

## قرار المجلس رقم 60/أ/خ/م/س ض ب إ/2020 المؤرخ في 16 ديسمبر 2020

### يتضمن إجراء يحدد كيفية معالجة شكاوى المشتركين

إن مجلس سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية،

- بمقتضى القانون رقم 18-04 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، لاسيما المواد 10، 11 و 13 منه،
- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 3 شعبان عام 1438 الموافق 30 أبريل سنة 2017، المتضمن تعيين عضوين في مجلس سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية،
- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 30 شوال عام 1440 الموافق 3 يوليو 2019، المتضمن تعيين رئيس مجلس سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية، المستدرك،
- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 19 محرم عام 1441 الموافق 19 سبتمبر 2019، المتضمن تعيين أعضاء بمجلس سلطة الضبط المستقلة للبريد والاتصالات الإلكترونية، المستدرك،
- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1441 الموافق 14 يوليو سنة 2020، المتضمن تعيين المدير العام لسلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية، المستدرك،
- وبمقتضى النظام الداخلي لسلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية،
- اعتبارا للبندين 16 و 17 من المادة 13 من القانون رقم 18-04 المشار إليه أعلاه، والتي تنص على: "تكلف سلطة الضبط بالقيام بضمان أسواق البريد والاتصالات الإلكترونية لحساب الدولة، وفي هذا الإطار تتولى المهام الآتية:  
16- السهر على حماية حقوق المشتركين في خدمات الاتصالات الإلكترونية ومرتقي البريد،  
17- وضع إجراء يحدد كيفية معالجة شكاوى المشتركين"،
- واعتبارا للأهمية التي تكتسبها معالجة الشكاوى بالنسبة لسلطة الضبط باعتبارها أداة تنبيه فيما يخص نوعية خدمات متعاملي الاتصالات الإلكترونية،
- واعتبارا لمداولة مجلس سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية أثناء الاجتماع المنعقد بتاريخ 15 و 16 ديسمبر 2020.

### يقرر

#### المادة الأولى:

يهدف هذا القرار إلى وضع إجراء يحدد كيفية معالجة شكاوى المشتركين من طرف سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية طبقا للبند 17 من المادة 13 من القانون 18-04 المؤرخ في 10 مايو سنة 2018، المشار إليه أعلاه.

## المادة 2:

يمكن لكل مشترك إخطار سلطة الضبط عن طريق البريد العادي، البريد الإلكتروني أو عن طريق المنصة الإلكترونية المخصصة لهذا الغرض عبر موقعها الإلكتروني.

تضع سلطة الضبط تحت تصرف المشتركين منصة للإشعار بالشكاوى عبر موقعها الإلكتروني الرسمي.

## المادة 3:

يشترط إيداع الشكوى لدى المتعامل المعني قبل إخطار سلطة الضبط.

يمنح للمتعامل المعني بالشكوى أجل خمسة عشر (15) يوماً تقويمياً لمعالجة شكوى المشترك.

في حالة ما إذا كانت النتائج التي آلت إليها الشكوى غير مرضية للمشارك أو عند عدم تلقي أي رد من طرف المتعامل، يمكن للمشارك إخطار سلطة الضبط.

## المادة 4:

لكي يتم قبولها، يجب أن تستوفي الشكوى الشروط التالية:

◀ يجب أن تكون مملوءة، على النحو الواجب، من طرف المعني:

◀ بالنسبة للأشخاص الطبيعية: الاسم، اللقب (الألقاب)، رقم الهاتف، العنوان والبريد الإلكتروني،

◀ بالنسبة للأشخاص المعنوية: التسمية، المقر الاجتماعي، رقم الهاتف، العنوان والبريد الإلكتروني.

◀ يجب أن تحتوي على:

◀ عرض التفاصيل المتعلقة بموضوع الشكوى،

◀ احتمالياً، الوثيقة أو الوثائق الإثباتية المدعمة للشكوى.

## المادة 5:

عند استلام الشكوى، تتحقق سلطة الضبط من كونها مقبولة.

إذا كان موضوع الشكوى ليس من اختصاص سلطة الضبط، يتم إرسال رد إلى الشاكي لإبلاغه بذلك بأية وسيلة كانت، في أجل لا يتجاوز خمسة (5) أيام عمل.

يتم رفض كل شكوى غير مؤسسة، متكررة أو متضمنة لمحتوى منافي للأخلاق والآداب العامة.

## المادة 6:

يعين المتعامل نقطة وصل مكلفة بالاتصال مع سلطة الضبط من أجل التكفل بالشكاوى ومعالجتها، تقوم نقطة الوصل بالاتصال مع المصلحة المكلفة بالشكاوى لدى سلطة الضبط عن طريق جميع الوسائل المتفق عليها بين سلطة الضبط والمتعامل المعني بالشكوى.

## المادة 7:

عندما يتم قبول الشكوى، تقوم مصالح سلطة الضبط بمعالجتها. يتم إرسال، دون أجل، طلب معلومات إلى المتعامل المعني لمعالجة الشكوى، وذلك بأية وسيلة تسمح بإثبات تاريخ الاستلام.

يلتزم المتعامل بالرد على طلب المعلومات الموجه إليه من طرف سلطة الضبط خلال الأجل المحدد من طرف هذه الأخيرة والذي لا يمكن أن يتجاوز عشرة (10) أيام.

يتم منح نفس هذا الأجل إلى المتعامل لتقديم تحليل إحصائي والنتائج التي آلت إليها الشكاوى المستلمة عن طريق المنصة الإلكترونية.

#### **المادة 8:**

عند نهاية الإجراء المنصوص عليه في المادة 7 أعلاه، تقوم سلطة الضبط بإبلاغ المشترك بالنتائج التي آلت إليها شكواه، وذلك بأية وسيلة كانت.

في حالة الوصول إلى حل نهائي للشكوى من طرف المتعامل، تقوم سلطة الضبط بحفظ تلك الشكوى بعد تأكيد المشترك لحلها.

#### **المادة 9:**

تتشر سلطة الضبط بصفة دورية كشوف نتائج الشكاوى المستلمة، والخاصة بكل متعامل وحسب طبيعتها.

#### **المادة 10:**

يلتزم المتعاملين بالإرسال إلى سلطة الضبط، كل 15 يناير من السنة، الإحصائيات والنتائج التي آلت إليها جميع الشكاوى المسجلة خلال السنة المنقضية.

#### **المادة 11:**

يدخل هذا القرار حيز التنفيذ ابتداء من تاريخ توقيعه.

#### **المادة 12:**

ينشر هذا القرار في النشرة الرسمية لسلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية، وكذا على موقعها الإلكتروني.

#### **المادة 13:**

يكلف المدير العام لسلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية بمتابعة تنفيذ هذا القرار.

حرر بالجزائر في 16 ديسمبر 2020

**عن المجلس**

**الرئيس**