የኢትዮጵያ ኮሙኒኬሽን ባለሥልጣን

ETHIOPIAN COMMUNICATIONS AUTHORITY

የ ቴሌኮሙኒኬሽን ተጠቃሚዎች መብት እና ጥበቃ መመሪያ ማብራሪያ ጽሁፍ

1. መግቢያ

የቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎት ተጠቃሚዎችን መብትና ጥቅሞችን ሚረጋገጥ የሃገሪቱን የቴሌኮሚኒኬሽን ተደራሽነት ከመጨመር ባለፈ የሃገሪቱን ማህበራዊ፣ ኢኮኖሚያዊ እና ማህል ጉዳዮች ላይ አወንታዊ ተጽህኖ ማሳረፍ ያስችላል፡፡ ይህም የተጠቃሚዎችን `ግላዊ መብት ከማስጠበቅ እና አገልግሎትን በተመጣጣኝ ዋጋ ከማግኘት ጀምሮ የምርት እና አገልግሎት ጥራት የሚረጋገጥ መብትን ያካትታል፡፡

ስለሆነም የተጠቃሚዎችን መብት ለሚረጋጋጥ እና የቴሌኮሚኒኬሽን ኦፕሬተሮች ተግባራዊ ሊያደርጉቸው የሚገቡ ዝቅተኛ የተጠቃሚዎች መብቶችንና ጥበቃዎችን ለማለየት እና ለሚደንገግ ጉዳዩን የተማለከቱ የቁጥጥር ማዕቀፍ ማዘጋጀት አስፈላጊ ነው፡፡

ይህን ማሰረት በማድረግ ባለስልጣኑ የተጠቃሚዎች መብት እና ጥበቃ መመሪያ ያዘጋጀ ሲሆን ይህም ዘርፉን በአግባቡ ማስተዳደር የሚያስችል ድንጋጌዎች የያዘ እና ወጤታማ ስራን ማሰራት ያስችላል ተብሎ ይታመናል።

2. የመመሪያው የሕግ ማሰረት

የኢትዮጵያ ኮሚኒኬሽን ባለሥልጣን በኮሚኒኬሽን አገልግሎት አዋጅ ቁጥር 1148/2011 አንቀጽ 6(14)፣ 50(1) እና 50(2) ማሰረት የቴሌኮሚኒኬሽን ተጠቃሚዎች መብት እና ጥበቃ መመሪያ ማውጣት እንደሚቻል ተመልክቷል፡፡ በእነዚህ ድንጋጌዎች ላይ ባለስልጣኑ የቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎት ተጠቃሚዎችን መብት እንደሚያስጠበቅ በግልጽ የተማለከተ ሲሆን እነዚህን መብቶች ለማስጠበቅ መመሪያ የማውጣ ስልጣን እንደተሰጠው በግልጽ ተደንግጓል። ከዚህ በተጨማሪም ባለስልጣኑ በአዋጁ አንቀጽ 54 (2) መሠረት አዋጁን እና አዋጁን መሠረት አድርገው የወጡ ደንቦችን የሚስፈጸሚያ መመሪያዎችን የማውጣት ስልጣን የተሰጠው ሲሆን እነዚህን የህግ ድንጋጌዎች ማሰረት በማድረግ ይህን መመሪያ አወጥቷል።

3. የመመሪያው ዓላማ

ይህ መመሪያ የተለያዩ አላማዎችን ከግብ ለማድረስ የተዘጋጅ ሲሆን በዚህ ክፍል ዋና ዋና ሊባሉ የሚቹሉ የመመሪያወን አላማዎች ተመልከተዋል፤ –

- የቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎት ተጠቃሚዎች ጥቅሞች ማጠበቃቸወን ሚረጋገጥ፤
- የቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎት ተጠቃሚዎችን ስለሚያገኙት አገልግሎት ሚረጃ የማግኘት መብት እንዲሁም ግላዊ መብቶቻቸወን ጨምሮ ፣ የአገልግሎት ደህንነት፣ ምርትን የመሚረጥ፣ የመዳኘት እና የምርት እና አገልግሎት ጥራት መብትን ሚረጋገጥ፤
- የደንበኞች መብት እና ጥበቃን የተማለከቱ ጉዳዮችን መቆጣጠር፣ ማስተዳደር እና መምራት የሚያስችል የቁጥጥር ማዕቀፍ ማዘጋጀት፤

