أن تعتمد أيضاً إجراءات موضوعة خصيصاً لمعالجة الظروف

الاستثنائية التي يكون فيها المشغل المرخص له هو الطرف مقدم الشكوى.

مادة (4)

محتويات ومرفقات طلب تسوية المنازعات

أ- يجب أن يشتمل طلب تسوية المنازعات الذي يقدمه المشترك على المعلومات التالية بعبارات

واضحة لا لبس فيها:

1- التفاصيل ذات الصلة بأطراف طلب التسوية، بما في ذلك الآتي:

أولاً: أسم المشترك.

ثانياً: رقم بطاقة هوية المشترك.

ثالثاً: صورة من بطاقة هوية المشترك.

رابعاً: عنوان البريد الإلكتروني للمشارك.

خامساً: عنوان المشارك.

سادساً: رقم هاتف المشارك, ورقم الهاتف موضوع طلب تسوية المنازعات إذا كان مختلفاً.

سابعاً: أسم المشغل المرخص له الذي يتعلق به طلب تسوية المنازعات.

2- رقم المرجع الخاص الذي تم تعيينه من قبل المشغل المرخص له للشكوى وفقاً لنظام التعامل.

3- وصفاً كاملاً للحقائق، بما في ذلك:

أولاً: نوع خدمة الاتصالات موضوع الشكوى.

ثانياً: تحديد سبب الشكوى، موضحاً:

1) طبيعة الفعل أو الإهمال المزعوم الذي أدى إلى الشكوى وتاريخ أول حدوث له.

2) التفاصيل الكاملة لتاريخ وخلفية الفعل أو الإهمال المزعوم وكيفية استجابة المشغل المرخص له.

3) التاريخ المحدد الذي تم فيه إبلاغ المشغل المرخص له لأول مرة بشأن الفعل أو الإهمال المزعوم, أو التاريخ المحدد الذي قدمت فيه الشكوى إلى المشغل المرخص له لحلها داخلياً.

4- وصف الخطوات التي اتخذها المشغل المرخص له - إن وجدت - لحل الشكوى، بما في ذلك جميع المراسلات ذات الصلة بين أطراف الشكوى.

5- شرح حول ما إذا كانت الشكوى مستنفذة.

6- إذا كان المشترك له صلة تعاقدية مع شخص (على سبيل المثال، صاحب العمل) الذي هو طرف في عقد مع المشغل المرخص له، يجب تقديم تعويض كتابي أو توكيل من ذلك الشخص يجيز للمشارك تقديم طلب تسوية المنازعات.

7- توضيح سبب رفض المشارك لإخطار الحل في حال تم تقديمه من قبل المشغل المرخص له.

8- وصف لنوع الإجراءات التصحيحية الذي تم السعي إليها والسبب لاتخاذ مثل هذا الإجراء، وفي حالة المطالبة بالتعويض، يجب توضيح مبلغ التعويض المطلوب وسببه.

ب- يجب على المشارك تقديم الأدلة الداعمة، إن وجدت، بما في ذلك:

1. صورة من عقد تقديم خدمة الاتصالات المتعلق بموضوع طلب تسوية المنازعات.
2. صورة من الفواتير، إذا كانت متعلقة بموضوع طلب تسوية المنازعات.
3. جميع المراسلات الخطية المسبقة بين أطراف الشكوى والتي تتعلق بالشكوى.
4. أي ملف أو ملاحظات أخرى متعلقة بإجراءات حل الشكوى الداخلية من قبل المشغل المرخص له والتي تتعلق بالشكوى وتكون في حوزة المشارك وتشمل إخطار الحل (إن وجد).

ج- إذا كان المشارك يعتمد على، أو يشير إلى، الوثائق الداعمة أو مواد أخرى في طلب تسوية المنازعات، يجب عليه تزويد الهيئة بصورة من هذه الوثائق أو المواد الأخرى خلال خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم طلب تسوية المنازعات.

د- يجوز للهيئة طلب عقد اجتماع مع المشارك لمناقشة أي جانب من طلب تسوية المنازعات إذا رأت أن هذا الاجتماع من شأنه أن يساعد في تحديد ما إذا كان سيتم قبول طلب تسوية المنازعات أم لا.

الفصل الثالث قبول طلبات تسوية المنازعات

مادة (5)

إخطار أطراف طلب تسوية النزاع

أ- تتولى الهيئة إخطار المشغل المرخص له بموضوع النزاع وتزويده بنسخة من طلب تسوية المنازعات خلال خمسة أيام عمل من تاريخ تلقي الطلب، ما لم يكن قد تم رفض الطلب لأي سبب من الأسباب المنصوص عليها في المادة (6) من هذه اللائحة.

ب- يجب على المشغل المرخص له تقديم تأكيد خطي للهيئة خلال يومي عمل من تاريخ أستلام الإخطار وأن يبين في هذا التأكيد الخطي الآتي:

1. بيان ما إذا كان قد تم تقديم موضوع طلب تسوية المنازعات كشكوى للحل، وتاريخ تقديم هذه الشكوى.

2. بيان ما إذا كانت الشكوى مستنفذة، إن أمكن.

مادة (6)

حالات عدم قبول ورفض طلب تسوية المنازعات

أ- لا تقبل طلبات تسوية المنازعات في الحالات الآتية:

1. انقضاء الموعد المحدد لتقديم طلب تسوية المنازعات، على النحو المنصوص عليه في الفقرة (د) من المادة (3) من هذه اللائحة دون تقديمه.

2. تعلق الشكوى محل طلب تسوية المنازعات بموضوع دعوى قضائية منظورة بشكل متزامن

أمام محاكم المملكة، أو كونها موضوعاً لإجراءات قانونية تم بشأنها إصدار حكم نهائي،

ما لم توجه المحكمة المختصة الهيئة أن تتخذ إجراءً معيناً.

