

النظام القانوني لعقود الإتصالات دراسة مقارنة بين القانونين الإماراتي والأردني

* يوسف أحمد نوافلة

جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان

* yousef15773@live.com

الملخص

مما لا شك فيه أن وسائل الاتصال الحديثة قد تطورت في العقدين الأخيرين تطوراً هائلاً ودخلت حياة الأفراد بشكل واضح وملحوس، بحيث أنه لم يعد بمقدور أي فرد الاستغناء عن خدمات الهاتف كوسيلة اتصال حديثة بكافة مزاياه التي يوفرها كهاتف للاتصال.

وبالإضافة لخدمات الإنترنت المتوفرة على الهاتف، فقد أصبحت توفر معظم الاحتياجات لحامله من اتصالات عبر الإنترنت والبريد الإلكتروني وغيرها، حيث أصبح الهاتف بديلاً عن استخدام الحاسوب في الحياة العملية لكثير من الأفراد.

وقد أثار استعمال الهاتف المحمول كوسيلة اتصال ثورة تكنولوجية هائلة، مما دعانا إلى التساؤل عن طبيعة العقد المبرم بين الأفراد وشركات الاتصال، وعن ماهية هذه العقود وخصائصها التي شاع استعمالها بين الناس وذلك نظراً لنشوء إشكالات بين الأفراد وتلك الشركات، بالإضافة إلى تغول تلك الشركات على العملاء من خلال فرض شروطهم التعسفية، فما هو دور هيئة الاتصالات في الحد من التغول؟ وما هو دور جمعيات حماية المستهلك منها؟ وما دور القضاء في تعديل الشروط التعسفية؟

سنجيب عن هذه الأسئلة من خلال هذا البحث بعد أن نقوم بتعريف عقد الاتصالات وطبيعته القانونية وخصائصه والآثار المترتبة عليه.

الكلمات الدالة: القانون المنظم لقطاع الاتصالات؛ عقد الاتصالات؛ شركة الاتصالات؛ التكييف القانوني؛ ترخيص مزاولة نشاط الاتصالات.

The Legal System of Telecommunications Contracts Comparative Study between Jordanian and Emirati law

* Yousef Ahmmed Nawafleh

Sultan Qaboos University - Oman

*yousef15773@live.com

Abstract

In the last decades, the means of communication witnessed tremendous developments. These means have clearly and concretely affected the lives of individuals. No one can deny the amount of services that telephones offer now as a modern communication means and all accompanying benefits.

In addition to the Internet services available on the mobile phone, most of the mobile phones' holders needs are facilitated via the Internet, such as e-mails and others. Recently, mobile phones have substituted computers for many people.

The use of mobile phones as a means of communication has caused tremendous technological revolution. This has led the researcher to question the nature of the contracts between individuals and communication companies as well as their characteristics especially due to the emergence of problems between individuals and companies. With companies imposing their arbitrary conditions, the researcher is also investigating the role of the Telecommunications Authority in facing unfair conditions, the roles of Consumer Protection Associations and the judiciary in modifying these arbitrary conditions. The present research will answer these questions after offering a definition of the contract of communication, its legal nature and its characteristics and effects.

مقدمة

ظهرت التكنولوجيا الحديثة في حياتنا اليومية بشكل كبير وواضح ظهوراً ملفتاً وأخذت حيزاً كبيراً من وقتنا وأثرت بشكل مباشر على الصغير منا والكبير وعلى الفرد الطبيعي والمعنوي أيضاً، فلا يكاد يخلو بيت من وجود وسائل الاتصال الحديثة من هاتف أو حاسوب أو حاسوب لوحي أو غيرها؛ فأصبحت وسيلة للعمل والدراسة والاتصال واللهو واللعب وسد أوقات الفراغ بما تحتويه من وسائل حديثة كالاتصال عبر الإنترنت والألعاب والوسائل التعليمية وأصبح الاستغناء عنها أمراً في غاية الصعوبة.

وقد تدخلت التشريعات الحديثة أيضاً لتنظيم عمل شركات الاتصالات وصدرت تشريعات خاصة للاتصالات وأخرى متعلقة بحماية الجمهور من تلك الشركات من خلال قوانين الاتصالات وقوانين حماية المستهلك، بالإضافة لإنشاء هيئات خاصة بتنظيم عمل الاتصالات كهيئة تنظيم قطاع الاتصالات في الإمارات العربية والأردن ومصر وغيرها. ومما لا شك فيه أن وسائل الاتصال الحديثة لها حسناتها، فقد سهلت الكثير من أمور الحياة الاقتصادية والاجتماعية

والتعليمية وغيرها، فأصبحت الإتصالات تقرب البعيد وتسهل الصعب، وأصبح من الممكن إبرام الصفقات التجارية من خلالها وكذلك التسوق عبر الإنترنت بسهولة ويسر، ونفس الأمر يقال بالنسبة للحياة الاجتماعية للأشخاص إذ أصبح التواصل بينهم أمراً سهلاً وصار بالصوت والصورة وبأقل التكاليف، الأمر الذي دعانا إلى دراسة هذا الموضوع بدقة وتفصيل للوقوف على تعريف العقد الذي يجهل الكثيرون منا ماهيته وطبيعته، بالرغم من شيوعه بيننا وتعاملنا معه دون أن نعرف الكثير عن طبيعته القانونية ومميزاته والالتزامات المترتبة عليه، وكذلك للوقوف على حقوق العميل تجاه شركات الإتصالات والشروط التعسفية الواردة في العقد.

وسوف نتناول في هذا البحث التعريف بعقود الإتصالات وماهيتها وخصائصها والتكييف القانوني لها والأحكام المترتبة عليها من خلال الخطة التالية:

المبحث الأول: ماهية عقد الإتصالات

المطلب الأول: مفهوم عقد الإتصالات

المطلب الثاني: التكييف القانوني لعقد الإتصالات

المبحث الثاني: الأحكام المترتبة على عقد الإتصالات

المطلب الأول: إلتزامات شركات الإتصالات

المطلب الثاني: إلتزامات العميل

المبحث الأول

ماهية عقد الإتصالات

إن مفهوم كلمة اتصالات هو مفهوم واسع ولا يقتصر على الهاتف أو المحمول أو الإنترنت، وإنما أصبح واسعاً ليشمل كافة الخدمات التي تقدمها شركات الإتصالات للعملاء، وبالتالي فإن عقد الإتصالات يشمل كافة الخدمات التي تقدمها شركة الإتصالات بالإضافة إلى وسائل الإتصالات بكافة أنواعها. وقد عرف المشرع الإماراتي والأردني شبكة الإتصالات في قانون الإتصالات الصادر في كل منهما، كما تعرض الفقه أيضاً لتعريف عقد الإتصالات ويتضح من خلال التعريفات كما سنرى أن المشرع لم يقتصر عمل شركات الإتصالات على الإتصال وحده وإنما اتسع المفهوم ليشمل العديد من الخدمات التي تقدمها تلك الشركات.

المطلب الأول

مفهوم عقد الإتصالات

وفي هذا المطلب سوف نبين المقصود بالاتصالات وعقد الإتصالات أيضاً، كما أنه لا بد من بيان خصائص عقد الإتصالات وما يميزه عن غيره من العقود وسنتناول ذلك من خلال فرعين متتاليين:

الفرع الأول: تعريف عقد الإتصالات

عند الحديث عن تعريف عقد الإتصالات لا بد أولاً أن نحدد المقصود بكلمة اتصالات، فمفهوم كلمة اتصالات هو مفهوم واسع ولا يقتصر على الهاتف أو المحمول أو الإنترنت وإنما أصبح واسعاً ليشمل كافة الخدمات التي تقدمها شركات الإتصالات للعملاء وبالتالي فإن عقد الإتصالات يشمل كافة الخدمات التي تقدمها شركة الإتصالات بالإضافة إلى وسائل الإتصالات بكافة أنواعها.

عرف المشرع الإماراتي في القانون الاتحادي رقم 3 لسنة 2003 بشأن تنظيم قطاع الاتصالات شبكة الاتصالات بأنها "منظومة تحتوي على جهاز أو وسيلة اتصال أو أكثر بهدف نقل أو بث أو تحويل أو استقبال أي من خدمات الاتصالات وذلك بواسطة أي طاقة كهربائية أو مغناطيسية أو إلكترومغناطيسية أو إلكتروكيميائية أو غير ذلك من وسائل الاتصال".

أما المشرع الأردني فقد عرف في المادة الثانية منه المقصود بالاتصالات بقوله: "نقل أو بث أو استقبال أو إرسال الرموز أو الإشارات أو الأصوات أو الصور أو البيانات مهما كانت طبيعتها بواسطة الوسائل السلكية أو الرادارية أو الضوئية أو بأي وسيلة أخرى من الأنظمة الإلكترونية". كما عرف خدمة الاتصالات العامة بأنها: "خدمة الاتصالات المقدمة للمستفيدين عامة أو لفئة معينة منهم مقابل أجر وفقاً لأحكام القانون"⁽¹⁾.

ومن خلال تعريف المشرع الإماراتي لشبكة الاتصالات، يمكن الفهم أن خدمة الاتصالات تنصب على إحدى وسائل الاتصال كالهاتف الأرضي أو المحمول أو الإنترنت أو أي خدمة من الخدمات التي تقدمها شركات الاتصالات كالبث التلفزيوني مثلاً⁽²⁾. ويلاحظ من خلال التشريعين الأردني والإماراتي أن المقصود من الاتصالات هو: خدمة تقديم أي من الخدمات الواردة في القانون للعملاء مقابل أجر، ومن الممكن أن تكون الخدمة المقدمة هي خدمة اتصالات أو بث تلفزيوني أو راديو أو إنترنت أو البرق أو التلكس، وكذلك تشمل خدمات الاتصالات تركيب الأجهزة المعدة لذلك وإصلاح هذه الأجهزة أو تعديل الخدمة أو إلغاؤها.

