የኢትዮጵያ ኮሙኒኬሽን ባለሥልጣን
ETHIOPIAN
COMMUNICATIONS AUTHORITY

የቴሌኮሙኒኬሽን ተጠቃሚዎች መብት እና ጥበቃ መመሪያ ቁጥር 832/2013

ነሐሴ 2013 ዓ.ም

የቴሌኮሚኒኬሽን ተጠቃሚዎች መብት እና ጥበቃ መመሪያ

የቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎት ተጠቃሚዎች መብቶች እና ጥቅሞችን ጨምሮ የተጠቃሚዎች የመረጃ መብትን፣ ግላዊነትን፣ ደህንነትን፣ አማራጮችን፣ መፍትሔዎችን እና ጥራት ያላቸው ምርቶች እና አገልግሎቶች የማግኘት መብታቸውን መረጋገጥ አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ፤

የቴሌኮሚኒኬሽን ተጠቃሚዎችን መብቶች እና ጥቅሞችን ለማስጠበቅ፤ ኢንቨስትመንትን ለማሳደግ፣ ውድድርን ለማበረታታት እንዲሁም ከፍተኛ ጥራት ያለው የመረጃ እና የመገናኛ አገልግሎቶችን ለማረጋገጥ የቁጥጥር ሥርዓት ማዘርጋት አስፈላጊ መሆኑን በመገንዘብ ፤

የባለሥልጣኑ ባለፈቃዶች የተጠቃሚዎችን መብቶች የሚያካትቱ የሥነ ምግባር ደንቦችን እንዲያወጡ ማድረግ አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ፤

የተጠቃሚዎች ቅሬታዎችን የመመርመር እና የመፍታት እንዲሁም ውሳኔዎች በፍጥነት፣ በፍትሃዊነት፣ አድልዎ በሌለበት፣ ወጥነት ባለው እና ግልጽ በሆነ መንገድ መስጠታቸውን መረጋገጥ አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ፤

የኢትዮጵያ ኮሙኒኬሽን ባለሥልጣን በኮሙኒኬሽን አገልግሎት አዋጅ ቁጥር 1148/2011 አንቀጽ 6(2)፣ 6(14)፣ 50(1) እና 54(2) መሠረት ይህን የቴሌኮሚኒኬሽን ተጠቃሚዎች መብት እና ጥበቃ መመሪያ አውጥቷል፡፡

ክፍል አንድ
ጠቅላላ ድንጋጌዎች

1. አጭር ርዕስ

ይህ መመሪያ "የቴሌኮሚኒኬሽን ተጠቃሚዎች መብት እና ጥበቃ መመሪያ ቁጥር 832/2013" ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡፡

2. ትርጓሜ

የቃሉ አገባብ ሌላ ትርጉም የሚያሰጠው ካልሆነ በስተቀር በዚህ መመሪያ ውስጥ፤

1) "**ባለሥልጣን**" ማለት በአዋጁ አንቀጽ (3) የተቋቋመው የኢትዮጵያ ኮሙኒኬሽን ባለሥልጣን ነው፡፡

2) "**የሥነ ምግባር ደንብ**" ማለት በአዋጁ ውስጥ በተደነገገው መሠረት የቴሌኮሚኒኬሽን ኦፕሬተሮች ጠቃሚ ልማዳዊ አሠራሮች፣ ደንቦች እና ኃላፊነቶች እንዲሁም ተገቢ አሰራሮችን ዝርዝር የያዘ ደንብ ነው፤

3) "**አቤቱታ**" ወይም "**የይግባኝል ጥያቄ**" ማለት በአቤቱታ አቅራቢ መብቴ ተጣሰ በማለት በጽሑፍ ወይም በኤሌክትሮኒክ ዘዴ የሚቀርብ ቅሬታ ነው፡፡

4) "**ሚስጥራዊነት**" ማለት ተቀባይ ላልሆኑ ሰዎች ያልተፈቀደ መረጃ እንዳይገለጽ እና በዚህም መረጃው እንዳያነበብ፣ እንዳይደመጥ ወይም ሆን ተብሎ ወይም በአጋጣሚ መረጃ በሚከማችበት፣ በሚተነተንበት ወይም በሚዘዋወርበት ጊዜ በህገ ወጥ መንገድ ቅጂ እንዳይወሰድ ለመከላከል የመረጃ እና የግንኙነት ሚስጥራዊነት መጠበቅ ነው፡፡

5) "**ፈቃደኝነት**" ማለት ቀጥተኛ፣ መረጃ ላይ የተመሰረተ እና በማያሻማ መልኩ በተጠቃሚዎች ነጻ ፍላጎት የግል ዳታ እንዲተነተን የሚሰጥ ስምምነት ሲሆን ይህም በጽሁፍ ወይም በግልጽ ሁኔታውን በሚያሳይ መልክ ሊገለጽ ይችላል፡፡

6) "**ተጠቃሚ**" ማለት በሚባባው የአገልግሎት ደንበኝነት ውል መሠረት ወይም በአገልግሎት ሰጪው የቀረበትን የውል ሁኔታዎች በመቀበል ከባለፈቃዱ የቴሌኮሚኒከሽን አገልግሎት የሚያገኝ ወይም ያገኘ ማንኛውም ሰው ነው፡፡

7) "**ማውጫ**" ማለት በጽሁፍ ወይም ሌላ ሚረጋገጥ በሚቻልበት መንገድ ደንበኛው ስሙ እና/ወይም የንግድ ስሙ ማውጫ ላይ እንዲካተት ፈቃደኛ ሲሆን፤ ባለፈቃዱ በኤሌክትሮኒክ ወይም ህትመትን ማስረት ባደረገ መንገድ የሚያትመው የተጠቃሚው ስም እና መደበኛ ወይም መደበኛ ሽቦ አልባ የሞባይል ስልክ ቁጥሮች እንዲሁም የንግድ ስራ የሚሰሩ ደንበኞች ተንቀሳቃሽ፣ መደበኛ ወይም መደበኛ ሽቦ አልባ የሞባይል ቁጥሮችን የሚያካትት ሚረጃ ነው፡፡