4. የመመሪያው የዝግጅት ሂደት

የመመሪያው ዝግጅት ከአንድ አመት በላይ የወሰደ እና በርካታ ሂደቶችም ያለፈ ሲሆን ረቂቅ ህጉ ተጠናቅቆ እስከቀረበበት ድረስ የተከናወኑ አበይት ተግባራት ወይም ሂደቶች በሚከተለው መልኩ ተጠቃልሏል።

- **ጥናት ማካሄድ፦** እስካሁን ድረስ በሃገሪቱ ወስጥ የቴሌኮሚኒኬሽን ተጠቃሚዎችን የተመለከተ ዘርፍ ተኮር የተጠቃሚዎች ጥበቃ ህግ የለም፡ በመሆኑም ዘርፉን ማዕከል ያደረገ ህግ ለመቅረጽ ጥናቶች ማካሄድና ዘርፉን በጥልቀት መረዳት የሚጠይቅ ነው። ይህንን ለማካካት የሃገሪቱ ነባራዊ ሁኔታ እና በዘርፉ የዳበረ ልምድ ያላቸው የሃገራት ተሞክሮ በተመለከተ ጥናት ተደርጓል። በዚህ ጥናት አማካኝነት በመመሪያ ወስጥ ሊካተቱ የሚገባቸው ድንጋጌዎች እና ዋና ዋና ቁም ነገሮች ተለይቷል።
- **ለረቂቅ ህጉ ዝግጅት ግብአት የሚሆኑ ሞዴል ህጎችና ተሞክሮዎች ማሰባሰብ፦** የቴሌኮም ዘርፍ ላይ አለም-አቀፍ ተቋማት ተሳታፊ በመሆናቸው ዘርፉን የሚያስተዳድረው ህግም አለምአቀፍ ደረጃውን በጠበቀ መልኩ ማዘጋጀት አለበት። ስለሆነም የህጉ ይዘት አለም አቀፍ ደረጃው የጠበቀ ይሆን ዘንድ ከሃገሪቱ ማህበራዊ፥ ኢኮኖሚያዊ እና ፖለቲካዊ ሁኔታዎች አንጻር ተቀራራቢ የሆኑ ሃገራት ህጎች በሞዴልነት ተመርጠዋል።
- **ባለድርሻ አካላትን ማወያየት፦** ረቂቅ መመሪያውን ለማዳበር የሚከተሉት ሶስት የወይይት መድረኮች ተዘጋጅተዋል፦
  - የሃገር ወስጥ እንዲሁም አለማቀፍ የቴሌኮም ኦፕሬተሮችን፥ ከዘርፉ ጋር ግንኙነት ያላቸው የመንግስት እና የግል ባለድርሻ አካላትን፥ የሲቪክ ማህበረሰብን፥ ዘርፉ ላይ የሚሰሩ የህግ ባለሙያዎችን ፥ባለሃብቶችን ወዘተ ተሳታፊ ያደረገ የአንድ ወር የምክክር መድረክ ተዘጋጅቷል።
  - ረቂቁን በባለስልጣኑ ዌብሳይት ላይ ለ20 ቀናት ለሕዝብ አሰተያየት ክፍት እንዲሆን ተደርጎ፤ ፍላጎቱ ካላቸው የሃገር ወስጥ እንዲሁም አለማቀፍ ተቋማት በቂ የሆነ ግባት ለማሰብሰብ ተችሏል።
  - ባለድርሻ አካላት ያነሱት ነጥቦችን እና ባለስልጣኑ የሰጠውን ምላሽ በተመለከተ ሦስተኛ የምክክር መድረክ ተዘጋጅቷል። በዚህ መድረክ ላይ በተሳታፊዎች የተነሱ ነጥቦች ላይ ወይይት የተደረገ ሲሆን በመመሪያው ላይ ሊካተቱ የሚገቡ ተጨማሪ ግባቶች ተገኝተዋል።

5. በረቂቅ መመሪያው ላይ የተነሱ ነጥቦች እና የተወሰዱ እርምጃዎች

በረቂቅ መመሪያው ላይ የተለያዩ የሃገር ወስጥ እና የወጪ ሃገር ባለድርሻ አካላት ተሳታፊ የሆኑ ሲሆን በመድረኩ ላይ የተለያዩ ጥያቄዎች ተነስተዋል። ከነዚህም ወስጥ የሚከተሉት ዋና ዋና ናቸው።