ويجدر بنا الإشارة قبل الولوج إلى تعريف عقد الاتصالات إلى أن عقد الاتصالات يعد من عقود الخدمات الإلكترونية الحديثة، التي من بينها عقد الدخول إلى الإنترنت وعقد الإيواء أو التأجير المعلوماتي وعقود المتجر الافتراضي والبيع على الخط وغيرها، فكما بينا فإن الاتصالات والهواتف وفي ظل التطور التكنولوجي وصناعة الأجهزة الذكية أصبح ملازماً له استعمال الإنترنت لارتباطه بالتطبيقات الكثيرة الواردة عليه، ولذا وحيث أن الشائع في الاستعمال هو الهاتف النقال فإننا سنحاول أن نعرف عقد الاتصالات من خلال الهاتف النقال لشيوعه كثيراً وأهميته ولأنه أصبح محل اهتمام العملاء أكثر من باقي الخدمات الأخرى التي تقدمها شركات الاتصالات⁽³⁾.

أما عقد الاتصالات فقد عرف بتعريفات عدة إما من خلال الخدمة التي يقدمها أو من حيث الغاية منه، فقد عرف بأنه: "عقد من العقود الخاصة وغير المسماة مبرم بين مقدم الخدمات - شركة الاتصالات - وبين الراغب بالحصول على هذه الخدمة - المشترك - يلزم بموجبه الطرف الأول تقديم خدمة الاتصال للطرف الثاني عن طريق تأمين اتصاله بالشبكة خلال فترة زمنية ممتدة مقابل دفع مادي معلوم من الطرف الثاني"⁽⁴⁾.

وعرفه البعض بأنه "العقد المبرم بين المستهلك والمركز له الذي بموجبه يقدم هذا الأخير خدمة الهواتف المتنقلة للمستهلك لقاء أجر"⁽⁵⁾، ويعرف أيضاً بأنه "عقد خاص للاشتراك بشبكة الهواتف النقالة والذي يبرم بين الراغبين

- 1- انظر المادة 2/8 من قانون الاتصالات الأردني رقم 13 لسنة 1995 وتعديلاته .
- 2- تعرف المادة 1 من القانون الإماراتي رقم 3 لسنة 2003 بشأن خدمات الاتصالات على أنها: "خدمة نقل أو بث أو تحويل أو استقبال من خلال شبكة الاتصالات لأي مما يأتي:
 1. الاتصالات السلكية واللاسلكية.
 2. الحديث والموسيقى وغيرها من الأصوات.
 3. الصور المرئية.
 4. الإشارات التي تستخدم في البث باستثناء البرامج وإذاعتها.
 5. الإشارات المستخدمة في تشغيل والسيطرة على أي آلات أو أجهزة.
 6. تركيب أو صيانة أو ضبط أو إصلاح أو تغيير أو نقل أو إزالة الأجهزة التي سيتم ربطها أو تكون مرتبطة بشبكة اتصالات عامة.
 7. إنشاء وصيانة وتشغيل شبكات البرق والهاتف والتلكس والدوائر المؤجرة والمعطيات المحلية والدولية والإنترنت والإرسال اللاسلكي.
 8. أي خدمات اتصالات أخرى تعتمد على اللجنة العليا.
 ولا تشمل خدمة الاتصالات أي خدمات مستخدمة لإنتاج البرامج وإذاعتها".
- 3- د. الياس ناصيف، العقود الدولية، العقد الإلكتروني في القانون المقارن، منشورات دار الحلبي الحقوقية، بيروت، ط 1، 2009، ص 47 وما بعدها.
- 4- عمر حميد مجيد، الطبيعة القانونية لعقود الهاتف النقال، بحث في المعهد القضائي العراقي، 2010، ص 11.
- 5- د. ناصر خليل والقاضي دانيال حميد، الحماية المدنية لحقوق مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة في نطاق العقد وقوانين الاتصالات،

في الحصول على خدمات الهاتف النقال من شركات الاتصالات مقابل الدفع المسبق من قبل المشترك⁽⁶⁾.

وبلاحظ من خلال التعريفات السابقة أنها ركزت على الهاتف المحمول في تعريفها واقتصرت عليه فقط، كما أنه أشار من ناحية أخرى إلى نوع معين من عقود الهاتف النقال وهي تلك المدفوعة مسبقاً ولم يشير إلى العقود الشهرية، وقد يعود السبب في ذلك – برأبي – إلى شيوع استعمال الهاتف النقال الذكي الذي يحتوي على الكثير من التطبيقات التي يحتاجها الشخص كما أشرنا سابقاً، فالاشتراك بخدمات الهاتف النقال أصبح ملازماً له الاشتراك بالإنترنت مما يمكن العميل من الاستفادة من معظم خدمات الاتصالات من خلال الهاتف الذكي كوسيلة اتصال محلي ودولي فيه برامج وتطبيقات تواصل وتعليم وبث تلفزيوني وراديو وصحة وتجارة وبيع وشراء وغيرها، ومما لا شك فيه أن جميعنا أصبح يستخدم هذه الهواتف ويعرف حجم التطبيقات الموجودة عليه والتي يمكننا الاستفادة منها واستعمالها في حياتنا.

بالإضافة للتعريفات السابقة فقد عرف أيضاً بأنه "عقد من العقود الخاصة وغير المسماة يبرم بين مقدم الخدمة والراغب بالحصول على الخدمة – شركة الاتصال والعميل – يلتزم بموجبه الطرف الأول بتقديم خدمة الاتصال للطرف الثاني عن طريق تأمين اتصاله بالشبكة خلال فترة زمنية ممتدة مقابل دفع مادي معلوم من الطرف الثاني"⁽⁷⁾.

وبلاحظ أن التعريف قد ركز على طبيعة العقد وأنه غير مسمى بالإضافة إلى خصائص العقد وأنه عقد زمني. ويمكنني القول بأن عقد الاتصالات هو "العقد الذي يبرم بين مقدم خدمات الاتصالات (شركة الاتصالات) من طرف وبين العميل (المستهلك للخدمة وهو إما شخص طبيعي أو معنوي) من جهة أخرى لتقديم خدمة من خدمات الاتصالات الواردة في القانون سواء أكانت خدمة الهاتف المحمول أو الهاتف الأرضي أو الإنترنت أو التلفزيون أو غيرها لفترة من الزمن يتفق عليها بينهما مقابل أجر مالي يدفعه العميل للشركة لقاء تأمينه بالخدمة من قبل الشركة سواء أكان هذا الدفع مسبقاً أو مع نهاية كل مدة زمنية".

وتجدر الإشارة إلى أن المشرع الأردني والإماراتي قد حدد الخدمات التي تقدمها شركات الاتصالات للجمهور، وقد ترك المشرع الإماراتي الباب أمام إمكانية إضافة خدمات أخرى من قبل شركات الاتصالات ولكنه اشترط حصولها مسبقاً على موافقة مجلس إدارة هيئة الاتصالات، ويجب على شركة الاتصالات إذا ما رغبت بتقديم خدمات أخرى أن تتقدم بطلب لمجلس إدارة الهيئة والحصول على الموافقة مسبقاً قبل مباشرة تقديم أي خدمات جديدة لم يرد النص عليها وهو ما أشار إليه المشرع الإماراتي في المادة الأولى عندما عرف خدمات الاتصالات وعددها حيث ذكر في الفقرة الثامنة "أي خدمات اتصالات أخرى يعتمد عليها مجلس الإدارة".

الفرع الثاني: خصائص عقد الاتصالات

لا شك أن لكل عقد خصائصه وأن هناك خصائص تجمع بين كافة العقود بالإضافة إلى أخرى تميز كل عقد عن غيره من العقود، فالعقود بشكل عام لا بد لها من توافر أركان عامة اشترطها المشرع في القواعد العامة كتوافر الرضا والأهلية والمحل والسبب.

وسنحاول من خلال استقراء تعريفات عقد الاتصالات والنصوص القانونية المنظمة له استيضاح هذه الخصائص وبيانها فيما يلي:

أولاً: عقد الاتصالات عقد رضائي

الرضائية هي الأصل في العقود إعمالاً لمبدأ سلطان الإرادة المنصوص عليه في القانون وبالتالي فإن هذا العقد يكفي فيه توافر إرادة الطرفين لانعقاده، أي لا بد من ارتباط الإيجاب بالقبول وتوافقهما إلى جانب الشروط الأخرى

مجلة الحقوق، كلية القانون، الجامعة المستنصرية، مجلد 3، سنة 5، العدد (8،9)، 2010، ص 84 .

6- د. أيمن سعد سليم، العقود النموذجية، دار النهضة العربية 2005 .

7- د. توفيق حسن فرج، عقد البيع والمقايضة، مؤسسة الثقافة الجامعية بلا مكان نشر، 1979، مشار إليه لدى عمر حميد مجيد، مرجع سابق، نفس الصفحة.

التي حددها القانون ومراعاة الشكلية إن وجدت⁽⁸⁾.

وعلى الرغم من أن عقود الاتصالات تكون مكتوبة عادة إلا أن الكتابة هنا ليست شرطاً لانعقاد العقد وإنما هي شرط للإثبات، حيث إن المشرع الإماراتي والأردني في قانون الاتصالات لم يتطلب لانعقادها أن تكون مكتوبة، وبما أن الرضائية هي الأصل في العقود فإنه يكفي لانعقاد عقد الاتصالات الرضا من طرفيه⁽⁹⁾.

وقد يثور التساؤل لدى البعض عن طلب الشركات إبراز الهوية لإتمام العقد وهل أن لذلك علاقة بالشكل؟ إن المراد بذلك هو التوثيق للعقد من أجل إثبات شخص المتعاقد، وسهولة الوصول إليه عند الحاجة، ومن أجل نسبة ما يصدر من هاتفه من اتصالات إليه فيما لو حصل أي خلاف أو نزاع أو جريمة.

ثانياً: عقد الاتصالات عقد ملزم لجانبين

ويعني ذلك أنه ينشئ التزامات متقابلة على عاتق الطرفين، فعقد الاتصالات عقد تبادلي تلتزم بموجبه - شركة الاتصالات - بتقديم الخدمة للعميل ويلتزم العميل بدفع الأجر المتفق عليه، ويعد التزام كل واحد منهما سبباً للالتزام الآخر، وهذا واضح من خلال تعريف العقد؛ لذا فإننا في عقد الاتصالات نكون بصدد عقد ملزم لطرفيه⁽¹⁰⁾.