8) "**ፈቃድ**" ማለት በባለሥልጣኑ የተሰጠ ፈቃድ ነው፡፡

9) "**ባለፈቃድ**" ማለት በባለሥልጣኑ ፈቃድ የተሰጠው ሰው ነው፡፡

10) "**የውሳኔ ማስወቂያ**" ማለት ባለፈቃዱ ለአቤቱታ ውሳኔ በመስጠት ወይም አቤቱታን ውድቅ በማድረግ በጽሁፍ ወይም ሊረጋገጥ በሚቻል በሌላ ማንኛውም ዘዴ የሚሰጠው የሚጨረሻ ውሳኔ ነው፡፡

11) "**ሰው**" ማለት የተፈጥሮ ሰው ወይም በሕግ የሰውነት መብት የተሰጠው አካል ሲሆን ማንኛውም በወንድ ጾታ የተገለጸው ለሴት ጾታ እኩል ተፈጻሚ ነው፡፡

12) "**የግል ዳታ**" ማለት ከተለየ ወይም ሊለይ ከሚቻል የተፈጥሮ ሰው ጋር የተያያዘ የግል ሚረጃ ሆኖ የግለሰቡን ማንነት በቀጥታ ወይም በተዘዋዋሪ ሚለየት የሚያስችሉ እንደ ስም፣ የመታወቂያ ቁጥር፣ የመገኛ ቦታ ዳታ፣ የስልክ ቁጥር፣ የትራፊክና የክፍያ ሚረጃ እና ከቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎት ጋር የተገኛኙ ሌሎች የግለሰብ ሚረጃዎች ናቸው፡፡

13) "**አዋጅ**" ማለት የኮሚኒኬሽን አገልግሎት አዋጅ ቁጥር 1148/2011 ነው፡፡

14) "**የሥራ ቀናት**" ማለት ሥራ የሚከናወንባቸውን የሥራ ቀናት ብቻ ሲሆን ቅዳሜ እሁድ እና በኢትዮጵያ ፌደራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ የህዝብ በዓል ሆኖ የታወጀን ማንኛውንም ቀን አያካትትም፡

3. ዓላማ

የዚህ መመሪያ ዋነኛ ዓላማ የሚረጃ መብትን፣ ግላዊነትን፣ ደህንነትን፣ አማራጮችን፣ መፍትሄ ማግኘትን፣ የተጠቃሚዎች ትምህርትን እና ጥራት ያላቸው ምርቶች እና አገልግሎቶች የማግኘት መብትን ጨምሮ የቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎት ተጠቃሚዎች መብት እና ጥቅሞች በአዋጁ ወስጥ በተደነገጉት ማስፈርቶች መሠረት ማስበራቸውን ሚረጋገጥ ነው፡፡

4. የተፈጻሚነት ወሰን

ይህ መመሪያ በባለሥልጣኑ ፈቃድ በተሰጣቸው በሁሉም ባለፈቃዶች እና የቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎት ተጠቃሚዎች ላይ ተፈጻሚ ይሆናል፡፡

ክፍል ሁለት
የሥነ ምግባር ደንብ

5. የሥነ ምግባር ደንብ የማውጣት ግዴታ

1) ሁሉም ባለፈቃዶች ተጠቃሚዎች ቅሬታ የሚያቀርበበት እና ቅሬታቸው ምላሽ ካላገኘ ለባለሥልጣኑ አቤቱታቸውን የሚያሰሙበትን ጨምሮ የተጠቃሚዎችን መብት የሚደነግግ የሥነ ምግባር ደንብ ማውጣት አለባቸው፡፡

2) የባለፈቃዶች የሥነ ምግባር ደንብ በዚህ መመሪያ ከክፍል ሦስት እስከ ሰባት የተደነገጉትን ማስፈርቶች ማካተት አለበት፡፡

3) የባለፈቃዶች የስነምግባር ደንብ የተጠቃሚዎች የግል ዳታ የሚያዝበት እና የሚሁነተንበት ደንብ እና ሁኔታዎችን የሚደነግግ እና የተጠቃሚዎችን ግንኙነት እና የግል ዳታን ከህገወጥ ተደራሽነት በመከላከል በአዋጁ አንቀጽ 51(1) መሰረት ሚስጥራዊነትን ለሚጋገጥ የሚወስዷቸውን እርምጃዎች ማካተት አለበት፡፡

6. የሥነ ምግባር ደንብን ለባለሥልጣኑ የማቅረብ ግዴታ

1) ባለፈቃዱ ፈቃድ በተሰጠው በዘጠና (90) የሥራ ቀናት ውስጥ የሥነ ምግባር ደንቡን ለባለሥልጣኑ ማቅረብ አለበት፡፡

2) ለባለሥልጣኑ የሚቀርበው የሥነ ምግባር ደንብ በአማርኛ እና በእንግሊዘኛ ቋንቋ የተዘጋጀ መሆን አለበት፡፡

3) የሥነ ምግባር ደንቡ በዚህ መመሪያ የተመለከቱ መብት እና ጥበቃዎችን ማካተት ያለበት ሲሆን በምንም መልኩ ለተጠቃሚዎች በዚህ መመሪያ ከተመለከቱ መብቶች ያነሰ መብት የሚሰጥ መሆን የለበትም፡፡

4) ባለሥልጣኑ ከባለድርሻ አካላት ጋር የተደረገን ምክክር ተከትሎ የእያንዳንዱን ባለፈቃድ የሥነ ምግባር ደንብ በአዋጁ አንቀጽ 50(4) መሰረት በጽሑፍ በሚሰጥ ወሳኔ ማጽደቅ አለበት፡፡ ማንኛውም ተቃውሞ ቢኖር ወይም የባለስልጣኑ ወሳኔ ዳግም እንዲታይ ጥያቄ ከቀረበ፤ ባለስልጣኑ የባለፈቃዱን የማሰማት መብት ከግምት ወስጥ ማካተት አለበት፡፡