3. ارتباط طلب تسوية المنازعات بطلب إعادة نظر في مسألة تم حلها وفقاً للمادة (56) من القانون، إلا إذا:

أولاً: تم تقديم أدلة أو وقائع جديدة مهمة للهيئة خلال ستة أشهر من تاريخ حل الهيئة للشكوى مع تقديم سبب واضح ووجيه لعدم تقديمها مسبقاً.

ثانياً: كان من المرجح أنه سوف يتم التوصل إلى استنتاج مختلف بشكل كلي في حال أخذت الهيئة بعين الاعتبار الأدلة أو الوقائع الجديدة المقدمة في وقت حل المسألة المعنية.

4. تعلق طلب تسوية المنازعات أو اشتماله على مسائل تخرج عن نطاق اختصاصات الهيئة.

5. تعلق طلب تسوية المنازعات بقرار تجاري مقدم من المشغل المرخص له حول تقديم خدمة اتصالات معينة إلى المشترك، ما لم يكن المشغل المرخص له تحت التزام قانوني أو تنظيمي لتقديم خدمة الاتصالات المعنية.

6. عدم تعلق طلب تسوية المنازعات بالمشترك أو بخدمة اتصالات مقدمة من قبل مشغل مرخص له.

7. تعلق طلب تسوية المنازعات بشروط العمل أو قضايا الموظفين الأخرى.

8. تعلق طلب تسوية المنازعات بمسألة بين المشغلين المرخص لهم فقط.

9. تعلق طلب تسوية المنازعات بأداء الكابلات والأسلاك الموجودة داخل مقر المشترك التي لم يتم تركيبها بواسطة المشغل المرخص له أو أي طرف ثالث بالنيابة عن المشغل المرخص له.

10. تعلق طلب تسوية المنازعات بأداء المعدات التي لم يتم توفيرها أو شرائها أو تأجيرها أو استلامها من المشغل المرخص له، أو التي لا تقع ضمن المسؤولية التعاقدية أو غيرها من مسؤوليات المشغل المرخص له.

11. تعلق طلب تسوية المنازعات بمحتوى خدمة الاتصالات (وتشمل على سبيل المثال، مكالمة هاتفية أو بريد إلكتروني أو رسائل نصية قصيرة أو موقع إلكتروني أو أي نوع آخر من أنواع الاتصال).

12. تعلق طلب تسوية المنازعات بمطالبة تزيد قيمتها على عشرين ألف دينار بحريني، إلا في حالات غير اعتيادية على النحو التي تحدده الهيئة.

ب-يجوز للهيئة رفض طلب تسوية المنازعات في أي من الحالات التالية:

1. ثبوت عدم موضوعية طلب تسوية المنازعات أو عدم جديته أو كيديته أو استهدافه تغيير موقف المشغل المرخص له.

2. كون الأدلة المتاحة أو المقدمة من قبل المشترك لا توفر أساساً كافياً يبني عليه التصرف.

3. تعلق طلب تسوية المنازعات بمسألة تندرج ضمن اختصاصات هيئة حكومية أخرى داخل المملكة يقع على عاتقها مسؤولية الفصل في هذه المسألة.

ج- يجوز للهيئة - في أي وقت بعد موافقتها على طلب لتسوية المنازعات- إنهاء إجراءات حل النزاع إذا رأت أن المشترك قد أخفق في التعاون مع أي جانب من جوانب التحقيق ويترتب على إنهاء الإجراءات الآتي:

1- منع المشترك من تقديم طلب آخر لتسوية المنازعات للهيئة فيما يتعلق بهذه المسألة وذلك وفقاً لأحكام البند (3) من الفقرة (أ) من هذه المادة.

2- أن تقوم الهيئة خلال خمسة أيام عمل من تاريخ إنهاء إجراءات حل النزاع بإخطار المشترك بقرارها، مع تقديم مبرر منطقي.

الفصل الرابع إجراءات نظر النزاع

مادة (7)

أحكام عامة

أ- تسري الإجراءات المنصوص عليها أدناه على النزاع ما لم تكن هناك إجراءات خاصة تنص عليها لائحة أخرى صادرة عن الهيئة في شأن منازعات معينة.

ب- بعد الانتهاء من إجراءات الإخطار المنصوص عليها في المادة (5) من هذه اللائحة، تقوم الهيئة بالنظر في موضوع النزاع، ما لم تقرر أن هناك أساساً للامتناع عن قبول أو رفض طلب تسوية المنازعات وفقاً للمادة (6) من هذه اللائحة.

مادة (8)

القبول والرد وجمع المعلومات

أ- في حال قررت الهيئة قبول طلب تسوية النزاع يجب على المشغل المرخص له، خلال سبعة أيام عمل من تاريخ استلامه نسخة من طلب تسوية المنازعات، تقديم الرد إلى الهيئة متناولاً كل القضايا التي أثارها طلب تسوية المنازعات، ويجب أن يكون هذا الرد، حيثما كان ذلك ممكناً، مدعماً بالأدلة ذات الصلة، وفي حال أخفق المشغل المرخص له في تقديم رد خلال الإطار الزمني المحدد، للهيئة حل النزاع في ضوء المستندات المقدمة إليها.

ب- يجب على الهيئة تزويد المشترك بنسخة من الرد خلال يومي عمل من استلامه، ويجوز للمشارك تقديم تعقيبه على ذلك الرد خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلامه من الهيئة، ويجب أن يقتصر الجواب على النقاط التي أثرت في ذلك الرد على ألا يتم طرح أية أسباب أو أدلة جديدة للنزاع.