ثالثاً: عقد معاوضة

أي أن كل متعاقد يحصل على مقابل لما أعطى، حيث إن شركة الاتصالات تؤمن العميل بخدمة الاتصالات أو الإنترنت أو غيرها من الخدمات التي تقدمها وبالمقابل يلتزم العميل بدفع الثمن المتفق عليه لقاء هذه الخدمات.

رابعاً: عقد الاتصالات من عقود المدة

وعقود المدة هي تلك العقود التي يشكل الزمن عنصراً جوهرياً فيها، وتكون عقود مستمرة التنفيذ كما هو الحال في عقد الاتصالات وعقد الإيجار وعقود التوريد⁽¹¹⁾.

يتحدد محل العقد على أساس الوحدة الزمنية فالغاية من العقد لا تتحقق إلا بمرور الوقت، فعقد الاتصالات مثلاً لا تتحقق الغاية منه ولا يمكن تنفيذه بمجرد انعقاده وإنما لا بد من مرور الوقت حتى تتحقق الغاية منه، كما أن البديل يتحدد فيه على أساس الزمن، بالإضافة لذلك فإن الفسخ في هذه العقود لا يمكن أن ينسحب على الماضي وإنما بالنسبة للمستقبل فقط، وكذلك الأمر بالنسبة لوقف العقد بسبب قوة قاهرة بحيث إنه لو طرأت قوة قاهرة أثناء تنفيذ العقد حالت دون تنفيذه فإن الطرف الآخر لا يلتزم عن فترة الوقف بأي التزام مالي؛ لأنه لم ينتفع بخدمات شركة الاتصالات، وإنما تكون التزاماته عن الفترة التي انتفع فيها فقط⁽¹²⁾.

وهذا بالتأكيد على خلاف العقود الفورية التي تنعقد وتحدد الالتزامات فيها بمجرد انعقادها وتترتب آثارها في ذمة الأطراف، فالزمن لا يلعب دوراً فيها وفي حال فسخها فإن بالإمكان إعادة الطرفين إلى الحالة التي كانا عليها قبل التعاقد بعكس عقود المدة الزمنية، كما أن نظرية الظروف الطارئة تجد أكثر تطبيقاتها في عقود المدة الزمنية وليس في العقود الفورية⁽¹³⁾.

8- تنص المادة 130 من قانون المعاملات المدنية الإماراتي على أنه "ينعقد العقد بمجرد ارتباط الإيجاب بالقبول مع مراعاة ما قد يقرره القانون من أوضاع معينة لانعقاده"، ويقابله نص المادة 90 من القانون المدني الأردني التي تنص على أنه: "1. ينعقد العقد بمجرد ارتباط الإيجاب بالقبول مع مراعاة ما يقرره القانون فوق ذلك من أوضاع معينة لانعقاد العقد".

9- د. ياسين الجبوري، المبسوط في شرح القانون المدني ج/1 مصادر الحقوق الشخصية، المجلد الأول، دراسة في القانون الأردني، دار وائل للنشر، 2002، ص 173 وما بعدها.

10- د. حسن الذنون، شرح القانون المدني / أصول الالتزام، مكتبة المعارف، بغداد، 1970، ص 75. د. إباد جاد الحق، المصادر الإرادية للالتزام في القانون الإماراتي، العقد والتصرف الانفرادي، ط1، 2014، مكتبة الأفق المشرقة، ص 42.

11- د. إباد جاد الحق، مرجع سابق، ص 47 وما بعدها.

12- د. عدنان السرحان والدكتور نوري خاطر، مصادر الحقوق الشخصية للالتزامات/ دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر، عمان، ط1، 2003، ص 39-40.

13- د. عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني / مصادر الالتزام، الجزء الأول، دار النشر الجامعات المصرية، 1952، ص 703 وما بعدها.

خامساً: عقد الاتصالات من العقود النموذجية

ويعرف العقد النموذجي بأنه "عقد يعتمد صيغة مطبوعة يقدمه أحد المتعاقدين للآخر ويقتصر دوره على ملء الفراغات المتروكة فيه بالبيانات الخاصة والتوقيع عليه وينعقد العقد بهذا التوقيع"⁽¹⁴⁾.

ويعرف أيضاً بأنه "ما يقوم به أحد المتعاقدين - الطرف القوي في العلاقة التعاقدية - من إعداد نماذج قانونية موحدة في حدود نشاطه تنطبق على الطرف الآخر بقبوله لها"⁽¹⁵⁾.

وبلاحظ من هذه التعريفات أن طبيعة هذا العقد تختلف عن غيره من العقود الأخرى، فالمتعاقدين الأقوى يقوم بإعداد العقد مسبقاً بصيغة مطبوعة مع ترك بعض الفراغات فيه كالاسم والعنوان ورقم الخط والتوقيع، في حين أن باقي شروط العقد الأخرى مع اسم شركة الاتصالات وعنوانها ومقابل الخدمة يكون مطبوع مسبقاً.

وبالتالي فعقد الاتصالات يعتبر عقداً نموذجياً حيث تتولى الشركة إعداد نسخة مطبوعة مسبقاً تورد فيها الشروط التي تريدها بمفردها دون أي دور للعميل، ولا يمكن للعميل التفاوض بشأنها مع شركات الاتصالات لإعدادها مسبقاً من قبل تلك الشركات ويقتصر دور العميل فيها على التوقيع والقبول بما ورد من شروط فيها دون إمكانية مناقشة الشركة أو التفاوض معها⁽¹⁶⁾.

سادساً: عقد الاتصالات من عقود الإذعان

تعرف عقود الإذعان بأنها "هي صيغة من صيغ إبرام العقود تعتمد على استخدام نموذج نمطي للعقد يعده أحد طرفي العلاقة التعاقدية بصورة منفردة ويعرضه على الطرف الآخر الذي ليس له إلا الموافقة عليه كما هو أو رفضه دون أن يكون له دور في تغيير العبارات الواردة فيه أو الشروط والأحكام التي يتضمنها، ولا أن يدخل في مجادبة أو مساومة حقيقية على شروطه مع الطرف المعد لهذا العقد، ومن هذا وصفت هذه العقود "بالإذعان"⁽¹⁷⁾، إذ ليس للعميل سوى القبول بما ورد فيها بكافة الشروط الواردة فيها مسبقاً أو أن يرفض التعاقد دون إمكانية مناقشة الشروط أو الاعتراض عليها، فليس أمام العميل في عقود الإذعان سوى القبول أو الرفض. وهو عقد يسلم القابل فيه بشروط مقررّة يضعها الموجب ولا يقبل مناقشة فيها، ويكون العقد متعلقاً بسلعة أو خدمة ضرورية للعملاء محل احتكار قانوني أو فعلي.

وقد اتفق غالبية الفقه على أهم الخصائص التي يجب توافرها في العقد كي يكون عقد إذعان وهي:

1. أنه عقد يتعلق بسلعة أساسية أو مرفق ضروري.
2. أن الموجب في هذه العقود يكون بمركز اقتصادي قوي يسمح له بفرض شروطه التي يراها وهو ما يشار إليه بالاحتكار القانوني أو الفعلي.
3. أن الإيجاب في هذه العقود يصدر للناس كافة وبشروط موحدة⁽¹⁸⁾.
4. وأضيف إليها أيضاً أن هذه العقود غالباً ما تصدر في صورة عقد نموذجي مطبوع مسبقاً.

وقد نظم المشرع الأردني والإماراتي عقد الإذعان في قانون المعاملات المدنية الإماراتي والقانون المدني الأردني، وتنص المادة (204) من القانون المدني الأردني على أنه "إذا تم العقد بطريق الإذعان وكان قد تضمن شروطاً

14- د. مصطفى الجمال، السعي إلى التعاقد في القانون المقارن، منشورات الحلبي الحقوقية، بدون مكان نشر، 1987، ص 94.

15- د. أحمد سعيد الزقرد، نحو نظرية عامة لصياغة العقود، بحث منشور في مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد 3، 2001، ص 193.

16- د. عدنان السرحان والدكتور نوري خاطر، مرجع سابق ص 42. د. عبد الودود يحيى، الموجز في النظرية العامة للالتزامات، مصادر الالتزام، دار النهضة العربية، القاهرة، 1994، ص 46.

17- د. محمد القرني، عقود الإذعان، بحث مقدم إلى الدورة الرابعة عشرة لمجمع الفقه الإسلامي، متاح على الموقع <http://www.kantakji.com/media/5764/34701.htm>، تاريخ الدخول 24/2/2017 الساعة الثانية فجراً، وتنص المادة (145) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي على أنه "القبول في عقود الإذعان يقتصر على مجرد التسليم بشروط متماثلة يضعها الموجب لسائر عملائه ولا يقبل مناقشته فيها".

18- د. عبد الرزاق السنهوري، الوجيز في النظرية العامة للالتزامات، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004، ص 77-78. د. عبد المنعم فرج الصده، مصادر الالتزام، مطبعة مصطفى البابي، مصر، 1960، ص 108-113. د. اسماعيل غانم، النظرية العامة للالتزام، مكتبة عبد الله وهبه، مصر، 1960، ص 131-133.

تعسفية جاز للمحكمة أن تعدل هذه الشروط أو تعفي الطرف المذعن منها وفقاً لما تقضي به العدالة ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك"، وتنص المادة (248) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي على أنه "إذا تم العقد بطريقة الإذعان وكان قد تضمن شروطاً تعسفية جاز للقاضي أن يعدل هذه الشروط أو يعفي الطرف المذعن منها وفقاً لما تقضي به العدالة ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك".

وبالرجوع إلى عقد الاتصالات فإننا نلاحظ مع تطور الحياة والتكنولوجيا الهائلة المتقدمة أن الاتصالات أصبحت واحدة من ضروريات الحياة التي لا يمكن الاستغناء عنها، ودليل ذلك هو صدور التشريعات المنظمة للاتصالات وعمل شركات الاتصالات في كافة الدول، فأصبحت الاتصالات ضرورة ملحة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية والسياسية.