5) በአዋጁ አንቀጽ 50 ንዑስ አንቀጽ (4) መሠረት ባለሥልጣኑ ከባለድርሻ አካላት ጋር የተደረገን ምክክር ተከትሎ አስፈላጊነቱን እስካመነበት ድረስ ባለፈቃዱ የሥነ ምግባር ደንቡን እንዲያሻሽል ሊጠይቀው ይችላል፡፡

ክፍል ሦስት
የቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎቶችን ተደራሽ ስለ ማድረግ

7. መሠረታዊ የቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎቶችን የማግኘት መብት

1) ሁሉም ተጠቃሚዎች የድምጽ ጥሪ ማድረግ እና መቀበል፣ የዳታ አገልግሎት እና አጭር የጽሁፍ መልዕክት መላክ እና መቀበልን ጨምሮ ተመጣጣኝ በሆነ ዋጋ እና በባለስልጣኑ የአገልግሎት ጥራት መመሪያ የተደነገጉ የአገልግሎት መስፈርቶችን ያሟሉ መሠረታዊ የቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎቶችን የማግኘት መብት አላቸው፡፡

2) ባለፈቃዱ በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዴሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ወስጥ ለቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎቶች ሁሉን አቀፍ ተደራሽነት ባለሥልጣኑ ያወጣቸውን ዓመታዊ የማስፋፊያ ግቦች በመተግበር አገልግሎቱ ለሁሉም ሰዎች መድረሱን የሚጋገጥ ግዴታ አለበት፡፡

3) ባለፈቃዱ አገልግሎት እንዳይቋረጥ የማድረግ ግዴታ እና የአገልግሎት መቋረጥ ሊኖር ይችላል ብሎ በሚያምንበት ወቅት፤ አስፈላጊውን ማስሰቢያ ለተጠቃሚዎች ማስጠት አለበት፡፡

8. አድልዎ ያለማድረግ ፖሊሲ

ባለፈቃዱ ለቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎቶች ተደራሽነት በሚሰጥበት ጊዜ በማንኛውም መልኩ ለአገልግሎቶች ወይም ለአቅርቦቶች ተደራሽነትን የሚከለክል ምንም አይነት አድልዎ በሁሉም ተጠቃሚዎች ላይ አለመኖሩን የሚጋገጥ ግዴታ አለበት፡፡

ክፍል አራት
መረጃ የማግኘት መብት

9. የቅድመ ውል መረጃዎች

1) ባለፈቃዶች ስለአገልግሎታቸው ግልጽና ሊገባ በሚችል ቋንቋ አጋዥ፣ ትክክለኛና ወቅታዊ የተሟላ የቅድመ ውል መረጃ በአማርኛና በእንግሊዘኛ ቋንቋዎች እንዲሁም በሚጠየቅበት ጊዜ በኢትዮጵያ ፌደራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ውስጥ በሚገኝ የክልል የስራ ቋንቋ በማዘጋጀት በኤሌክትሮኒክ ዘዴ ያለምንም ክፍያ ለሁሉም ተጠቃሚዎች ማቅረብ አለባቸው፡፡ ተጠቃሚዎች በህትመት እንዲደርሳቸው በሚጠይቁበት ወቅት ባለፈቃዶች እነዚህን መረጃዎች በህትመት መልክ ማቅረብ ይኖርባቸዋል፡፡

2) በባለፈቃዱ ለተጠቃሚዎች የሚሰጥ የቅድመ ውል እንዲሁም የአገልግሎት ውል መረጃ ቢያንስ የሚከተሉትን መረጃዎች ማያዝ አለበት፤

   ሀ) የመሣሪያዎችን እና አገልግሎቶችን ክፍያ እና የውል ሁኔታዎችን ጨምሮ ስለሚቀርባቸው መሣሪያዎች እና አገልግሎቶች ዝርዝር እና መግለጫ

   ለ) የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች፣ ለአዲስ ቅጥያ የሚወስደውን የመቆያ ጊዜ እና የሚቻል ሆኖ ሲገኝ የአገልግሎት አካባቢዎች እና የሽፋን ካርታ፤

   ሐ) በደንበኝነት ምዝገባ ለሚሰጡ አገልግሎቶች ከሆነ ለሚሰጡት አገልግሎቶች የውል ናሙና፣ ውል ስለሚሰረዝበት ግልጽ መረጃዎች እና ውል የተገባበት አገልግሎት የጥራት ደረጃ ካልተሟላ ገንዘብ ተመላሽ ስለመደረጉ ወይም ሌሎች መፍትሔዎች የሚሰጡ ስለመሆኑ፤

   መ) ባለፈቃዱ ከሚሰጠው አገልግሎት ጋር በተያያዘ ለተጠቃሚዎች መሣሪያዎችን የሚያቀርብ ከሆነ ለመሣሪያዎቹ የሚሰጥ ከውል የሚመነጭ ዋስትና (ካለ) እንዲሁም የመሣሪያዎቹን የውል ናሙና ጨምሮ ለመሣሪያዎቹ የሚሰጥ የጥገና አገልግሎቶችን የተመለከተ ዝርዝር መረጃ፡፡

10. በውል ውስጥ ስለሚካተቱ መረጃዎች

1) በዚህ መመሪያ አንቀጽ 9 ከተመለከቱት ድንጋጌዎች በተጨማሪ ባለፈቃዱ በውል ውስጥ ማካተት ያለባቸው ቢያንስ የሚከተሉትን መረጃዎች ለተጠቃሚዎች መስጠት አለበት፡-

   ሀ) ውሉ የሚጀምርበትንና የሚቋረጥበትን ቀን፣ እንደአግባቡ የውል ዕድሳት እንዲሁም የአገልግሎቱን ወይም በአገልግሎቱ የተካተተውን መሣሪያ የእያንዳንዱን ክፍል መግለጫ