ج- للهيئة - وفقاً للمادة (53) من القانون - أن تطلب من المشغل المرخص له أية معلومات تراها مناسبة وضرورية لتمكينها من تنفيذ إجراءات تسوية النزاع، ولها - قبل اتخاذ القرار - طلب أية معلومات في أي وقت بعد قبولها طلب تسوية المنازعات.

د- يجب للمشغل المرخص له تقديم المعلومات الإضافية التي طلبتها الهيئة وفقاً لأحكام هذه المادة، وذلك خلال خمسة أيام عمل على الأكثر من تاريخ طلب الهيئة هذه المعلومات، ما لم تقرر الهيئة خلاف ذلك.

هـ- يجوز للهيئة في حال أخفق المشغل المرخص له في تزويدها بالمعلومات المطلوبة:

1. اتخاذ إجراءات التنفيذ وفقاً للمادة (19) من هذه اللائحة.

2. إصدار قرار على أساس السجل الذي لديها.

مادة (9)

ضم المنازعات

أ- للهيئة ضم المنازعات المتعلقة بنفس الموضوع لاتخاذ قرار واحد بشأنها وذلك في الحالتين الآتيتين:

1. وحدة الموضوع في أكثر من منازعة بما يستوجب النظر فيها بسهولة على أنها نزاع واحد.

2. رجحان وحدة المصلحة لكل مشترك في جميع مراحل إجراءات تسوية المنازعات التي تم الجمع بينها.

ب- تقوم الهيئة بإخطار أطراف النزاع المعنيين كتابة - في حال قررت ضم المنازعات - بما يفيد أن المنازعات الخاصة بهم قد تم الجمع بينها.

ج- إذا ارتأت الهيئة أن النزاعات التي تم الجمع بينها لا ينبغي أن تكون مدمجة في أي مرحلة من مراحل التسوية، يجوز لها الاستمرار في تسوية كل نزاع على حدة.

د- يجوز للهيئة أن تصدر توجيهات بشأن معايير وإجراءات الجمع بين المنازعات المتعلقة بنفس الموضوع لاتخاذ قرار واحد بشأنها.

الفصل الخامس تسوية المنازعات

مادة (10)

الوساطة

أ- مع مراعاة أحكام الفقرة (ب) من هذه المادة، للهيئة حسب تقديرها، محاولة تسوية النزاع عن طريق دخولها في وساطة من خلال اتصالات غير رسمية و/أو الاجتماع مع أحد أو كلا طرفي النزاع، ويتم تعليق الأطر الزمنية المنصوص عليها في هذه اللائحة إلى أن تتم عملية الوساطة.

ب- للهيئة الدخول في وساطة في أي من الحالات الآتية:

1. إذا طلب منها على وجه التحديد القيام بذلك من كلا طرفي النزاع.
2. إذا قدرت الهيئة إمكانية تسوية النزاع ودياً يجوز لها إجراء وساطة بين طرفيه، ولو لم يقدم أي منهما طلب الوساطة.

ج- للهيئة، حسب تقديرها، البدء في الوساطة فوراً بعد:

1. تلقي طلب من كلا طرفي النزاع للدخول في وساطة.
2. انتهاء الموعد النهائي لاستلام إجابة المشترك على الرد على النحو المشار إليه في الفقرة (ب) من المادة (8) من هذه اللائحة وذلك في حالة عدم وجود الطلب المشار إليه في الفقرة السابقة.

د- إذا اتفق أطراف النزاع على تسوية المسألة أثناء أو بعد عملية الوساطة، يجب أن تتوافق شروط التسوية مع المتطلبات المنصوص عليها في الفقرة (د) من المادة (11) من هذه اللائحة.

ه- إذا لم يتم التوصل إلى تسوية خلال عشرة أيام عمل من تاريخ بدء عملية الوساطة (أو أية فترة أطول يتم التوصل إليها بالاتفاق بين أطراف النزاع بعد موافقة الهيئة عليها)، يجب على أطراف النزاع المضي قدماً في إجراءات حل النزاع بموجب القرار الصادر وفقاً للمادة (12) من هذه اللائحة.

مادة (11)

التسوية الودية

أ. يجوز لأطراف طلب تسوية النزاع، في أي وقت بعد تقديم الطلب، الدخول في مفاوضات تهدف إلى تسوية النزاع كلياً أو جزئياً عن طريق الاتفاق.

ب. للهيئة أن تقرر وقف أي عملية وساطة مجدولة أو إجراءات رسمية لحل النزاع إلى أن تتم مفاوضات التسوية بين أطراف النزاع.

ج. يجب على أطراف النزاع الاتفاق على التسوية خلال عشرة أيام عمل من تاريخ بدء المفاوضات، إلا إذا توصل أطراف النزاع إلى اتفاق مشترك لتمديد فترة مفاوضات التسوية وفقاً لجدول زمني معدل توافق عليه الهيئة كتابة.

د. إذا تم التوصل إلى تسوية لبعض أو كل القضايا موضوع النزاع، يجب على أطراف النزاع أن يقدموا للهيئة تأكيداً خطياً موقعاً بشروط التسوية، وذلك مع مراعاة الآتي:

1- يجب أن يتضمن اتفاق التسوية جدولاً زمنياً لقيام المشغل المرخص له بالإجراءات التصحيحية التي اتفق عليها أطراف النزاع، وفي حالة عدم تضمين اتفاق التسوية جدولاً

زمنياً، يجب القيام بالإجراءات التصحيحية خلال عشرة أيام عمل من تاريخ قبول التسوية من قبل أطراف النزاع، ما لم يتفقوا على خلاف ذلك خطياً، ويخضع ذلك لموافقة الهيئة.