أما عن الميزة الثانية لعقود الإذعان وهي كون مزود الخدمة (شركات الاتصالات) في وضع قوي يسمح لها بفرض شروطها، فإننا نجد أن ذلك واقع حقيقي، ففي الدول العربية مثلاً نجد أن في كل دولة عدداً قليلاً من شركات الاتصالات شركتين أو ثلاث شركات، ففي الإمارات هناك شركتان فقط، وفي الأردن ثلاث شركات، وفي العراق ثلاث شركات، وكذلك في مصر، لذا فإن المنافسة تكون وهذه الحالة قليلة ومحصورة بينها فقط، وتزداد المنافسة وتقل قوة الشركة مع ازدياد عدد الشركات المقدمة لخدمات الاتصالات، كما أنه يجب ألا يغيب عن أذهاننا أنه وفي كثير من الحالات قد تتفق هذه الشركات فيما بينها على الشروط والعروض المقدمة للجمهور ونصبح وكأننا بمواجهة شركة واحدة لا أكثر، وهو ما حصل فعلاً في قطاع التأمين في الأردن حيث تم إنشاء اتحاد لشركات التأمين وأصبح التأمين الإلزامي متشابهاً بكافة الشروط لدى كافة الشركات، وبالتالي نستطيع القول أنه واقعياً لا توجد لدينا في الأردن أو الإمارات منافسة بين الشركات المقدمة لخدمة الاتصالات، الأمر الذي يجعل من شركات الاتصالات في وضع قانوني وفعلي قوي يسمح لها بفرض شروطها التي تريدها على العملاء.

وفيما يتعلق بالشروط الأخير وهو أن الإيجاب يوجه إلى العملاء كافة على حد سواء فإننا نجد أن شركات الاتصالات سواء في الأردن أو الإمارات تقوم بطباعة عقودها كافة بنفس الشروط وتقدمها إلى العملاء فعلاً على حد سواء دون تمييز بينهم ودون إمكانية قيام أي عميل بمناقشة الشركة بشروطها، هذا فضلاً عن العيوب التي تعترى هذه العقود المتمثلة بطباعة الأحرف بخط صغير لا يكاد العميل يستطيع قراءته، وتكون أحياناً على أكثر من ورقة وأحياناً على ظهر الورقة، بالإضافة لصعوبة فهم بعض الشروط وتعقيدها وبالتالي لا يكون أمام العميل سوى القبول والتوقيع -دون معرفة محتواها- أو الرفض⁽¹⁹⁾.

المطلب الثاني تكييف عقد الاتصالات

التكييف هو إجراء أولي ضروري يترتب عليه تحديد القواعد القانونية التي تطبق على العقد. فإذا سبب أحد الأشخاص ضرراً لشخص آخر، وطالب المضرور بالتعويض، يتوقف تحديد القواعد القانونية التي يُحكم بموجبها بالتعويض على تحديد طبيعة العلاقة التي تربط المضرور بالمحدث الضرر. فإذا كانت هذه العلاقة ذات طبيعة تعاقدية، تطبق في هذه الحال أحكام المسؤولية التعاقدية، وإذا كان سبب الضرر فعل ضار، تطبق أحكام المسؤولية التقصيرية.

وتتمثل أهمية التكييف خاصة في نطاق العقد، حيث تختلف القواعد القانونية التي تطبق على العقد تبعاً لماهيته، فإذا كان العقد مسمى فلا حاجة للتكييف وتطبق عليه القواعد الواردة في القانون بشأنه، أما إذا كان عقداً غير مسمى فيتم اللجوء للقوالب العقدية المشابهة له وتطبق أحكامها عليه.

وكون عقد الاتصالات لم ينظم بنصوص خاصة فلا بد من تكييفه للوصول إلى القواعد واجبة التطبيق عليه عند حدوث أي نزاع.

اختلف الفقه حول تكييف عقد الاتصالات رغم أنه عقد معد مسبقاً من شركات متخصصة ويتضمن حقوق والتزامات

19- د. أحمد شرف الدين، أصول الصياغة القانونية للعقود، بدون ناشر أو سنة نشر، ص 43، د. الياس ناصيف، مرجع سابق، ص-45
47. د. محمد القري، مرجع سابق، البند 13 من البحث.

الطرفين إلا أنه وفي حال حصول خلاف بين الطرفين فإنه لا بد من الرجوع للقواعد العامة في القانون المدني لتكليف طبيعة هذا العقد وفيما إذا كان عقد بيع أو تأجير أو مقاوله أو توريد للخدمات.

فيذهب البعض لاعتباره عقد بيع خدمات، ويذهب آخرون لاعتباره عقد إيجار خدمات، بينما يرى البعض أنه عقد مقاوله، والبعض يرى أنه عقد توريد خدمات.

لذا فإننا ومن خلال هذا المطلب سنقوم بدراسة هذه العقود ومدى انطباقها على عقد الاتصالات أو اختلافها معه وبيان أي منها أكثر انسجاماً وانطباقاً مع عقد الاتصالات، وإلى أي فئة منها يمكن اقتراب طبيعة هذا العقد.

أولاً: عقد بيع خدمات

وفقاً لهذا الاتجاه من الفقه الذي يؤيد أن عقد الاتصالات هو عقد بيع خدمات فهم الذين يرون أن الخدمات يمكن أن تكون محلاً لعقد البيع معللين قولهم بأن هذه الخدمات ذات قيمة مادية وبالتالي يمكن أن تكون محلاً لعقد البيع، وعليه فإن الخدمات التي يستهلكها العميل عندما توضع تحت تصرفه كالكهرباء أو الاتصالات أو الإنترنت يمكن أن تكون محل عقد البيع وتنتقل ملكيتها للعميل بمجرد وضعها تحت تصرفه وفقاً لهم⁽²⁰⁾.

ويرى أصحاب هذا الاتجاه من الفقه الفرنسي والمصري أن بالإمكان تطبيق أحكام عقد البيع على عقد الخدمات، وأن الاختلاف بين عقد البيع وعقد الخدمات هو فقط في محل كل منهما، حيث إنه في عقد البيع مال مادي، أما في عقد الخدمات فهو مال غير مادي⁽²¹⁾.

وبالرد على ما جاء به هذا الاتجاه فإنني أقول: لقد عرف المشرع الإماراتي عقد البيع في المادة (489) من قانون المعاملات المدني بأنه "البيع هو مبادلة مال غير نقدي بمال نقدي"، ويعرف المشرع الأردني في المادة (465) من القانون المدني عقد البيع بأنه "البيع تمليك مال أو حق مالي لقاء عوض".

ومن خصائص عقد البيع أنه كأصل عام عقد رضائي حيث إن هناك في بعض الأحوال استثناء على الرضائية في بعض عقود البيع التي اشترط المشرع فيها شكلاً معيناً لإتمامها كبيع العقارات والسيارات، كما أنه وفي بعض الأحيان قد يشترط الأطراف على شكل معين لإتمام عقد البيع بينهما كما لو اشترطت توثيقه لدى كاتب العدل، إلا أن ذلك كله لا يخرج عقد البيع عن دائرة الرضائية.

ومن خصائصه أيضاً أن المحل فيه شيء مادي وبالتالي اشترط المشرع أن يكون محل عقد البيع معلوماً وقت التعاقد ومعيناً تعييناً نافياً للجهالة، وعليه يجب أن يكون المال في عقد البيع مادياً وموجوداً ويمكن معاينته، ويستدل على ذلك من نص المادة (490) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي والتي بينت أنه إذا كان المبيع حاضراً تكفي الإشارة إليه⁽²²⁾، وكذلك نص المادة (492) من نفس القانون التي تتحدث عن البيع بالأنموذج⁽²³⁾، فمن خلال استقراء هذه المواد يمكن الاستدلال على أن المقابل في عقد البيع لا بد أن يكون مادياً ملموساً يمكن مشاهدته ومعاينته والتحقق منه قبل شرائه⁽²⁴⁾.

ومن خصائص عقد البيع أيضاً أنه عقد فوري التنفيذ، ولا يعتبر الزمن عنصراً جوهرياً فيه؛ لأنه ينجز في الحال

20- د. محمد سامي، خدمة المعلومات الصوتية والالتزامات الناشئة عنها، دار النهضة العربية، 2005، القاهرة، ص 66 وما بعدها.

21- أسيل بكر وكاظم فخري، ماهية عقد الهاتف المحمول، مجلة المحقق الحلي للعلوم السياسية والقانون، العدد 2، السنة 6، ص 336 وما بعدها.

22- تنص المادة (490) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي على أنه "1- ... يشترط أن يكون المبيع معلوماً عند المشتري علماً نافياً للجهالة الفاحشة. 2- ويكون المبيع معلوماً عند المشتري ببيان أحواله وأوصافه المميزة له وإذا كان حاضراً تكفي الإشارة إليه..". ويطلبها نص المادة (466) من القانون المدني الأردني.

23- تنص المادة (492) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي على أنه "1- إذا كان البيع بالأنموذج تكفي فيه رؤيته، ويجب أن يكون المبيع مطابقاً له. 2- فإذا ظهر أن المبيع غير مطابق للأنموذج كان المشتري مخيراً بين قبوله أو رده". ويطلبه في القانون المدني الأردني نص المادة (468).

24- د. عباس العبودي، شرح أحكام العقود المسماة في القانون المدني، البيع والإيجار، دار الثقافة للنشر، عمان 2009، ص 95 وما بعدها.

بمجرد توافق الإيجاب والقبول، بعكس عقد الاتصالات الذي يعتبر عنصر الزمن فيه - كما أسلفنا - جوهرياً ومهماً.

ومن الالتزامات التي تقع على عاتق البائع في عقد البيع تمليك المشتري المال المبيع مقابل دفعه للثمن وهذا أمر غير متصور وغير ممكن في عقد الاتصالات، فلا يمكن لشركة الاتصالات أن تملك العميل خدماتها، فالخدمة لا يمكن أن تعطى للعميل ولا يمكن أن يستفيد منها العميل إلا من خلال الشركة ذاتها وهذا بحد ذاته يتناقض مع طبيعة حق الملكية التي تتميز بأنها دائمة وليست مؤقتة ومطلقة وليست مقيدة، في حين أن الخدمة التي تقدمها شركة الاتصالات للعميل خدمة مؤقتة ومقيدة فلا يحق للعميل سوى استعمالها فقط ولا يجوز له التصرف بها أو استغلالها إلا من خلال شركة الاتصالات وبموافقتها المسبقة.

ومن خصائص حق الملكية تحويل صاحبها حق الانتفاع في المال المملوك بنفسه وليس بواسطة شخص آخر وهو أمر غير ممكن أو وارد في عقد الاتصالات؛ لأن العميل لا يحصل على الخدمة إلا من خلال شركة الاتصالات⁽²⁵⁾.