   ለ) አንድ ላይ የተጣመሩ አገልግሎቶችን ጨምሮ ከሶስተኛ ወገን የሚገኙ አገልግሎቶች መረጃዎች፤

   ሐ) በውል ውስጥ የተካተቱ ሁሉም አገልግሎቶች የሚቋረጡበት እና እንደገና ስራ የሚጀምሩበት ፖሊሲዎች እና ተፈጻሚ የሚሆኑ ክፍያዎች፤

   መ) ለተጠቃሚ ተመላሽ የሚደረግ ተቀማጭ ገንዘብ ላይ ተፈጻሚ የሚሆኑ የውል ሁኔታዎች፤

   ሠ) የባለፈቃዱ የቅሬታ አፈታት ሂደት እና የድህረ-ክፍያ እና ቅድመ-ክፍያ አገልግሎት ላይ የሚነሱ አለመግባባቶችን ለመፍታት ተፈጻሚ የሚሆኑ ዘዴዎች።

2) ባለፈቃዱ በአማርኛ እና በእንግሊዘኛ የተዘጋጀ የኤሌክትሮኒክ ወይም የጽሁፍ ውል ማቅረብ ያለበት ሲሆን በሚጠየቅበት ጊዜ በኢትዮጵያ ፌደራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ውስጥ በሚገኙ ክልሎች የስራ ቋንቋ ውሉን ማቅረብ አለበት፡፡

3) በውሉ ውስጥ ሊካተቱ የሚገባቸው መረጃዎች ለተጠቃሚው በኢሜል፣ በአጭር የጽሁፍ መልዕክት ወይም ከተጠቃሚው ጋር ስምምነት በተደረሰባቸው አመቺ በሆኑ ሌሎች አማራጮች አማካኝነት መድረስ አለባቸው፡፡

11. የዋጋ መረጃ

1) ባለፈቃዶች ግልጽ፣ ሊገባ በሚችል እና ትክክለኛ በሆነ ቋንቋ ለዋጋ ማስወቂያ በሚያገለግል ድረ-ገጽ እና በአገልግሎት መስጫ ማዕከላት በጽሑፍ ወይም የአጭር ቁጥር ኮድን በመጠቀም በፍላጎት የአጭር ጽሁፍ አገልግሎት ስለ ዋጋው እና መጠኑ ማሳወቅ አለባቸው፡፡

2) ባለፍቃዱ ለተጠቃሚዎች የአገልግሎት ክፍያ በየጊዜው የሚሻሻል መሆን አለመሆኑን እና የተደረጉ ለውጦች ለተጠቃሚዎች እንዴት እንደሚገለጹ መረጃ መስጠት አለበት፡፡

3) ሁሉም የዋጋ እና የክፍያ መረጃ ለተጠቃሚው በአማርኛ እና በእንግሊዘኛ እንዲሁም በሚጠየቅበት ጊዜ በኢትዮጵያ ፌደራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ወስጥ በሚገኝ የክልል የስራ ቋንቋዎች በአንዱ መስጠት አለበት፡፡

ክፍል አምስት

ስለክፍያ፣ የልዩ ቁጥር አገልግሎቶች እና ማውጫ

12. የተጠቃሚዎች ክፍያ መጠየቂያ

1) ተጠቃሚው ላልተጠቀመበት ወይም በደንበኝነት ላልተመዘገበበት አገልግሎት ክፍያ ሊጠየቅ አይገባም፤

2) ባለፈቃዱ ትክክለኛ፣ ወቅታዊ እና ለረጋገጥ የሚችል የድኅረ ክፍያ አካውንት መግለጫ ለተጠቃሚው ማቅረብ አለበት፤

3) ክፍያን የተመለከቱ መረጃዎች ተጠቃሚዎችን ግራ የሚያጋቡ ልዩ ሁኔታዎችን ሚያዝ እና ሲታተሙ ደቃቅ መሆን የለባቸውም፤

4) ተጠቃሚው ዝርዝር የክፍያ መግለጫ እንዲሰጠው ሲጠይቅ፤ ባለፈቃዱ ተጠቃሚው እንዲከፍል የሚጠይቀውን ክፍያ በተመለከተ የሚከተሉትን ያካተተ መግለጫ መስጠት አለበት፡-

   ሀ) ተጠቃሚው ያደረጋቸው ጥሪዎችን እና የተጨማሪ እሴት አገልግሎቶችን ጨምሮ ጥቅም ላይ የዋሉ አገልግሎቶችን ዝርዝር እንዲሁም የተደወለውን ቁጥር፣ ጥሪ የተደረገበትን ቀን፣ ጥሪው የጀመረበትን ሰዓት፣ ጥሪው የወሰደውን ጊዜ እና ክፍያው የሚፈጸመው በደቂቃ፣ በሰከንድ፣ በአጠቃቀም መጠን ወይም በአቅም መሆን አለመሆኑን፤

   ለ) በርዕስ ተከፋፍለው የተቀመጡ የተጠቃሚው የሀገር ወስጥ እና የዓለም ዓቀፍ አገልግሎቶች አጠቃቀም፣ ወርሃዊ የደንበኝነት ክፍያዎች እና የልዩ አገልግሎት ክፍያ መጠን፤

   ሐ) ክፍለ ጊዜው የጀመረበትን ቀን እና ሰዓት፣ ጥቅም ላይ የዋለ መጠን በሜጋ ባይት፣ የክፍለ ጊዜው የቆይታ መጠን፣ ክፍለ ጊዜው ያበቃበት ቀን እና ሰዓት እንዲሁም የክፍያ መጠን በሜጋ ባይት ጨምሮ ጥቅም ላይ የዋለ የዳታ አገልግሎት ዝርዝር፤