2- يجب ألا تُعرض تفاصيل أي تسوية متفق عليها بين أطراف النزاع على العامة من قبلهم أو من قبل الهيئة، ما لم يتفق الأطراف على القيام بذلك.

3- للهيئة إصدار مبادئ توجيهية متعلقة بالتسوية أو أي إجراء من إجراءاتها، دون الرجوع إلى أطراف النزاع، وفقاً للمادة (18) من هذه اللائحة، ويجب أن يطبق هذا بغض النظر عن عرض تفاصيل أي تسوية على العامة من عدمه.

هـ. للهيئة بدء أو إعادة بدء أي وساطة مقررة أو إجراءات رسمية لحل النزاع في حال أخفق أطراف النزاع في التوصل إلى تسوية حول أي من القضايا موضوع النزاع أو جميعها.

و. للهيئة اتخاذ إجراءات مؤقتة ضد المشغل المرخص له وفقاً للإجراءات المنصوص عليها في المادة (15) من هذه اللائحة، وذلك في حالة إخفاق المشغل المرخص له في التوافق مع أي إجراءات تصحيحية متفق عليها كجزء من اتفاق التسوية.

الفصل السادس القرار

مادة (12)

إصدار القرار

أ. للهيئة البدء في الإجراءات الرسمية لحل النزاع في أي من الحالتين الآتيتين:

1. تقرير عدم المضي قدماً في الدخول في وساطة وفقاً للمادة (10) من هذه اللائحة أو إخفاق عملية الوساطة.

2. عدم توصل أطراف النزاع لتسوية بطريقة أخرى وفقاً للمادة (11) من هذه اللائحة.

ب. للهيئة إصدار قرار بحل النزاع مع الأخذ بعين الاعتبار ما قدمه أطرافه من أدلة على السجلات والأحكام القانونية والتنظيمية ذات الصلة، ويكون إصدار القرار وفقاً للضوابط والإجراءات الآتية:

1. إصدار القرار خلال فترة الستين يوماً من تاريخ قبول طلب تسوية النزاع - مع مراعاة أحكام المادة (6) - ووفقاً للفقرة (ب) من المادة (7) من هذه اللائحة، ويعتبر القرار قد صدر بمجرد تزويد أطراف النزاع بنسخة سرية منه، ويجوز التزويد بهذه النسخة بوسيلة إلكترونية أو مطبوعة.

2. أن يكون القرار مكتوباً ومشملاً على تسبيب منطقي.

3. يكون القرار ملزماً للمشغل المرخص له اعتباراً من تاريخ صدوره.

4. للهيئة، وفقاً لتقديرها، دعوة أطراف النزاع إلى تقديم ملاحظاتهم على مسودة القرار.

5. يجب أن ينص القرار صراحة على أن أي إخلال من جانب المشغل المرخص له أو المشترك، حسب الأحوال، في الالتزام بالإجراءات المنصوص عليها في القرار في فترة زمنية معقولة قد يؤدي إلى اتخاذ إجراءات التنفيذ وفقاً للمادة (19) من هذه اللائحة.

ت. للهيئة، حسب تقديرها أن تدعو أطراف النزاع لتقديم معلومات مكتوبة أو شفوية، أو الإجابة على أية أسئلة قد تكون لديها بشأن النزاع في أي لحظة قبل إصدار القرار.

ث. يجب أن تعامل محتويات القرار بمنتهى السرية من قبل أطراف النزاع إلى أن يتم نشر نسخة منقحة منه وفقاً للمادة (14) من هذه اللائحة.

مادة (13)

الطعن على القرار

يحق لأي طرف من أطراف النزاع الطعن على القرار لدى المحاكم المختصة خلال ثلاثين يوماً من تاريخ إعلانه به، ويجب عليه إخطار الهيئة والطرف الآخر في النزاع خلال عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الطعن إلى المحكمة.

مادة (14)

نشر القرار

أ- تقوم الهيئة بنشر نسخة منقحة من القرار على موقعها الإلكتروني الرسمي خلال ثلاثين يوماً تقويمياً من تاريخ صدوره. وفي حال كان قرار الهيئة لصالح المشترك، تقوم الهيئة بالإضافة إلى ذلك بنشر النسخة المنقحة منه في مصدر إعلامي آخر مكتوب كالصحف، خلال ذات المدة. وتطبق ذات القواعد المتعلقة بالنسخ المنقحة المقترحة وطلبات السرية في الفقرتين (ب، ج) من هذه المادة.

ب- يجب على أطراف النزاع أن يقدموا إلى الهيئة نسخهم المنقحة المقترحة المتعلقة بالبيانات السرية بالقرار خلال يومي عمل من تاريخ صدور القرار من قبل الهيئة، إن وجدت.

ج- تتولى الهيئة النظر في النسخ المنقحة للقرار وفقاً للأحكام القانونية ذات الصلة والإرشادات المنشورة بشأن تعامل الهيئة مع المعلومات السرية وغير السرية، وتقوم الهيئة بإعداد نسخة منقحة نهائية للقرار خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلامها للنسخ المنقحة المقترحة من أطراف النزاع وفقاً للفقرة السابق.

الفصل السابع
ضمانات حماية حقوق المشترك أثناء نظر النزاع

مادة (15)

الإجراءات المؤقتة

أ- وفقاً للبندين (17, 18) من الفقرة (ج) من المادة (3) من القانون، يجوز للهيئة فرض إجراءات مؤقتة على المشغل المرخص له إلى أن يتم حل النزاع - بأحد الطرق المنصوص عليها في المواد (10، 11، 12) من هذه اللائحة - متى ارتأت أن خطر الإخفاق في فرض هذه الإجراءات من شأنه أن يؤدي إلى ضرر جسيم لا يمكن إصلاحه للمشارك الذي هو الطرف الآخر في النزاع.