ثانياً: عقد مقاوله

يرى هذا الاتجاه من الفقه بأن عقد الاتصالات هو من عقود المقاوله على سند من القول أن عقد المقاوله هو تعهد من أحد الطرفين بأداء عمل للطرف الآخر مقابل أجر.

وقد عرف المشرع الإماراتي والأردني في قانوني المعاملات المدنية الإماراتي والمدني الأردني عقد المقاوله بأنه "عقد يتعهد أحد طرفيه بمقتضاه بأن يصنع شيئاً أو يؤدي عملاً لقاء بدل يتعهد به الطرف الآخر"⁽²⁶⁾.

وتتشابه الخصائص بين عقد المقاوله وعقد الاتصالات حيث إن كلا العقدين من العقود الرضائية، بإرادة المتعاقدين فيهما محل اعتبار، وإن كلاهما من العقود الملزمة لجانبين فكل منهما لديه التزام مقابل الآخر، فالمقاول يلتزم بأداء العمل للعميل يلتزم بدفع الأجر المتفق عليه، وكذلك الأمر بالنسبة لعقد الاتصالات الذي تلتزم بموجبه الشركة بتقديم خدمة للعميل ويلتزم العميل بدفع الأجر فكلاهما يعتبر من عقود المعاوضة الملزمة للجانبين. وبالإضافة لذلك فإن كلا العقدين يتميز بأن رب العمل يستقل عن رب العمل الآخر ولا يشبهان عقد العمل في التبعية، فالمقاول وشركة الاتصالات يستقلان عن العميل في عقد المقاوله وعقد الاتصالات ولا يتبعانه ولا يعملان تحت إشرافه وتبعيته بالرغم من أن كلا العقدين يرد على القيام بعمل لصالح العميل⁽²⁷⁾.

وبالرغم من التشابه السابق ذكره في بعض خصائص كلا العقدين الاتصالات والمقاوله إلا أن الواقع العملي يكشف عن وجود اختلاف بينهما تجعل من الصعب تكييف عقد الاتصالات على أنه من عقود المقاوله، ففي عقد المقاوله يمكن لكلا اطراف الاتفاق على شروط العقد ومناقشتها أما في عقد الاتصالات فانه وكما سبق وبيننا أنه من عقود الإذعان وبالتالي فإن العميل يقبل على العقد مذعناً، وعليه فإن العميل لا يتمكن من مناقشة شركة الاتصالات في شروط العقد أو الأجر فإما أن يقبل أو أن يرفض.

وفي عقد المقاوله أيضاً فإن رب العمل قد يقدم للمقاول المواد اللازمة لإنجاز عمله المتفق عليه بينهما أو أن يقدم المقاول العمل والمواد معاً ولكن بجميع الأحوال يلتزم المقاول بتنفيذ العقد وفقاً للشروط المتفق عليها في العقد التي يرغب بها رب العمل، أما في عقد الاتصالات فإن الشركة هي التي تقوم بكل ما هو مطلوب لتزويد وتأمين العميل بخدمة الاتصالات⁽²⁸⁾.

كما أن المقاول قد يكون التزامه بتحقيق نتيجة أو ببذل عناية، بينما في عقد الاتصالات فإن شركة الاتصالات تلتزم

25- د. علي هادي العبيدي، الحقوق العينية الأصلية وفقاً لقانون المعاملات المدنية الإماراتي، مكتبة الأفاق المشرقة، عمان، 2010، ص 21 وما بعدها.

26- انظر نص المادة (872) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي والتي يطابقها نص المادة (780) من القانون المدني الأردني.

27- أسيل بكر وكاظم علي، مرجع سابق، ص 341 وما بعدها.

28- تنص المادة (873) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي على أنه "1- يجوز أن يقتصر الاتفاق في عقد المقاوله على أن يتعهد المقاول بتقديم العمل على أن يقدم صاحب العمل المادة التي يستخدمها أو يستعين بها في القيام بعمله. 2- كما يجوز أن يتعهد المقاول بتقديم المادة والعمل" وتنص المادة (877) من ذات القانون على أنه "يجب على المقاول إنجاز العمل وفقاً لشروط العقد....." ويقابل هذين النصين في القانون المدني الأردني المواد (781) و(782).

بتحقيق نتيجة فقط وهي تأمين العميل بخدمة الاتصالات⁽²⁹⁾.

كما أن مورد الخدمة في عقد الاتصالات يلتزم بالحصول على التراخيص اللازمه لممارسة عمله وتأمين خدمة الاتصالات للعملاء، ولا علاقة للعميل بهذه التراخيص. بينما في عقد المقاوله فإن الذي يحصل على التراخيص هو رب العمل أو المهندس المشرف وليس المقاول.

بالإضافة لما سبق فإنه إذا لم يتفق المقاول مع رب العمل على مقدار الأجر فإن المقاول وبحسب القانون يستحق أجر المثل أو ما جرى به العرف والعادة، فقد نصت المادة (888) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي على أنه: "إذا لم يعين العقد أجر العمل استحق المقاول أجر المثل مع قيمة ما قدمه من المواد التي طلبها العمل"⁽³⁰⁾، أما في عقد الاتصالات فإن ذلك غير ممكن؛ لأن عقود شركات الاتصالات عقود نموذجية وإذعان فيتم تحديد أجر الخدمة مسبقاً دون مناقشة العميل فيها.

ثالثاً: عقد إيجار خدمات

عرف المشرع الإماراتي عقد الإيجار في المادة 742 منه بقوله: "تمليك المؤجر للمستأجر منفعة مقصودة من الشيء المؤجر ولمدة معينة لقاء أجر معلوم"، ويقابل هذا النص في القانون المدني الأردني المادة 658.

ووفقاً لهذا الاتجاه من الفقه الذي يرى أن مورد خدمة الاتصالات يشبه المؤجر فهو يهدف إلى تمكين المستأجر -أي العميل- خدمات الاتصالات لمدة معينة مقابل أجر معلوم⁽³¹⁾.

بناء على ما سبق؛ فإن شركة الاتصالات تقوم بتوفير خدمة الاتصالات للمشارك لمدة معينة مقابل أجر ودون انتقال ملكيتها للمشارك وذلك يشبه إلى حد كبير ما ورد في عقد الإيجار وفقاً للتعريف السابق.

كما أن كلا العقدين الإيجار والاتصالات يتشابهان من حيث إنهما من عقود الزمنية وأن كلاهما يرد على منفعة وهي في عقد الإيجار تمليك المؤجر للمستأجر منفعة مقصودة من الشيء وفي عقد الاتصالات تقوم شركة الاتصالات بتمليك العميل وتأمينه بخدمة الاتصال دون تمكينه من حق التصرف فيها للغير بالبيع أو الاستثمار.

وبالرغم من هذا التشابه الذي أشار إليه أصحاب هذا الاتجاه إلا أن هناك اختلافاً بينهما حيث إن المستأجر في عقد الإيجار يلتزم برد العين المؤجرة بعد انتهاء فترة الإجارة للمالك وفقاً لما جاء بنص القانون⁽³²⁾، وهو أمر غير ممكن في عقود الاتصالات فإن المنفعة التي حصل عليها العميل تكون قد استهلكت ولا يمكن إعادتها لشركة الاتصالات، وهذا يقودنا إلى اختلاف آخر فالمأجور في عقد الإيجار غير قابل للاستهلاك بينما في عقد الاتصالات فإنه قابل للاستهلاك⁽³³⁾.

وتنص المادة (749) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي على أنه: "يجوز أن تكون الأجرة عيناً أو ديناً أو منفعة"⁽³⁴⁾، وبالتالي فإن عقد الإيجار من الممكن أن تكون الأجرة فيه من النقود أو من غير النقود كما لو كانت بضاعة أو محصولاً أو عملاً يقوم به المستأجر في حين عقد الاتصالات لا يكون الأجر فيه إلا نقداً ولا تقبل شركات

29- د. سعيد عبد الكريم مبارك وآخرون، الوجيز في العقود المسماة، دار الحكمة، بلا مكان نشر، 1995، ص 42.

30- يطابق هذا النص في القانون المدني الأردني المادة (793).

31- د. عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، العقود الواردة على الانتفاع بالشيء، مجلد 1، ج 6، دار النهضة العربية، القاهرة، 1963، ص 207 و 627.

32- تنص المادة (700) من القانون المدني الأردني على أنه: "على المستأجر رد المأجور عند انتهاء مدة الإيجار إلى المؤجر وبالحالة التي تسلمه بها" ويطابق هذا النص في قانون المعاملات المدنية الإماراتية نص المادة (784).

33- د. سعيد مبارك وآخرون، مرجع سابق، ص 226.

34- ويقابل هذا النص في القانون المدني الأردني المادة (664) التي تنص على أنه "يجوز أن يكون بدل الإيجار عيناً أو ديناً أو منفعة وكل ما يصلح أن يكون ثمناً في البيع".

الاتصالات إلا نقوداً مقابل خدماتها.

وأخيراً فإنه وكما سبق وبيننا فإن عقد الاتصالات من عقود الإذعان في حين أن عقد الإيجار ليس منها وبالتالي فإن بإمكان المستأجر مناقشة المؤجر في الشروط وفي بدل الإيجار وكيفية أداء البذل .

وعليه واستناداً لما أوضحناه من فروق جوهرية واختلافات بين عقد الاتصالات وعقد الإيجار فإننا يمكننا الجزم بأن عقد الاتصالات لا يمكن أن يكون عقد إيجار خدمات ولا ينحاز إلى هذا النوع من العقود أو يتطابق معها بالرغم من وجود بعض الشبه بينهما في بعض الأحكام إلا أن الغالب بينهما هو الاختلاف في كثير من الأحكام القانونية، الأمر الذي يجعلنا نستبعد عقد الإيجار من نطاق التكليف القانوني لعقد الاتصالات.

رابعاً: عقد توريد خدمات

يعرف عقد التوريد بأنه "عقد يلزم بمقتضاه شخص بأن يقدم أشياء بصفة دورية أو مستمرة لمصلحة شخص آخر"⁽³⁵⁾.