5) ባለፈቃዱ የቅድመ ክፍያ አገልግሎት ተጠቃሚዎች የቀሪ ሂሳብ መረጃዎችን መጠየቅ እና ማግኘት የሚችሉበትን ዘዴ ማዘጋጀት አለባቸው፡፡

6) ባለፈቃዱ በየርዕሱ የተከፋፈለ በኦንላይን የሚታይ፣ ቅጂው ሊወርድ የሚችል እና የኤሌክትሮኒክ ሂሳብ ክፍያ መጠየቂያ ማቅረብ አለበት፡፡ ሆኖም ይህ የሚፈጸመው ይዘቱን ከአካውንቱ ባለቤት ወጪ ሌሎች ያልተፈቀደላቸው ሰዎች ተደራሽነት እንዳያገኙ መከላከል እና የአገልግሎቱን ደህንነት በጠበቀ ሁኔታ ብቻ ተደራሽ ማድረግ ሲቻል ነው፡፡

7) የክፍያ ሚኒዎች ከአሥራ ሁለት (12) ወራት ላላነሰ ጊዜ በባለፈቃዱ ተይዞ መቀመጥ አለበት፡፡

8) ተጠቃሚዎች የሚፎራቸውን ክፍያ ነክ ጥያቄዎች የሚያቀርቡበት የባለፈቃዱ አድራሻ ለተጠቃሚዎች ይፋ መደረግ አለበት፡፡

9) ከክፍያ ጋር የተያያዘ አለመግባባት በመጀመሪያው መከራ መፍትሔ በማያገኝበት ጊዜ ተጠቃሚው ቅሬታውን ለባለፈቃዱ ከፍተኛ የሥራ ኃላፊዎች ማቅረብ የሚችልበት ዘዴዎች በግልጽ መቀመጥ አለባቸው፡፡

13. የልዩ ቁጥር አገልግሎቶች

1) በባለሥልጣኑ ወይም በፈቃዱ የወል ሁኔታዎች እንዲያሟሉ የሚጠበቅበት ባለፈቃድ፡ -

ሀ) የድንገተኛ አደጋ አገልግሎቶችን፣ የሚኒ እና በኦፕሬተር የታገዙ አገልግሎቶችን፣ ለአካል ጉዳተኞች እና የልዩ ድጋፍ ፍላጎት ላላቸው ተጠቃሚዎች የሚሰጡ አገልግሎቶችን ጨምሮ የልዩ ቁጥር አገልግሎቶችን ያለምንም ክፍያ ለሕዝብ ተደራሽ ሚድረግ አለበት፤

ለ) በአማርኛ፣ በእንግሊዝኛ እና በሌሎች የኢትዮጵያ ፌደራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ የክልል የሥራ ቋንቋዎች የ24 ሰዓት በኦፕሬተር የታገዘ አገልግሎት ያለምንም ክፍያ ማስጠት አለበት፤

ሐ) ወደ የአደጋ ጊዜ አገልግሎት ማስጫ አካባቢዎች ጥሪ ማስተላለፍን ጨምሮ ለአደጋ ጊዜ አገልግሎቶችን ለማቅረብ በባለሥልጣኑ ሊወሰን ከሚችል ከማንኛውም ኔትወርክ ወይም ሌሎች ማስፈርቶች ጋር ተጣጥሞ ማስራቱን ሚጋገጥ አለበት፤

መ) ከድምጽ በተጨማሪ አጭር የጽሁፍ መልዕክት እና ቅጽበታዊ የጽሁፍ መልዕክት መላላኪያን ጨምሮ አማራጭ ዘዴዎችን በመጠቀም ለአደጋ ጊዜ እና በኦፕሬተር የታገዙ አገልግሎቶች ተደራሽነትን ማስጠት አለበት፤

2) የድንገተኛ አደጋ አገልግሎት እንዲሰጥ በፈቃዱ የወል ሁኔታዎች የሚገደድ ባለፈቃድ ድንገተኛ አደጋን ለማሳወቅ ከማንኛውም የድንገተኛ አደጋ ድርጅቶች ጋር ለሚደረግ ግንኙነት በማንኛውም ጊዜ እና ያለምንም ክፍያ ለሕዝብ ተደራሽ የሚሆን የተለየ የቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎት ማቅረብ አለበት፡፡

3) የድንገተኛ አደጋ አገልግሎቶችት ቢያንስ እንደ የፖሊስ፣ የአምቡላንስ፣ የህይወት አድን እና የእሳት አደጋ መከላከያ አገልግሎቶች ያሉ የአካባቢ የድንገተኛ አደጋ አገልግሎት ተቋማት አገልግሎቶችን እና ከጊዜ ወደ ጊዜ በባለሥልጣኑ የሚወሰኑ ሌሎች አገልግሎቶችን ይጨምራል፡፡

14. ማውጫ

1) ባለፈቃዱ የኦንላይን ማውጫ አገልግሎት ለተጠቃሚው ሊያቀርብ ይችላል፤

2) ባለፈቃዱ የደንበኛውን ሚኒ በማውጫ ወስጥ ከማካተቱ በፊት ከደንበኛው ሚኒው በማውጫው ወስጥ ይካተት ወይም አይካተት የሚለውን ውሳኔ በተማከተ የጽሁፍ ፈቃደኝነት ማግኘት አለበት፡፡

ክፍል ስድስት
የተጠቃሚዎች ግላዊነት

15. ስለ ተጠቃሚዎች ግላዊነት

1) ባለፈቃዱ ከተጠቃሚዎች ላይ የሚሰበስቡ መረጃዎችን በአግባቡ ለማሰብሰብ፣ ለማጠቀም እና ለማጠበቅ የተጠቃሚዎችን ግላዊነት ለማጠበቅ የሚያስችል ፖሊሲ መቅረጽ አለበት፡፡