ب- فيما عدا الحالات الطارئة، تمنح الهيئة المشغل المرخص له فرصة معقولة لسماع رأيه قبل اعتماد هذه الإجراءات.

ج- يجب أن يكون أمر فرض الإجراءات المؤقتة كتابياً، ويخطر به كل أطراف النزاع كتابةً، ويجوز أن يكون هذا الإخطار سواء في نسخة ورقية مطبوعة أو إلكترونية، أو كليهما.

د- تكون الإجراءات المؤقتة نافذة حتى تاريخ:

1- تزويد الهيئة بتأكيد خطي موقع من طرفي النزاع بشروط التسوية وفقاً للفقرة (د) من المادة (11) من هذه اللائحة.

2- قيام الهيئة بإصدار القرار.

هـ- للهيئة في حالة إخفاق المشغل المرخص له بالالتزام بالإجراءات المؤقتة المنصوص عليها، اتخاذ إجراءات تنفيذية وفقاً للإجراءات المنصوص عليها في المادة (19) من هذه اللائحة.

مادة (16)

مواصلة تقديم الخدمة إلى حين حل النزاع

أ- يجوز للمشارك في حال توقف المشغل المرخص له أو احتمالية توقفه، جزئياً أو كلياً، عن توفير خدمة الاتصالات موضوع النزاع أن يطلب من الهيئة توجيه المشغل المرخص له بإعادة خدمة الاتصالات فوراً، إما كلياً أو جزئياً، مع الاستمرار في تقديم خدمة الاتصالات للمشارك - كلياً أو جزئياً - بحسب الأحوال، وفقاً لنفس الشروط والأحكام لحين حل النزاع.

ب- تراعي الهيئة عند إصدار قرار بالزام المشغل المرخص له بمواصلة تقديم الخدمة أو استمراريتها الاعتبارات الآتية:

1- احتمالية أن يعاني المشارك ضرراً لا يمكن إصلاحه في حالة عدم استعادة خدمة الاتصالات.

2- طبيعة علاقة المشارك بالمشغل المرخص له المعني.

3- نوع خدمة الاتصالات موضوع النزاع والضرر المحتمل - إن وجد - الذي من شأنه أن يلحق بالمشارك عند إنهاء الخدمة إلى حين حل النزاع.

4- مبرر المشغل المرخص له لإنهاء تقديم خدمة الاتصالات، إن وجد.

5- طبيعة النزاع والإجراءات التي أتخذها أطراف الشكوى أو النزاع قبل وخلال إجراءات حل الشكوى الداخلية للمشغل المرخص له والإجراءات الرسمية لحل النزاع.

6- احتمالية إنهاء النزاع لصالح المشارك بشأن الأسس الموضوعية.

ج- للهيئة أن توجه المشغل المرخص له بالامتناع عن إنهاء تقديم خدمة الاتصالات موضوع النزاع في حالة عدم وجود طلب محدد من المشارك للقيام بذلك وفقاً للإجراءات المنصوص عليها في المادة (15) من هذه اللائحة.

د- للهيئة النظر في أي محاولة من جانب المشغل المرخص له لإنهاء تقديم خدمة الاتصالات محل النزاع بشكل غير عادل على أنها عاملاً مشدداً عند تقدير:

1- مبلغ المصاريف الذي سيمنح للمشارك وفقاً للمادة (17) من هذه اللائحة.

2- المصاريف المستحقة وفقاً للمادة (25) من هذه اللائحة.

هـ- لا تطبق أحكام الفقرة السابقة في حالة تلقي المشغل المرخص له طلباً لإنهاء خدمة الاتصالات من أي جهة عامة بما في ذلك إدارة التحقيقات الجنائية والنيابة العامة، أو في حالة كون موضوع النزاع محل تحقيق جنائي مع المشارك أو تعلقه بالأمن الوطني.

مادة (17)

الإجراءات التصحيحية

أ- للهيئة فرض إجراء واحد أو أكثر من الإجراءات التصحيحية التالية على المشغل المرخص له إذا كان القرار في صالح المشارك، وكان الإجراء ضرورياً لحماية مصالحه:

1. توجيه المشغل المرخص له باتخاذ إجراءات فورية لضمان وقف وعدم تكرار الفعل أو الإهمال الذي أثار النزاع على الفور.

2. توجيه المشغل المرخص له بتغيير الأحكام أو الشروط الموحدة للخدمة أو الممارسات المتصلة بها إذا لزم الأمر لمنع وقوع ضرر على المشاركين الآخرين.

3. الأمر بسداد المصاريف التالية للمشارك، بشرط تقديم المشارك دليلاً تقبله الهيئة بهذه المصاريف:

أولاً: التكاليف التي تكبدها المشارك كنتيجة مباشرة لتعيين ممثله القانوني فيما يتعلق بالنزاع.

ثانياً: المصاريف الفعلية للمشارك.

4. الزام المشغل المرخص له بالسماح للمشارك بفسخ العقد دون إلزامه بأية رسوم، إذا كان مناسباً نظراً لمجمل الظروف، وذلك مع عدم الإخلال بحق المشغل المرخص له في استرداد تكاليف أي جهاز قيد الاستخدام من قبل المشارك.

ب- للهيئة تحديد الموعد النهائي الذي يجب على المشغل المرخص له الالتزام خلاله بأي من الإجراءات التصحيحية المذكورة أعلاه.

ج- للهيئة اتخاذ إجراءات التنفيذ ضد المشغل المرخص له في حالة إخفاقه بالالتزام بأي من الإجراءات التصحيحية التي فُرضت عليه وفقاً لإجراءات التنفيذ المنصوص عليها في المادة (19) من هذه اللائحة.