كما يعرف بأنه "التعهد الذي يلتزم بموجبه شخص بتجهيز آخر ببعض الأموال المنقولة على دفعات متتالية خلال مدة معينة لقاء ثمن أو أجره متفق عليها بحسب ما إذا كان تسليم الأموال على سبيل البيع أو الإجارة"⁽³⁶⁾.

ويعرف أيضاً بأنه "العقد الذي يلتزم فيه المورد بتوريد البضائع والخدمات المتفق على توريدها خلال مدة معينة أو قابلة للتعيين مقابل مبلغ معين"⁽³⁷⁾.

ويستفاد من التعريفات السابقة أن عقد التوريد يمكن أن يرد على عقود الخدمات حيث إن محل عقد التوريد ليس من الضروري أن يكون مالاً فمن الممكن أن يكون خدمات، وبالتالي وحيث أن هناك تشابهاً كبيراً بين عقد التوريد وعقد الخدمات خاصة في محل كل منهما وبكونهما من العقود الرضائية الملزمة لجانبين ومن عقود المعاوضة وعقود المدة الزمنية وينصبان على قيام كل منهما -شركة الاتصالات والمورد- بعقد التوريد على أن يوردا خدمة للعميل فإنني أرى أن عقد التوريد هو الأكثر اتفاقاً مع طبيعة عقد الاتصالات وهو الأقرب إليه من الناحية القانونية والواقعية فالاختلاف بينهما هو في شرط الإذعان، لذا فإنني أتفق مع الاتجاه القائل بأن عقد الاتصالات هو من عقود التوريد ذات الطبيعة الخاصة، وبالتالي يمكن ضم عقد الاتصالات إلى هذه الفئة من العقود⁽³⁸⁾.

المبحث الثاني

الأحكام الناشئة عن عقد الاتصالات

عقد الاتصالات كما أشرنا من العقود الملزمة لجانبين، فهو ينشئ التزامات متبادلة بين الطرفين، وبمجرد إبرام العقد بين الطرفين تترتب آثاره بذمة العاقدين فكل طرف منهما له حقوقه وعليه التزاماته بموجب العقد أو القانون. وسوف نعرض لأهم التزامات طرفي عقد الاتصالات من خلال مطلبين متتاليين نتناول في المطلب الأول التزامات شركة الاتصالات وفي المطلب الثاني نتناول التزامات العميل أو المستفيد من عقد الاتصالات.

35- أسيل باقر وكاظم علي، مرجع سابق، ص 340.

36- د. مصطفى كمال طه، محاضرات في القانون التجاري والبحري، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1960، ص 39.

37- د. باسم محمد صالح ود. أكرم ياملي، القانون التجاري، القسم الأول، مطبعة جامعة بغداد، 1982، ص 59.

38- أسيل باقر وكاظم علي، مرجع سابق، ص 344.

المطلب الأول التزامات شركة الاتصالات

يرتب العقد بمجرد إبرامه آثاراً لصالح المتعاقد وأخرى تعتبر التزاماً في ذمته ويستوجب على العاقد الوفاء بالتزاماته التي رتبها العقد بينه وبين المتعاقد الآخر. ويتوجب على شركة الاتصالات الوفاء بالتزامات المترتبة بذمتها لصالح العميل فمما لا شك فيه أن جوهر عقد الاتصالات ينصب على تقديم خدمة للعميل مقابل أجر، بالإضافة للالتزامات أخرى تقع على عاتقها بموجب العقد أو القانون أو النظام الأساسي وشروط الرخصة الممنوحة لها، كما أن العقد يربط لها حقوقاً يجب على العميل الوفاء بها.

يقع على عاتق شركات الاتصالات العديد من الالتزامات المقررة إما بنص القانون أو بموجب الاتفاقية المبرمة بينها وبين العميل وسوف نعرض لأهم الالتزامات المفروضة على شركات الاتصالات كما يلي :

1. التزام شركات الاتصالات بالحصول على الترخيص اللازم لممارسة عملها

لا يجوز لأي شركة اتصالات سواء في الأردن أو الإمارات العربية ممارسة خدمات الاتصالات إلا بعد الحصول على الترخيص اللازم من هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في الأردن والإمارات، وقد سبق وبيننا في المبحث الأول عند تمييز عقد الاتصالات عن عقد المقاوله أن الحصول على الترخيص لممارسة الخدمة لا يقع على عاتق العميل ولا علاقة للعميل به وإنما هو التزام على عاتق شركة الاتصالات.

وقد فرض المشرع الإماراتي في المادة (31) من القانون رقم 3 لسنة 2003 بشأن الاتصالات هذا الالتزام على عاتق شركات الاتصالات والتي تنص على أنه "لا يجوز مباشرة أي من الأنشطة المنظمة إلا بعد الحصول على ترخيص مسبق أو الإعفاء منه وفقاً لأحكام هذا المرسوم أو لائحته التنفيذية".

وتعتبر هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في الإمارات والأردن هي الجهة المخولة بمنح هذا الترخيص أو الإعفاء منه وتحديد مدة الرخصة وإلغائها كما ورد في المادة (32) من القانون ذاته وما بعدها⁽³⁹⁾.

ويكون وفقاً للقانون لمجلس الإدارة الصلاحية في منح الترخيص لمقدم الطلب أو رفضه وهو الأمر الذي قضت به المادة (34) من ذات القانون التي تنص على أنه: "يكون للجنة العليا الصلاحية لمنح ترخيص لمقدم الطلب أو رفضه، ويعتبر قرارها نهائياً وملزماً لمقدم الطلب، ولا يجوز الطعن به أو استئنافه بأي طريقة من طرق الطعن"⁽⁴⁰⁾. ونشير أخيراً إلى أن المشرع الأردني والإماراتي عاقبا بالحبس والغرامة أو أي منهما كل شركة تقوم بتقديم خدمات الاتصالات دون الحصول على ترخيص مسبق وفقاً لأحكام القانون⁽⁴¹⁾.

39- تنص المادة (20) من قانون الاتصالات الأردني رقم 13 لسنة 1995 وتعديلاته على أنه "لا يجوز إنشاء شبكات اتصالات عامة أو تشغيلها أو إدارتها أو تقديم خدمة الاتصالات العامة إلا بعد الحصول على ترخيص بذلك وفق أحكام هذا القانون"، كما تنص المادة (33) من القانون الإماراتي بشأن الاتصالات رقم 3 لسنة 2003 على أنه: "يقدم طلب الترخيص إلى الهيئة على النموذج المعد من قبلها، مستوفياً للشروط التي يحددها مجلس الإدارة، وتقوم الهيئة وخلال فترة أقصاها ثلاثون يوماً من تاريخ تقديم الطلب بدارسته، ورفع نتائج الدارسة وتوصيتها إلى مجلس الإدارة".

40- المقصود بمجلس الإدارة هنا وكما وردت في المادة (1) من القانون الإماراتي "مجلس الإدارة: مجلس إدارة الهيئة"، ووفقاً لنفس المادة من ذات القانون فإن الهيئة هي: "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات"، وقد ورد في قانون الاتصالات الأردني في المواد (6) وما بعدها على أن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في الأردن هي التي تمنح الرخص وتحدد شروطها وسرياتها وإلغائها.

41- وفقاً لنص المادة (71) من القانون رقم 3 لسنة 2003 بشأن الاتصالات في الإمارات التي تنص على أنه "يعاقب بالحبس مدة لا تتجاوز سنتين وبغرامة لا تقل عن خمسين ألف درهم ولا تتجاوز مائتي ألف درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين:

1. كل من يباشر أياً من الأنشطة المنظمة دون أن يكون مرخصاً له أو معفاً من ضرورة الحصول على ترخيص، وفقاً لأحكام هذا المرسوم بقانون"، وفي قانون الاتصالات الأردني تنص المادة 78/أ على أنه "أ. كل من أنشأ أو شغل أو أدار شبكة اتصالات عامة بهدف تقديم خدمات اتصالات عامة خلافاً لأحكام هذا القانون يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن ثلاثة أشهر أو بغرامة لا تقل عن (5000) دينار ولا تزيد على (25000) دينار أو بكلتا هاتين العقوبتين".

2. التزام شركة الاتصالات بتقديم الخدمة للعميل وبمستوى الخدمة ونوعية الأجهزة المقدمة للعملاء

جوهر عقد الاتصالات هو تقديم شركة الاتصالات للخدمة المتفق عليها، وهذا يتضمن إيصال الخدمة المطلوبة وتوفير البنية التحتية من أجهزة وكوابل ومستلزمات حسب المواصفات الفنية التي يقرها القانون، فيجب على شركة الاتصالات أن تقوم بتقديم خدمة الاتصالات والأجهزة اللازمة لتقديم الخدمة للعملاء بمستوى واحد ودون تمييز بينهم، وقد أوجب المشرع الإماراتي في المادة (30) من قانون الاتصالات الإماراتي رقم 3 لسنة 2003 التي تنص على أنه: "على جميع المرخص لهم، مراعاة الاحتياجات والمتطلبات الخاصة فيما يتعلق بنوعية الخدمات وأجهزة الاتصالات وضمان عدم التمييز عند تقديم مثل هذه الخدمات والأجهزة"⁽⁴²⁾.

كما أوجبت المادة (14/3) من قانون الاتصالات الإماراتي رقم 3 لسنة 2003 على مقدم خدمة الاتصالات الالتزام بمعايير الجودة وشروط استخدام معلومات العميل وتزويد العميل بالفواتير وحل النزاعات بين الشركات والعميل؛ وذلك لضمان التزام العميل بمعايير الجودة وعدم التمييز بين العملاء⁽⁴³⁾.

إن هدف العميل من التعاقد مع شركة الاتصالات هو الحصول على خدمات الشركة وبالتالي يجب على الشركة أن تؤمن العميل بالخدمة المطلوبة لقاء الأجر الذي يدفعه، ومن حق العميل أن يحصل على الخدمة في جميع الأوقات والأماكن الجغرافية داخل الدولة، وقد أكد المشرع الإماراتي على هذا الحق حيث تنص المادة (59/ج) من قانون الاتصالات الإماراتي على أنه "تتحقق الهيئة من التزام المرخص لهم بشروط الترخيص وأحكام القانون ويجوز لها أن تتخذ أي إجراءات تراها ملائمة لهذه الغاية ومنها:

ج. التأكد من مستوى الخدمة المقدمة للمستخدمين وشكاوهم"⁽⁴⁴⁾.