2) የተጠቃሚዎች ግላዊነት ጥበቃ ፖሊሲ የሚሰበሰበውን የተጠቃሚዎች የግል ዳታ፣ የዳታውን አጠቃቀም፣ ከሦስተኛ ወገን ጋር ስለሚደረግ የዳታ ልውውጥ ወይም ዳታው የሚለጽበት ሁኔታ እና የዳታ አሰባሰብ፣ አጠቃቀም እና የተሰበሰበውን ዳታ ይፋ ሚደረግ በተመለከተ ተጠቃሚዎች ስለሚኖራቸው ምርጫ በግልጽ መደንገግ አለበት፡፡

3) ባለፈቃዱ ያለተጠቃሚው ግልጽ ፈቃደኝነት የተጠቃሚውን የግል ዳታ ለሦስተኛ ወገን መሸጥ፣ ማጋራት ወይም በግላጭ እንዲታወቅ ማድረግ አይችልም፡፡ እንዲሁም የተጠቃሚውን የግል ዳታ ካልተፈቀደ ደራሽነት እና አጠቃቀም ለመከላከል የሚያስችሉ ጥበቃዎችን መተግበር አለበት።

4) የባለፈቃዱ ዳታ ማጠለፍ ወይም ጥቃት ከደረሰበት ባለፈቃዱ ለባለሥልጣኑና ለተጠቃሚው ስለ ጉዳዩ ካወቀበት ጊዜ ጀምሮ ከሰባ ሁለት (72) ሰዓታት ባልበለጠ ግዜ ወስጥ ማሳወቅ እና በዚህ ምክንያት ከሚደርስ አሉታዊ ተፅህኖ ኔትወርኩንና ተጠቃሚዎችን ለመከላከልና ለማጠበቅ አስፈላጊውን እርምጃ መወሰድ አለበት፡፡

16. የተጠቃሚ ግላዊነት ለማጠበቅ ቢያንስ የሚያስፈልጉ መስፈርቶች

1) የተጠቃሚዎች የግል ዳታ አሰባሰብ፣ ትንተና እና አያያዝ ከኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ሕጎች ጋር የተጣጣመ መሆን አለበት፡፡

2) የተጠቃሚዎችን የግል ዳታ በመጀመሪያ ከታሰበው እና ለተጠቃሚው ከተገለጸው ዓላማ ውጪ መተንተን እና ጥቅም ላይ ማዋል አይቻልም፡፡

3) ባለፈቃዱ ለተጠቃሚዎች እነርሱን የሚመለከት የግል ዳታ ስለ ሚሰበሰብበት፣ ጥቅም ላይ ስለ ሚውልበት እና ይፋ ስለ ሚደረግበት ሁኔታ አማራጮችን ሊያቀርብላቸው ይገባል፡፡

4) ባለፈቃዱ ለተጠቃሚው የሚሰጠው አገልግሎት ካበቃ ከአንድ (1) ዓመት በላይ ከተጠቃሚዎች ላይ የተሰበሰበውን የግል ዳታ ይዞ ማቆየት አይችልም፡፡

5) የተጠቃሚዎች መረጃ ከዚህ በታች በተመለከተው መሠረት ካልሆነ በስቀር ለማንኛውም ሦስተኛ ወገን አይተላለፍም፤

   ሀ) በፍርድ ቤት ትዛዝ፤ ወይም፣

   ለ) ተጠቃሚው የግል ዳታው እንዲተላለፍ በጽሑፍ ወይም ለረጋገጥ በሚቻል ሌላ ዘዴ በግልጽ ፈቃደኝነቱን የሰጠ ከሆነ፡፡

6) የተጠቃሚዎች የግል ዳታ በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ወስጥ በሚገኝ ሰርቨር ወይም የዳታ ማከል ወስጥ ብቻ መያዝ አለበት፡፡

ክፍል ሰባት
ስለ ቅሬታ አያያዝ እና ወሳኔ አሰጣጥ

17. ስለ ቅሬታ አፈታት

1) ባለፈቃዱ ለተጠቃሚው ግልጽ፣ ወጤታማ እና ለቀረበው ቅሬታ ፈጣንና ፍትሐዊ መፍትሄ ለማስጠት የሚያስችል የቅሬታ አፈታት ሂደት እንዲኖር ማድረግ አለበት፡፡

2) ተጠቃሚዎች በአገልግሎት ጥራት፣ በአገልግሎት አቅርቦት ማዘግየት፣ በብልሽት ጥገና ማዘግየት ወይም በአገልግሎት ሜሰ መቀጠል ማዘግየት፣ በሂሳብ ክፍያ እና የግላዊነት መጣስ ጨምሮ ባለፈቃዱ በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ላይ ቅሬታ የማቅረብ መብት አላቸው፡፡

3) ባለፈቃዱ ስለ ቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሂደቱ በግልጽ እና ሊገባ በሚችል ቋንቋ ለተጠቃሚዎች መረጃ መስጠት አለበት፡፡

4) ከቅሬታ አፈታት ጋር የተያያዙ መረጃዎች ቢያንስ፡-

ሀ) ሁሉም ተጠቃሚዎች ቅሬታ እንዴት ሊቀርብ እንደሚችል በቀላሉ ሊረዱታቸውን የሚያረጋግጥ መረጃ፤

ለ) ቅሬታ የሚቀርብበት ነጻ የጥሪ መስመር፣ የኢሜል እና የማኛ አድራሻዎች፤

ሐ) አስፈላጊ ሆኖ ከተገኘ ተጠቃሚዎች ቅሬታ በሚያቀርቡበት ጊዜ ሚያያዝ ያለባቸውን ደጋፊ የሰነድ ማስረጃዎች፡፡

5) በዚህ አንቀጽ ንሁስ አንቀጽ 4(ሐ) ላይ የተመለከተው ደጋፊ የሰነድ ማስረጃ ተጠቃሚው ለማቅረብ ወይም ለማግኘት የሚያዳግተው መሆን የለበትም፡