الفصل الثامن الالتزام والتنفيذ

مادة (18)

الالتزام

أ- في حالة حل النزاع بشكل رسمي بموجب القرار، على المشغل المرخص له إخطار الهيئة بقيامه بأي من الإجراءات التصحيحية المطبقة ضمن الإطار الزمني المحدد من قبل الهيئة وفقاً للفقرة (ب) من المادة (17) من هذه اللائحة، وعلى المشغل المرخص له بناء على طلب الهيئة أن يقدم لها تأكيداً خطياً ومستقلاً بذلك من قبل المشارك الذي كان الطرف الآخر في النزاع.

ب- في حالة تم حل النزاع بطريق الوساطة أو التسوية وفقاً للمادتين (10, 11) من هذه اللائحة، يجب على طرف النزاع الذي تعهد بتنفيذ الإجراءات التصحيحية المتفق عليها - إن وجدت - إبلاغ الهيئة ما إذا كان قد تم تنفيذ الإجراءات التصحيحية خلال الفترة الزمنية المتفق عليها بين الأطراف.

ج- يجب على أحد أو كلا طرفي النزاع إبلاغ الهيئة فوراً عند انقضاء المدة المنصوص أو المتفق عليها - بحسب الأحوال - لتنفيذ الإجراءات التصحيحية وفقاً لأحكام أي من المواد (10, 11, 12) من هذه اللائحة، إذا لم يتم تنفيذ هذه الإجراءات بشكل مرضٍ، وفي هذه الحالة يجوز للهيئة المضي قدماً في إجراءات التنفيذ وفقاً للمادة (19) من هذه اللائحة.

مادة (19)

التنفيذ

أ- للهيئة التحقيق في أي من الحالات المزعومة للإخفاق بالالتزام بأي من الأمور الآتية:
1- القرار بما في ذلك أي إخفاق في عدم تنفيذ أي إجراءات تصحيحية مفروضة بالشكل الصحيح ضمن الإطار الزمني المنصوص عليه.
2- أية إجراءات تصحيحية أتفق عليها أطراف النزاع كجزء من تسوية تم التوصل إليها وفقاً لأحكام أي من المادتين (10, 11) من هذه اللائحة.
3- أية إجراءات مؤقتة فُرضت بموجب المادة (15) من هذه اللائحة.
4- أية متطلبات أخرى منصوص عليها في هذه اللائحة، بما في ذلك جميع المتطلبات المدرجة في الملحق (أ).

ب- يجب على الهيئة مراعاة الإجراءات المنصوص عليها في المادة (35) من القانون إذا قررت أن هناك إخفاقاً في الالتزام بالإجراءات المشار إليها في المادة السابقة.

ج- للهيئة أن تأمر المشغل المرخص له بدفع غرامات مالية وفقاً للمادة (35) من القانون، وفي حال أصدرت قراراً بأنه كان هناك إخفاق بالالتزام بالإجراءات المشار إليها في هذه المادة، يجوز استخدام نطاقات الغرامة الأساسية المنصوص عليها في الملحق (أ) لهذه اللائحة لتحديد المبلغ الأساسي للغرامة المالية وفقاً للفقرة (46) من إرشادات فرض الغرامات، ويجوز

بعد ذلك تعديل القيمة الأساسية صعوداً أو هبوطاً حسب تقدير الهيئة وفقاً للفقرات من (47) إلى (52) من إرشادات فرض الغرامات.

الفصل التاسع الأحكام الختامية

مادة (20)

متطلبات تقديم التقارير

أ- يجب على المشغل المرخص له الاحتفاظ بسجلات الشكاوى المقدمة من المشتركين لمدة لا تقل عن 12 شهراً من تاريخ تقديم الشكاوى إليه.

ب- يجب على المشغل المرخص له تقديم تقارير دورية للهيئة وفقاً للجدول الزمني المحدد من الهيئة بالصيغة المبينة في الملحق (ب) بما في ذلك المعلومات الواردة في الملحق (ج) من هذه اللائحة، ويجوز للهيئة زيادة أو تقليل نطاق و/أو عدد متطلبات تقديم التقارير الواردة في الملحق (ب) إما بقرار منها أو إخطار مكتوب يوجه إلى المشغل المرخص له.

ج- يجوز للهيئة عند استلام التقارير المنصوص عليها في الفقرة (ب) من هذه المادة، أن تطلب من المشغل المرخص له جمع معلومات إضافية غير المنصوص عليها في الملحق (ج) وتقديمها للهيئة بالطريقة والصيغة التي تحددها.

د- يجب تقديم أي تقارير أو معلومات من قبل المشغل المرخص له للهيئة وفقاً لأحكام هذه المادة وذلك في الوقت المناسب وبشكل كامل ودقيق.

مادة (21)

نشر الإحصاءات من قبل الهيئة

أ- يجوز للهيئة بصفة دورية أو عندما تترأى ذلك، جمع ونشر الإحصاءات المتعلقة بأداء المشغلين المرخص لهم كل على حدة بشأن:

1- حل الشكاوى.

2- حل المنازعات.

ب-يجوز للهيئة جمع هذه الإحصاءات التي تراها مهمة للمصلحة العامة، ونشرها بشكل فردي لكل مشغل مرخص له أو بشكل إجمالي أو متقارن.

ج-يجوز أن تشمل الإحصاءات المنشورة على:

1- المعلومات المقدمة من قبل المشغلين المرخص لهم وفقاً للمادة (20) من هذه اللائحة.