والهدف الرئيس لقيام العميل بالتعاقد هو الحصول على الخدمة وتأمينه بها من قبل شركة الاتصالات، ويعتبر هذا الالتزام الواقع على شركة الاتصالات بالنسبة له حقاً جوهرياً وهاماً؛ لأنه هو الغاية من التعاقد بالنسبة للعميل فمن حقه الحصول على خدمة الاتصالات في كافة الأوقات والأماكن، وإلزام الشركة بذلك هو التزام بتحقيق نتيجة للعميل وليس ببذل عناية⁽⁴⁵⁾.

ويشار إلى أن شركة الاتصالات وفي البند الثاني من الاتفاقية المنشورة على موقع شركة (دو) قد أكدت على أنها تهدف لتحقيق نتيجة في تقديم الخدمة للعميل ما لم يكن السبب خارج عن إرادتها ولا علاقة لها به⁽⁴⁶⁾.

42- يقابل ذلك في قانون الاتصالات الأردني المادة (6/ج،د) التي تنص على أنه "تتولى الهيئة المهام والمسؤوليات التالية: ج. تحديد الحد الأدنى لدرجة جودة الخدمة التي يلتزم المرخص لهم بتقديمها لتحقيق حاجات المستخدمين بالتشاور مع المرخص لهم ودون الزامهم بحلول تقنية محددة. د. حماية مصالح المستخدمين ومراقبة الأشخاص والجهات المرخص لها للتأكد من الالتزام بشروط الرخصة بما في ذلك مواصفات الخدمات المقدمة وجودتها وأسعارها واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة بحق من يخالف هذه الشروط"، والمادة (29/ج) من ذات القانون التي تنص على أنه "تصدر الرخصة بقرار من المجلس على أن ينظم عقد ذو صفة إدارية ويتضمن الشروط التالية بالإضافة إلى أي شروط أخرى منصوص عليها في هذا القانون أو الأنظمة الصادرة بمقتضاه أو أي استثناءات يقرها المجلس: ج. التزام المرخص له بأي تعليمات يصدرها المجلس أو الرئيس تنفيذاً للسياسة العامة للاتصالات بما في ذلك شروط عقود الاشتراك بين المستخدمين والمرخص له". د. عدنان السرحان، شرح القانون المدني، العقود المسماة (المقولة والوكالة والكفالة)، دار الثقافة، عمان، 4، 2009، ص 52-50.

43- تنص المادة (14 / 3) من قانون الاتصالات الإماراتي رقم 3 لسنة 2003 على أنه "تختص الهيئة بإصدار التراخيص وفقاً لأحكام القانون وكذلك الأنظمة والتعليمات والقرارات والقواعد المنظمة لما يأتي: -3 شروط ومستوى ونطاق الخدمات التي يقدمها المرخص لهم للمشاركين والخدمات الشمولية والخدمات الطارئة بما في ذلك معايير وجودة الخدمات المقدمة وشروط تقديم الخدمات والفصل في شكاوى المشاركين والنزاعات وتزويد المشاركين بالمعلومات واستخدام المعلومات الخاصة بالمشاركين وتزويدهم بالفواتير".

44- . وتنص المادة (13/3) من القانون رقم 13 لسنة 2003 الإماراتي بشأن الاتصالات على أنه "تهدف الهيئة عند ممارسة الاختصاصات المقررة لها وفقاً لأحكام هذا المرسوم بقانون ولائحته التنفيذية إلى تحقيق ما يأتي: -3 تفيد المرخص لهم بمعايير الجودة في الأداء، والالتزام بالشروط المحددة في التراخيص الممنوحة لهم"، وقد أكد موقع هيئة الاتصالات الإماراتي تحت عنوان حقوق المستهلك على هذا الحق بقوله "الحق في الحصول على خدمات الاتصالات الأساسية بأسعار معقولة". www.tra.gov.ae

45- د. سعيد مبارك وآخرون، مرجع سابق، ص 420. د. عبد الخالق حسن، مرجع سابق، ص 115 وما بعدها.

46- اتفاقية شركة (دو) مع العميل على الموقع: www.du.ae

3. التزام شركات الاتصالات بالأجور والأجور المحددة من هيئة الاتصالات

منح المشرع في الأردن والإمارات هيئة تنظيم قطاع الاتصالات الحق بمراقبة تعرفه الأجور للخدمات المقدمة للعميل وضرورة الالتزام بالحد المقرر من قبل مجلس إدارة الهيئة، وبالتالي أعطى المشرع في كلا البلدين مجلس إدارة الهيئة الحق في تنظيم الأجور والأجور المستوفاة عن الخدمات، كما ألزم المشرع شركات الاتصالات بعدم زيادة الأجور والتعرفة مقابل الخدمات المقدمة إلا بعد الإعلان عن ذلك في الصحف وإعلام الهيئة أيضاً بتلك الزيادة، على أن لا تطبق الزيادة إلا بعد مرور شهر من تاريخ الإعلان، وهو ما يتفق مع مقتضيات حماية المستهلك وسياسة الإعلان عن الأسعار بشكل مسبق⁽⁴⁷⁾.

ويعتبر الأجر وتقديم الخدمة جوهر عقد الاتصالات وعنصر رئيس فيه لا بد من تحديده مسبقاً، وأن يكون التحديد نافياً للجهالة وقت التعاقد، ففي العقد هناك عناصر جوهرية يجب الاتفاق عليها مسبقاً وأمور ثانوية يمكن الاتفاق عليها لاحقاً، ويعد الأجر من العناصر الجوهرية في عقد الاتصالات التي يجب الاتفاق عليها عند إبرام عقد الاتصالات، وهو ما أكده المشرع الأردني والإماراتي في قانون الاتصالات، حيث أكد أن على شركة الاتصالات الإعلان المسبق عن أسعار الخدمات المقدمة للعملاء، وأن عدم تحديد الأجر مسبقاً يعد جهالة فاحشة في العقد قد يؤدي إلى فسخه في كثير من الأحيان حسب القانون المدني في الأردن والإمارات⁽⁴⁸⁾.

إن حق العميل في معرفة الأسعار المسبقة للخدمات مهم جداً لصحة التعاقد وتطابق الإيجاب والقبول، كما أنه مهم في تحديد العميل لاحتياجاته منها ونطاقها ومدتها الزمنية واختيار نوع العرض الذي يتماشى مع أوضاعه المالية وأولوياته، وكما هو مهم بالنسبة للعميل فهو مهم أيضاً بالنسبة للشركة التي تسعى من التعاقد إلى جني الأرباح من الأجور التي تقبضها، وبالتالي فقد تدخلت هيئة الاتصالات وألزامت الشركة بالإعلان عن أسعارها وتحديدها في بعض الأحيان⁽⁴⁹⁾.

4. التزام شركات الاتصالات بتأمين التغطية الجغرافية الكاملة لخدمات الاتصالات داخل الدولة

يهدف العميل المتعاقد مع شركة الاتصالات الحصول على الخدمة داخل النطاق الجغرافي للدولة وبالتالي يجب على الشركات تأمين العميل المتعاقد بهذه الخدمة في أي بقعة داخل حدود المنطقة الجغرافية للدولة التي منحتها الترخيص، وأن يتم تأمين العميل بالخدمات في أي وقت وأي مكان ويستثنى من ذلك الظروف الخارجة عن إرادة الشركة المتعاقدة كالقوة القاهرة مثلاً⁽⁵⁰⁾، وتنص المادة (249) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي على أنه "إذا

47- تنص المادة (14/1) من قانون الاتصالات الإماراتي على أنه "مع مراعاة أحكام المادتين (3) و(12) من هذا المرسوم بقانون تختص الهيئة دون سواها بإصدار الأنظمة والتعليمات والقرارات والقواعد المنظمة لما يأتي :- I- التعرفه والأجور التي يحصلها المرخص لهم وفقاً لما تحدده اللجنة العليا"، وتنص المادة (6/د) من قانون الاتصالات الأردني " تتولى الهيئة المهام والمسؤوليات التالية :- حماية مصالح المستفيدين ومراقبة الأشخاص والجهات المرخص لها للتأكد من الالتزام بشروط الرخصة بما في ذلك مواصفات الخدمات المقدمة وجودتها وأسعارها واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة بحق من يخالف هذه الشروط"، كما تنص المادة (29/ط) من القانون الأردني على أنه "ط- التزام المرخص له بالإعلان المسبق عن أسعار الخدمات وطرق تحصيلها"، كما تنص المادة (53) من القانون الأردني بخصوص زيادة الأسعار "مع مراعاة الأحكام المشار إليها في البند (7) من الفقرة (أ) من المادة (12) من هذا القانون، لا يجوز للمرخص له زيادة أجور أو أسعار خدماته إلا بعد الإعلان في صحيفتين يوميتين محلّيتين عن الأجور والأسعار الجديدة لمدة لا تقل عن شهر شريطة أن لا تزيد عما ورد في شروط اتفاقية الترخيص أو التعليمات أو القرارات الصادرة عن الهيئة بشأنها. وفي جميع الأحوال، على المرخص له إعلام الهيئة عن أي تعديلات يجريها على هذه الأجور والأسعار".

48- د. إيباد جاد الحق، مرجع سابق، ص 113-115.

49- تنص المادة (29/ط) من قانون الاتصالات الأردني على أنه "إلزام المرخص له بالإعلان المسبق عن أسعار الخدمات وطرق تحصيلها"، كما ورد على الموقع الإلكتروني لهيئة تنظيم الاتصالات في الإمارات أن الحقوق الواجبة للمستهلك: "I- الحق في الحصول على خدمات الاتصالات الأساسية بأسعار معقولة". موقع الهيئة السابق بالإشارة إليه 17/2/2017 الساعة 1:50 فجرأ. د. وليد الهمشري، عقود نقل التكنولوجيا - الاتزان المتبادلة والشروط التقليدية، دراسة مقارنة، ط1، دار الثقافة للنشر، عمان، 2009، ص 142 وما بعدها. د. عباس العبودي.