6) ባለፈቃዱ በቅሬታ አፈታት ሂደቱ ላይ የሚያደርገውን ማንኛውም ለውጦች ወይም ማሻሻያዎች ለባለሥልጣኑ በወቅቱ ማሳወቅ አለበት፡፡

18. የመፍትሔ አሰጣጥ እና የመካሻ ሂደት

1) የመፍትሔ አሰጣጥ እና የመካሻ ሂደት ቢያንስ የሚከተሉትን ማካተት አለበት፤

ሀ) ባለፈቃዱ የተጠቃሚዎችን ቅሬታዎች መዝግቦ የሚይዝበት ዘዴ፤

ለ) የቅሬታ መዝገቡ ቅሬታው ወሳኔ እስከሚያገኝ ድረስ በባለፈቃዱ ዘንድ መቆመጥ እና አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ለባለሥልጣኑ መቅረብ አለበት፤

ሐ) ባለፈቃዱ በትምህርት ደረጃቸው ወይም በቋንቋ ችሎታቸው ምክንያት ወስብስብ የቅሬታ አፈታት እና መካሻ ሂደቶችን የሚረዳት አቅማቸው ወስን ለሆነ ተጠቃሚዎች ድጋፍ ማስጠት አለበት፤

መ) ባለፈቃዱ የአካል ወይም የአዕምሮ ጉዳተኞችን ጨምሮ ልዩ እገዛ ለሚያስፈልጋቸው ተጠቃሚዎች ድጋፍ ማስጠት አለበት፤

ሠ) ባለፈቃዱ ለአንድ ቅሬታ መፍትሔ ለማስጠት የሚወስደውን ጊዜ ለተጠቃሚዎች ማሳወቅ አለበት፤

ረ) ባለፈቃዱ የቅሬታዎች አፈታት ሂደት ያለበትን ደረጃ ለማወቅ የሚያስችል በቂ መረጃ እና የሚጠየቅበትን ዘዴ ለተጠቃሚዎች ማሳወቅ አለበት፤

ሰ) ባለፈቃዱ ተጠቃሚዎች ቅሬታቸውን ወደ የበላይ አካል የሚያቀርቡበት እና በተቀላጠፈ መንገድ ቅሬታቸውን የሚፈታበትን ግልጽ ሂደት እንዲኖር ማድረግ እና ለተጠቃሚዎች ማሳወቅ አለበት፤

ሸ) ቅሬታው ለባለፈቃዱ ከቀረበበት ቀን ጀምሮ ባሉት አስር (10) የስራ ቀናት ወስጥ ተጠቃሚውን የሚያረካ መፍትሔ ያልተሰጠ ከሆነ ባለፈቃዱ የሚፈረሻ "የወሳኔ ማሳወቂያ" በማስጠት ለተጠቃሚው በአዋጁ አንቀጽ 50 ንዑስ አንቀጽ (3) መሠረት ለባለሥልጣኑ ቅሬታውን የማቅረብ መብት እንዳለው ማሳወቅ አለበት፤

ቀ) ባለፈቃዱ ተጠቃሚው ቅሬታውን ለባለሥልጣኑ የሚያስገባበትን ሂደት፣ የባለሥልጣኑን የሚገኝበትን አድራሻ እና ተጠቃሚው ቅሬታውን ለባለሥልጣኑ ማቅረብ የሚችልበትን የሠላሳ (30) የስራ ቀናት የጊዜ ገደብ በተመለከተ ለተጠቃሚው መረጃ መስጠት አለበት፡፡

19. ለባለሥልጣኑ ቅሬታ ስለ ማቅረብ

1) ተጠቃሚው በቅድሚያ ለሚመለከተው ባለፈቃድ በተገቢው መንገድ ቅሬታ ካላቀረበ እና በባለፈቃዱ ውሳኔ ካልተሰጠበት በስተቀር የተጠቃሚው ቅሬታ በባለሥልጣኑ ሊታይ አይችልም፡፡

2) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ አንድ (1) የተደነገገው ቢኖርም፣ ባለፈቃዱ የቀረበለትን ቅሬታ በአስር (10) የሥራ ቀናት የቅሬታ መፍቻ ጊዜ ውስጥ ካልተመለከተው ወይም ተጠቃሚው በባለፈቃዱ ውሳኔ ያልረካ እንደሆነ ቅሬታውን ውሳኔው በተሰጠ በሠላሳ (30) የስራ ቀናት ውስጥ ለባለሥልጣኑ ማቅረብ ይችላል፡፡

3) ባለሥልጣኑ ቅሬታውን የሚያይበት እና መፍትሔ የሚሰጥበት ሂደት በባለሥልጣኑ የመፃት መፍቻ መመሪያ ቁጥር 796/2013 መሠረት ይሆናል፡፡

ክፍል ስምንት
የተጠቃሚዎች ኃላፊነት

20. የባለፈቃዶችን የውል ሁኔታዎች ስለመቀበል

1) ተጠቃሚዎች በተፈረመ የአገልግሎት ስምምነት ወይም በማንኛውም የመገናኛ ዘዴ የአገልግሎት ውል ሁኔታዎችን በግልጽ ከተቀበሉ ለባለፈቃዱ የአገልግሎት የውል ሁኔታዎች ተገዢ መሆን አለባቸው፡፡

2) ባለፈቃዱ በቂ በሆነ መንገድ የአገልግሎቱን የውል ሁኔታዎችን ካሳወቀ በኋላ አገልግሎቱን ማጠቀም የጀመረ ተጠቃሚ የባለፈቃዱን የውል ሁኔታዎች እንደተቀበለ ይቆጠራል፡፡

21. የጥገና ተደራሽነት ስለ ማስጠት

ተጠቃሚዎች አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ለባለፈቃዱ ወይም ለህጋዊ ወኪሉ ለማንኛውም የአገልግሎት አቅርቦት ወይም ለአገልግሎት፣ ለመሣሪያዎች ወይም ማልገያዎች ጥገና ግቢያቸውን፣ ማሪያዎችን ወይም ማልገያዎችን ያለምንም ክፍያ ተደራሽ ማድረግ አለባቸው፡፡