2- عدد طلبات تسوية النزاع المتعلقة بمشغل مرخص له التي وافقت عليها الهيئة على أنها منازعات، وعلى وجه الخصوص:

أولاً: عدد المنازعات التي تم تسويتها بنجاح وفقاً للمادتين (10, 11) من هذه اللائحة،

وبالأخص:

1- عدد الحالات التي وافق عليها المشغل المرخص له لتنفيذ الإجراءات التصحيحية كجزء من التسوية، والإجراءات التصحيحية الأكثر شيوعاً المتفق عليها في هذا الصدد.

2- عدد الحالات التي لم ينفذ فيها المشغل المرخص له الإجراءات التصحيحية المتفق عليها بشكل صحيح والتي من شأنها اتخاذ إجراءات التنفيذ بموجب المادة (19) من هذه اللائحة.

ثانياً: عدد المنازعات التي تم حلها بموجب القرار، وعلى وجه الخصوص:

1- عدد الحالات التي فرضت فيها الهيئة على المشغل المرخص له اتخاذ إجراءات تصحيحية كجزء من قرارها، والإجراءات التصحيحية الأكثر شيوعاً المفروضة في هذا الصدد.

2- عدد الحالات التي لم ينفذ فيها المشغل المرخص له الإجراءات التصحيحية المفروض عليه، مما يؤدي إلى اتخاذ إجراءات التنفيذ بموجب المادة (19) من هذه اللائحة.

مادة (22)

نشر المبادئ التوجيهية

أ- يجوز للهيئة أن تنشر على موقعها الإلكتروني الرسمي من وقت لآخر مجموعة من المبادئ التوجيهية التي استمدتها من التسويات التي تم التوصل إليها وفقاً للمادتين (10, 11) من هذه اللائحة، والقرارات الصادرة بموجب المادة (12) من هذه اللائحة لتزويد المشغلين المرخص لهم والمشاركين بالتوجيهات حول كيفية حل المنازعات الشائعة أو المتكررة من قبل الهيئة واحتمالية التعامل معها في المستقبل وذلك بمراعاة الآتي:

- 1- للهيئة - حسب تقديرها - التشاور مع المشغلين المرخص لهم قبل نشر أي مبدأ توجيهي جديد لم يكن موضوعاً لقرار صادر عن الهيئة وفقاً للمادة (12) من هذه اللائحة.
- 2- تأخذ الهيئة بعين الاعتبار المبادئ التوجيهية كسوابق ذات صلة، وتتنظر في مدى انحراف الطرف عن أي مبادئ مطبقة عند تقييم الإجراءات التصحيحية التي سيتم تنفيذها وفقاً للمادة (17) من هذه اللائحة.

ب- يجوز للهيئة إصدار توجيهات بشأن تنفيذ أي حكم من أحكام هذه اللائحة.

مادة (23)

الشكاوى المتكررة أو المتماثلة

أ- يجب على المشغل المرخص له إبلاغ الهيئة إذا تلقى أكثر من عشر شكاوى خلال فترة خمسة أيام عمل من مشتركين مختلفين يتقدمون بنفس النوع من الشكاوى، ولا يتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بجودة الخدمة على أنها شكاوى متكررة لأغراض هذا الحكم في حال تعلقت بنفس الانقطاع المقرر في الخدمة أو خلل في الشبكة أو الخدمة، بشرط أن يكون الانقطاع أو الخلل قد تم الإخطار عنه لإدارة الشؤون التقنية والعمليات/قسم شؤون المستهلك بالهيئة كتابياً وفي الوقت المناسب.

ب- في حالة قيام المشغل المرخص له بإبلاغ الهيئة وفقاً للفقرة السابقة من هذه المادة، تقوم الهيئة بالتشاور مع المشغل المرخص له قبل اتخاذ قرار بشأن الإجراءات المناسبة التي يجب اتخاذها.

مادة (24)

السرية

أ- يجوز لأطراف النزاع أن يطلبوا من الهيئة التعامل بسرية مع المعلومات المقدمة - سواء كانت مكتوبة أو شفوية - خلال إجراء الوساطة أو التسوية أو حل النزاع بشكل رسمي وفقاً للمواد (10، 11، 12) من هذه اللائحة. وتقوم الهيئة بالنظر في أي طلب ذي صلة وفقاً للسياسات التي وضعتها للتعامل مع المعلومات السرية وغير السرية.

ب- يجب أن تخضع أي بيانات للمشارك قدمت للهيئة لأغراض حل النزاع لسياسة الخصوصية الخاصة بالهيئة المتعلقة باستخدام هذه البيانات.

مادة (25)

الرسوم والمصاريف

أ- لا تطبق أية رسوم لحل النزاع من قبل الهيئة بموجب المادة (56) من القانون.

ب- يدفع أطراف النزاع عادةً مصاريفهم الخاصة المرتبطة بحل النزاع خلال عشرين يوم عمل من:

- 1- تاريخ إصدار القرار.
- 2- تاريخ تنفيذ الاتفاق بشأن التسوية وفقاً لأي من المادتين (10) أو (11) من هذه اللائحة، إذا تكبدت أي من تلك المصاريف.

ج- يجوز للهيئة، في حالة وجود ظروف مشددة تتعلق بسلوك أحد أطراف النزاع، أن تفرض عليه الالتزام بدفع أية مصروفات إضافية ذات صلة تترتب على سلوكه.

الملحق (أ)
إرشادات فرض الغرامات

للهيئة بعد صدور قرار بأن هناك إخفاق بالالتزام بالإجراءات المنصوص عليها في المادة (19) من هذه اللائحة، أن تأمر بدفع غرامة مالية وفقاً للمادة (35) من القانون، ويجوز استخدام نطاقات الغرامة الأساسية من قبل الهيئة لتحديد المبلغ الأساسي للغرامة المالية وفقاً للفقرة (46) من إرشادات فرض الغرامات، ولها كذلك تعديل القيمة الأساسية صعوداً أو هبوطاً حسب تقديرها وفقاً للفقرات من (47) إلى (52) من إرشادات فرض الغرامات، وذلك كله في الحدود المبينة بالجدول أدناه.