- በአዋጁ የተሰጡ ስልጣኖች እንደተጠበቁ ሆነው በመግቢያ (preamble) ክፍል ላይ መመሪያውን ማውጣት ያስፈለገበት ዋና ምክንያቶች ተለይተው በአንድ ወይም ሁለት ፓራግራፍ ወስጥ እንዲካተት ቢደረግ፤
- የመመሪያው ዋና ርዕስ የወድድር መመሪያ ብቻ ማለቱ ከሌሎች ሀገራዊ የወድድር ህጎች ርዕስ ጋር ሊያመሳስለው ስለሚችል የበለጠ ግልፅ ለማድረግ የቴሌኮሚኬሽን አገልግሎት ወድድር መመሪያ በሚል ግልፅ ተደርጎ ቢስተካከል።
- የክፍል አንድ ርዕስ ዝርዝሮቹን በማስወጣት "ጠቅላላ" ብቻ በሚል እንዲስተካከል ቢደረግ፤
- በረቂቅ መመሪያው ላይ የቃላት አጠቃቀም ላይ ጥንቃቄ ቢደረግ፡፡ ለምሳሌ ፈቃድ ለሚለው ቃል የተሰጠው ትርጉም ለትርጉም የተጋለጠ ነው፡፡
- በዚህ መመሪያ ላይ የተካተቱት የዳታ አጠባበቅ ደንጋጌዎች በቅረብ ግዜ ይወጣል ተብሎ ከሚጠበቀው ዳታ ጥበቃን ከተማለከተው አዋጅ ጋር መጣጣማቸውን ሚጋገጥ ያስፈልጋል፤
- የተጠቃሚ መረጃ ለሌላ አከላት አሳልፎ ስለማስጠት በተማለከተ በሚደነግገው ክፍል ወስጥ ባለስልጣኑ መረጃን ለሌሎች አከላት እንዲሰጥ ሊፈቅድ ይችላል የሚለው አገላለጽ የተጠቃሚዎችን መብት ስለሚጥስ ማሻሻያ ቢደረግበት፤
- መመሪያውን ማሻሻል በተማለከተ ክፍል ላይ መመሪያው በማንኛውም ወቅት እንደሚሻሻል ተደንግጓል። ይህ ግን የባለፍቃዶችን ጥቅም ስለሚጎዳ ባለድርሻ አካላት ተሳታፊ የሚሆኑበትን ሁኔታ ቢፈጠር።

ከላይ የተማለከቱት እና ሌሎች ተያያዥ ጥያቄዎች ላይ ሰፊ ወይይት የተደረገ ሲሆን ባለስልጣኑም የሃገሪቱን ጥቅም እና የቴክኖሎጂውን ማስፋፋት የሚፈረውን ፋይዳ ግንዛቤ ወስጥ በማካትት የሚከተሉት ወሳኔዎች ተወስነዋል፡-

- የመመሪያው ርዕስ ላይ የተነሳው ጥያቄ አግባብነት ስላለው ማሻሻያ ተደርጎበታል፤
- መግቢያው ላይ የተነሳው ጥያቄ አግባብነት ያለው በመሆኑ ማሻሻያ ተደርጓበታል።
- ክፍል አንድ አወቃቀር ላይ የተነሳው ሐሳብ ተገቢነት ስላለው ማሻሻያ ተደርጎበታል፤
- በቃላት አጠቃቀም ላይ የተነሳው ጥያቄ አግባብነት ያለው በመሆኑ ተገቢ የሆነ ማስተካከያ ተደርጎበታል፤
- ከዳታ ጥበቃ ህግ ጋር ተያይዞ የተነሳው ጥያቄ ተገቢነት ያለው በመሆኑ የመመሪያው ድንጋጌዎች ከሌሎች የሃገሪቱ ህጎች ጋር ተናባቢ እንዲሆኑ ጥረት ተደርጓል፤
- ባስልጣኑ የተጠቃሚዎችን ዳታ ለሶስተኛ አካላት እንዲተላለፍ ሊፈቅድ ይችላል የሚለው ነጥብ የተጠቃሚዎችን ግላዊ መብት ስለሚነካ፤ ይህ ትህዛዝ ሊሰጥ የሚችለው በፍርድ ቤት ወይም በመረጃው ባለቤት ብቻ እንዲሆን ተደርጓል፤
- መመሪያውን ባለስልጣኑ በማንኛውም ወቅት እንደሚያሻሽለው የተማለከተው ንግግር የአገልግሎት ሰጭዎችን ፍላጎት ስለሚጎዳ ይሻሻል የሚለው ጥያቄ ተገቢነት ስላለው ማሻሻያ ተደርጎበታል።