22. በባለፈቃዱ የቀረቡ መሳሪያዎች ስለማጠቀም

1) ተጠቃሚዎች በቅድሚያ ከባለፈቃዱ በጽሁፍ የተሰጠ ፈቃድ ሳያገኙ በባለፈቃዱ የቀረበውን ማንኛውንም መሳሪያ ወይም ማልገያ ከመደበኛ አገልግሎት ሁኔታዎች ጋር ላልተያያዘ ዓላማ ማዋል እና የመሳሪያዎቹን ወይም የማልገያዎቹን አሰራር ሊያውክ የሚችል ማንኛውንም ድርጊት መፈጸም የለባቸውም፡፡

2) ከባለፈቃዱ በቅድሚያ በጽሁፍ የተሰጠ ፈቃድ ከሌለ በስተቀር ያልተፈቀዱ መሣሪያዎችን ከባለፈቃዱ መሣሪያዎች ወይም ማልያዎች ጋር ማገናኘት ወይም ማሻሻያ ማድረግ የተከለከለ ነው፡፡

23) የቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎትን ያለአግባብ ስለማጠቀም

1) በባለፈቃዱ የአገልግሎት ስምምነት እና በባለሥልጣኑ በአዋጁ እና በቴሌኮሚኒኬሽን ፈቃድ መመሪያ ቁጥር 792/2013 መሠረት በተሰጠ ፈቃድ ካልሆነ በስተቀር ተጠቃሚዎች ከባለፈቃድ የሚያገኙትን አገልግሎት መልሶ ማሻጥ የለባቸውም፡፡

2) ተጠቃሚዎች የሚከተሉትን ጨምሮ የሕዝብ የቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎቶችን ያለአግባብ ማጠቀም የለባቸውም፡፡

ሀ) በተጭበረበረ ማንገድ የቴሌኮሚኬሽን አገልግሎት ማግኘት፤

ለ) የቴሌኮሚኬሽን አገልግሎትን በተጭበረበረ ወይም ባልተገባ ማንገድ ማግኘት የሚያስችሉ ማሳሪያዎችን ማያዝ ወይም ማቅረብ፤ እና፣

ሐ) የቴሌኮሚኬሽን አገልግሎትን በማጠቀም ጸያፍ፣ የሚከፋፋፍ ወይም በኢትዮጵያ ፌደራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ወስጥ ተፈጻሚነት ካላቸው ህጎች እና ደንቦች ጋር ተጻራሪ የሆኑ ሜልዕክቶችን መላክ፡፡

3) በባለፈቃዱ የሚሰጡ ልዩ ፈቃድ የሚያስፈልጋቸው ማንኛውንም አገልግሎት ለማግኘት፣ ለመጥለፍ ወይም ለመጥለፍ የሚረዱ ማንኛውንም መሣሪያዎች ጨምሮ ሚደበኛ የቴሌኮሚኬሽን አገልግሎት አሰራርን በማንኛውም ሜሉኩ የሚያወኩ መሣሪያዎች በማንኛውም ተጠቃሚ መተከል ወይም ማጠም የለባቸውም፡፡

ክፍል ዘጠኝ
ስለ ሕግ ማክበር እና ሕግ ማከፈጸም

24. ሕግ ስለማክበር

ባለሥልጣኑ ባለፈቃዱ የአዋጁን እና የዚህን መመሪያ ድንጋጌዎች ማከበሩን ይቆጣጠራል፡፡

25. ሕግ ስለማስፈጸም

1) ባለፈቃዱ የዚህን መመሪያ ድንጋጌዎች ከጣሰ ባለሥልጣኑ በዚህ መመሪያ፣ በአዋጁ እና በሌሎች ባለሥልጣኑ በሚያወጣቸው የህግ ማቀፍ ድንጋጌዎች ጋር በተጣጣመ ሁኔታ በአዋጁ አንቀጽ 52 መሠረት የሚወስዳቸው እርምጃዎች የሚከተሉትን ማካተት አለበት፡ -

ሀ) የገንዘብ መቀጮ ወይም ካሳ ማስጠት፤ እና/ወይም፡

ለ) ፈቃድ ማገድ ወይም ማሰረዝ፡፡

2) በዚህ አንቀጽ ንዑስ-አንቀጽ (1) የተደነገገው እንደተጠበቀ ሆኖ ባለሥልጣኑ የሚወስዳቸው እርምጃዎች እና ቅጣቶች የሚኒስትሮች ምክር ቤት በአዋጁ አንቀጽ 52(6) መሠረት ፈቃድ ለማገድ ወይም ለማሰረዝ የሚያበቁ ሁኔታዎች እና ሌሎች አስተዳደራዊ ቅጣት የሚያስከትሉ የህግ መተላለፍ አይነቶች እንዲሁም የቅጣት ማጠን ለመወሰን በሚያወጣው ደንብ መመሪት አለበት፡፡

ክፍል አስር
ልየ ልዩ ድንጋጋዎች

26. ማሻሻያ

ባለስልጣኑ አስፈላጊ ሆኖ ካገኘው ለሁሉም ባለፈቃዶች በቅድሚያ በማሳወቅ እና ከአዋጁ ጋር በተጣጣመ ሁኔታ የባለድርሻ አካላት የምክክር ሂደት በማካሄድ በማንኛውም ጊዜ ይህን መመሪያ ማሻሻል ይችላል፡፡

27. <u>መመሪያው ስለሚፀናበት ጊዜ</u>

ይህ መመሪያ ከነሀሴ 20 ቀን 2013 ዓ.ም ጀምሮ የጸና ይሆናል፡፡

አዲስ አበባ ነሀሴ 20 ቀን 2013 ዓ.ም

ኢንጂነር ባልቻ ሬባ
የኢትዮጵያ ኮሚኒኬሽን ባለሥልጣን
ዋና ዳይሬክተር