نطاقات الغرامة الأساسية	إخفاق المشغل المرخص له
2500 دينار بحريني - 5000 دينار بحريني ومبلغ 250 دينار بحريني - 500 دينار بحريني إضافي عن كل يوم عمل إضافي من التأخير.	الإخفاق في تقديم تقارير وبيانات في الوقت المناسب وبشكل كامل ودقيق تتعلق بالشكاوى إلى الهيئة وفقاً للمادة (20) من هذه اللائحة.
5000 دينار بحريني - 20,000 دينار بحريني ومبلغ 500 دينار بحريني - 2000 دينار بحريني إضافي عن كل يوم عمل إضافي من التأخير.	الإخفاق في الالتزام بالإجراء المؤقت المفروض من قبل الهيئة وفقاً للمادة (15) من هذه اللائحة.
5000 دينار بحريني - 20,000 دينار بحريني ومبلغ 500 دينار بحريني - 2000 دينار بحريني إضافي عن كل يوم عمل إضافي من التأخير.	الإخفاق في الالتزام بتوجيهات الهيئة لاستعادة أو الاستمرار في تقديم خدمات الاتصالات إلى

	المشترك وفقاً للمادة (16) من هذه اللائحة.
7500 دينار بحريني - 25,000 دينار بحريني ومبلغ 750 دينار بحريني - 2500 دينار بحريني إضافي عن كل يوم عمل إضافي من التأخير.	الإخفاق في الالتزام بأي إجراء (إجراءات) تصحيحي متفق عليه كجزء من اتفاق التسوية وفقاً للمادة (11) من هذه اللائحة.
7000 دينار بحريني - 25,000 دينار بحريني ومبلغ 700 دينار بحريني - 2500 دينار بحريني إضافي عن كل يوم عمل إضافي من التأخير.	الإخفاق في الالتزام بقرار صادر وفقاً للمادة (12) من هذه اللائحة، بما في ذلك الإخفاق في تنفيذ أي إجراءات تصحيحية بشكل صحيح والمحددة في المادة (17) ضمن الإطار الزمني المنصوص عليه.
10,000 دينار بحريني - 50,000 دينار بحريني ومبلغ 1000 دينار بحريني - 5000 دينار بحريني إضافي عن كل يوم عمل إضافي من التأخير.	الإخفاق في الالتزام بالإجراءات التصحيحية المتعلقة بالشكاوى المتكررة أو الممنهجة والمحددة في المادة (23) من هذه اللائحة.

الملحق (ب)
**متطلبات تقديم التقارير من قبل المشغلين المرخص لهم بشأن ممارسات التعامل مع شكاوى
المشاركين**

الربع الرابع			الربع الثالث			الربع الثاني			الربع الأول			خدمة النطاق العريض (البرودباند)
ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل	مارس	فبراير	يناير	
												إجمالي عدد الشكاوى
												عدد الشكاوى التي تم حلها بما يرضي المستهلك
												إجمالي عدد الشكاوى المرفوضة
												المبلغ الإجمالي المتنازع عليه بالدينار البحريني
												خدمة الهواتف النقالة
												إجمالي عدد الشكاوى
												عدد الشكاوى التي تم حلها بما يرضي المستهلك
												إجمالي عدد الشكاوى المرفوضة
												المبلغ الإجمالي المتنازع عليه بالدينار البحريني

												خدمة الهواتف الثابتة
												إجمالي عدد الشكاوى
												عدد الشكاوى التي تم حلها بما يرضي المستهلك
												إجمالي عدد الشكاوى المرفوضة
												المبلغ الإجمالي المتنازع عليه بالدينار البحريني

الملحق (ج)

المعلومات التي يتعين تقديمها للهيئة من قبل المشغلين المرخص لهم كجزء من التقارير الدورية

1. يجب على المشغلين المرخص لهم تقديم تقارير للهيئة على أساس ربع سنوي، ما لم يتم تحديد جدول زمني مختلف كتابةً من قبل الهيئة.
2. يجب تقديم التقارير بالصيغة المبينة في الملحق (ب)، ويجب أن تشمل المعلومات التالية:
 - أ) إجمالي عدد الشكاوى المستلمة من قبل المشغل المرخص له، الموزعة في الفئات المنصوص عليها في قواعد الممارسة أو وفقاً لتوجيهات الهيئة.
 - ب) عدد الشكاوى التي تم حلها بنجاح بما يرضي المستهلك من قبل المشغل المرخص له وفقاً لإجراءاته الداخلية، الموزعة في الفئات المنصوص عليها في قواعد الممارسة أو وفقاً لتوجيهات الهيئة.
 - ج) عدد من الشكاوى المرفوضة.
 - د) المبلغ الإجمالي المتنازع عليه بالدينار البحريني.
3. إذا طُلب من قبل الهيئة على وجه التحديد، يجب على المشغل المرخص أن يقدم أيضاً معلومات عن:
 - أ) متوسط مبلغ التعويض (إن وجد) المدفوع للمشاركين لكل فئة من فئات الشكاوى التي تم حلها خلال فترة زمنية محددة.
 - ب) إجراءات حل الشكاوى الداخلية للمشغل المرخص له.
 - ج) أي مسائل أخرى يتم تحديدها من قبل الهيئة ذات الصلة بحل الشكاوى في الوقت المناسب ودون تمييز وبشكل متناسب وفعال.