በዚህም ማዕቀፍ ባለስልጣኑ መመሪያውን ከማሻሻሉ በፊት ከባለድርሻ አካላት ጋር በጉዳዩ ዙሪያ ውይይት ሊደረግ እንደሚገባ ተመልክቷል።

6. ለውይይት የተሰራጨው ረቂቅ መመሪያ እና የመጨረሻ ሆኖ የወጣው መመሪያ

- በመመሪያው መግቢያ ላይ ለመመሪያው ማዕቀፍ የተደረጉ ድንጋጌዎች ብቻ ናቸው የተካተቱት። ለመመሪያው መውጣት ምክንያት የሆኑ ነጥቦች አልተካተቱም የሚል አስተያየት ከባለድርሻ አካላት በኩል ቀርቧል። ስለሆነም የመመሪያው መግቢያ የመመሪያውን አስፈላጊነት አጉልቶ በሚያሳይ መልኩ በድጋሚ ይስተካካል የሚለው ሐሳቤ/ አስተያየት ተገቢ በመሆኑ በዛ መልክ እንዲስተካከል ተደርጓል።

- ክፍል አንድ የተዋቀረበት መንገድ የሃገሪቱን የህግ አወቃቀር የተከተለ አይደለም የሚለውን ጥያቄ በመቀበል በሃገሪቱ የተለመዱ የህግ አወቃቀር ተፈጻሚ እንዲሆን ተደርጎል፤
- በቃላት አጠቃቀም ላይ የተነሳው ጥያቄ አግባብነት ያለው በመሆኑ ተገቢ የሆነ ማስተካከያ በእግሊዘኛው እና በአማርኛው መመሪያ ላይ ተደርጎበታል፤
- ከዳታ ጥበቃ ህግ ጋር ተያይዞ የተነሳው ጥያቄ ተገቢነት ያለው በመሆኑ የመመሪያው ድንጋጌዎች ከሌሎች የሃገሪቱ ህጎች ጋር ተናባቢ እንዲሆኑ ጥረት ተደርጓል፡፡ በዚህም ዳታ ይዞ የሚቆየት የግዜ ርዝሜ በረቂቅ ላይ ካለው የዳታ ጥበቃ ህግ ጋር ተጣጥሞ እንዲሄድ ተደርጓል፡፡
- ባስልጣኑ የተጠቃሚዎችን ዳታ ለሶስተኛ አካላት እንዲተላለፍ ሊፈቅድ ይችላል የሚለው ነጥብ የተጠቃሚዎችን ግላዊ መብት ይነካል የሚለው ነጥብ ተቀባይት በማግኘቱ ማዘል ትህዛዝ ሊሰጥ የሚችለው በፍርድ ቤት ወይም በሚጃው ባለቤት ብቻ እንዲሆን ተደርጓል፡፡ ለባለስልጣኑ በመመሪያው የተሰጡ ማዘል ስልጣኖች ቀሪ እንዲሆኑ ተደርጓል፡፡

- በማስታወቂያ በተሰራጨው መመሪያ ላይ ባለስልጣኑ መመሪያውን በማንኛውም ወቅት እንደሚያሻሽለው ተመልክቷ የነበረ ሲሆን በመጨረሻ ረቂቅ ላይ ግን ባለስልጣኑ መመሪያውን ሲያሻሽል ከባለድርሻ አካላት ጋር በጉዳዩ ዙሪያ ውይይት ሊደረግ እንደሚገባበት ተመልክቷል። ይህ የተደረገበት ዋና ምክንያት ባለስልጣኑ በየወቅቱ ባለድርሻ አካላትን ሳያሳትፍ ማሻሻያ የሚያደርግ ከሆነ የአገልግሎት ሰጪዎችን ፍላጎት/ጥቅም ይጎዳል ከሚል ሐሳቤ የተነሳ ሲሆን ይህም ከባለድርሻ አካላትም በኩል በስፋት ሲንጸባረቅ ነበር። ጥያቄው የአዋጁን መንፈስ ያገናዘበ እና ተገቢ በመሆኑ እንዲስተካከል ተደርጓል።