50- تنص المادة (13/1) من قانون الاتصالات الإماراتي رقم 3 لسنة 2003 على أنه "تهدف الهيئة عند ممارسة الاختصاصات المقررة لها وفقاً لأحكام هذا المرسوم بقانون ولائحته التنفيذية إلى تحقيق ما يأتي:

1. تأمين توصيل خدمات الاتصالات لجميع أنحاء الدولة بما يكفل تلبية احتياجات الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمات"، وتنص المادة (29/م) من قانون الاتصالات الأردني على أنه "تصدر الرخصة بقرار من المجلس على أن ينظم عقد ذو صفة إدارية ويتضمن الشروط التالية بالإضافة إلى أي شروط أخرى منصوص عليها في هذا القانون أو الأنظمة الصادرة بمقتضاه أو أي استثناءات يقرها المجلس: م. التزام المرخص له بتقديم الخدمة المرخصة إلى طالبيها خلال مدة معقولة والعمل على تغطية كامل المنطقة الجغرافية المعينة له بالخدمة المرخصة". د. وهبه الزحيلي، العقود المسماة في قانون المعاملات المدنية الإماراتي والأردني، دار الفكر، 1987، ص 59 وما بعدها.

طرات حوادث استثنائية عامة لم يكن في الوسع توقعها وترتب على حدوثها أن تنفيذ الالتزام التعاقدية وإن لم يصبح مستحياً صار مرهقاً للمدين بحيث يهدده بخسارة فادحة جاز للقاضي تبعاً للظروف وبعد الموازنة بين مصلحة الطرفين أن يرد الالتزام المرهق إلى الحد المعقول إذا اقتضت العدالة ذلك، ويقع باطلاً كل اتفاق على خلاف ذلك"، ويطابقه نص المادة (205) من القانون المدني الأردني.

5. التزام شركات الاتصالات بسرية اتصالات العملاء وخصوصيتهم

وعليه فإنه لا يحق للشركة انتهاك سرية المكالمات أو الخدمات التي يستفيد منها العميل أو نشرها أو إفشاءها إلا في الأحوال التي حددها المشرع، وقد سبق وبينها عند بيان حقوق شركات الاتصالات.

وقد كفل الدستور حماية الحق في السرية والخصوصية حيث كفلت المادة (7) من الدستور الأردني ذلك بقولها: "1. الحرية الشخصية مصونة. 2. كل اعتداء على الحقوق والحريات العامة أو حرمة الحياة الخاصة للأردنيين جريمة يعاقب عليها القانون".

وتنص المادة (56) من قانون الاتصالات الأردني على أنه "تعتبر المكالمات الهاتفية والاتصالات الخاصة من الأمور السرية التي لا يجوز انتهاك حرمتها وذلك تحت طائلة المسؤولية القانونية".

وبموجب البند 1/10 من الاتفاقية المنشورة على موقع شركة (دو)، فقد منحت الشركة أيضاً نفسها الحق في مراقبة الخدمة التي يستعملها العميل كما أن لها الحق في تسجيل الاتصالات مثلاً الواردة لمركز الخدمة وذلك لغايات التدريب أو مراقبة الجودة، ويتم إشعار العميل بأن المكالمات مسجلة⁽⁵¹⁾.

وجدير بالذكر أن شركات الاتصالات أعطت نفسها الحق في مراقبة استخدام العميل للخدمة دون تحديد آلية الرقابة والغاية منها وفيما إذا كان هذا الإجراء تنفيذاً للقانون أو لطلب وارد إليها من إحدى الجهات المسؤولة أم لا، فإذا كان الإجراء يتم بطلب من إحدى الجهات الأمنية أو الحكومية أو الهيئة فإن ذلك الإجراء يكون مقبولاً كونها تنفذ شروط الترخيص الممنوح لها وتنفذ طلباً من إحدى الجهات الرقابية، أما إذا لم يكن الأمر كذلك فإن ذلك تعسفاً وخرقاً لحق العميل في الحفاظ على السرية التي حماها الدستور وقانون الاتصالات، فيجب أن تكون المراقبة محددة بالقوانين النافذة والتعليمات، والمعيار في ذلك كله موضوعي يعود لقاضي الموضوع تقديره إذا حصل أي نزاع بشأنه.

ومن هنا فإنني أدعو هيئة الاتصالات في الأردن والإمارات إلى التدخل في منع الشركات استخدام هذا الخيار إن لم يكن في حدود القانون⁽⁵²⁾.

أخيراً يجب العلم أن هذا الحق مقيد بالقوانين والأنظمة النافذة وبالتالي لا يجوز لشركة الاتصالات أو أحد تابعيها إفشاء أسرار مكالمات العميل أو تسجيلها أو إفشاء معلومات العميل الشخصية إلا في الأحوال التي يجيزها القانون والنظام⁽⁵³⁾.

51- وقد أشار البند العاشر من الاتفاقية المنشورة على موقع اتصالات (دو) أن للشركة الحق في مراقبة الاتصالات في حال الطلب إليها من قبل الهيئة أو الجهات الحكومية، الموقع الإلكتروني لشركة دو www.du.ae. د. وليد الهمشري، مرجع سابق، ص 197 وما بعدها.

52- وقد عاقب المشرع الأردني كل من قام بانتهاك خصوصية استخدام العميل لحسابه دون وجه حق حيث تنص المادة (71) من قانون الاتصالات الأردني على أنه "كل من نشر أو أشاع مضمون أي اتصال بواسطة شبكة اتصالات عامة أو خاصة أو رسالة هاتفية اطلع عليها بحكم وظيفته أو قام بتسجيلها دون سند قانوني يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد على سنة أو بغرامة لا تقل عن (100) دينار ولا تزيد على (300) دينار أو بكلتا العقوبتين". وورد النص أيضاً في المادة (25) من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم 15 لسنة 2015 بمعاقبة شركات التوثيق إذا قامت بإفشاء أسرار عملائها بالغرامة 50 ألف دينار ولا تزيد عن 100 ألف دينار أردني، كما عاقب المشرع الإماراتي في القانون رقم 1 لسنة 2006 بشأن المعاملات الإلكترونية والتجارة الدولية في المادة (28) كل من أفشى الأسرار بالحبس لا أقل من ستة أشهر والغرامة من 20 ألف درهم وحتى 200 ألف درهم أو بكلتا العقوبتين.

53- تنص المادة 71 من قانون الاتصالات الأردني على أنه "كل من نشر أو أشاع مضمون أي اتصال بواسطة شبكة اتصالات عامة أو خاصة أو رسالة هاتفية اطلع عليها بحكم وظيفته أو قام بتسجيلها دون سند قانوني يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد على سنة أو بغرامة لا تقل عن (100) دينار ولا تزيد على (300) دينار أو بكلتا العقوبتين"، ويقابل هذا النص نص المادة (72) في القانون الإماراتي التي تنص على أنه "يعاقب بالحبس مدة لا تتجاوز سنة وبغرامة لا تقل عن خمسين ألف درهم ولا تتجاوز مائتي

وعليه فإن للعميل الحق في الحفاظ على سرية محادثاته ومكالماته واستخداماته للاتصالات، لكن هذه السرية مقيدة بحدود القانون والنظام والأمن الوطني فيحق للشركة كما بينا سابقاً إفشاء هذه الأسرار أو التنصت على مكالمات العميل واستخداماته لخدمة الاتصالات إذا كان ذلك تنفيذاً لأمر قضائي أو طلب جهة أمنية أو هيئة الاتصالات، ولا يحق للشركة الامتناع عن إجابة طلب تلك الجهات، ولا يعد تنفيذها لمضمون الطلب انتهاكاً لحق السرية.

6. التزام الشركة بتعويض العميل في حال إلحاق الضرر به

قد تتسبب الشركة في بعض الأحيان بخسارة أو ضرر للعميل نتيجة إخلالها بتنفيذ الخدمة المقدمة للعميل أو نتيجة خطأ من أحد تابعيها أو موظفيها، وبالرغم من أن الاتفاقية المشار إليها قد أعفت الشركة من التعويض في مثل هذه الحالات وفقاً لنص البند 9 من الاتفاقية المنشورة في موقع شركة (دو) سابق الإشارة إليه، إلا أنه ووفقاً للقواعد العامة في القانون المدني فإن موظف الشركة يعتبر تابعاً لها والمتبوع وفقاً للقانون يعتبر مسؤولاً عن أعمال تابعه إذا تم إثبات عناصر المسؤولية⁽⁵⁴⁾، كما أنه لا بد من التمييز هنا بين نوعين من المسؤولية: المسؤولية العقدية والتي تجيز القواعد العامة في القانون المدني الأردني والإماراتي الإعفاء منها، والمسؤولية التقصيرية التي يعتبر وفقاً للمشرعين الأردني والإماراتي أي اتفاق على الإعفاء منها باطلاً⁽⁵⁵⁾.

كما تعفي الشركة نفسها عن أي ضرر أو فساد يلحق بأجهزة العميل نتيجة قيامه بتنزيل أو حفظ أي محتوى عبر الإنترنت وتقع مسؤولية ذلك على العميل وحده⁽⁵⁶⁾.

أرى أن مثل هذا الشرط الوارد في الاتفاقية وإن كان الأصل في العقود الرضائية جائز، إلا أنني أرى أن وروده في عقد الاتصالات - وهو كما أسلفنا عقد إذعان- يعتبر شرطاً تعسفياً ولا يعفي الشركة من التزامها بتعويض العميل الذي لحق به الضرر، ويمكن القول بأن من حق العميل اللجوء للقضاء والمطالبة بحقه وإثبات الضرر ويمكنه الدفع أمام المحكمة بتعسفية الشرط الوارد في الاتفاقية، وبالتالي فإن مثل هذا الشرط يسمح للقاضي بالتدخل في حال وجود النزاع وأن يقلل من قيمة الشرط أو أن يعتبره تعسفياً ويبطله⁽⁵⁷⁾.

7. التزام الشركة في تلقي خدمة الاتصال الطارئ من العميل وتوفير قسم لتلقي الشكاوى

أوجب قانوني الاتصالات الأردني والإماراتي على ضرورة قيام شركة الاتصالات بتوفير خدمة الاتصال الطارئ للعميل أوقات الضرورة والحاجة، وعادة ما تتوافر هذه الخدمات في الأوقات الطارئة التي يحتاج فيها العميل للاستعانة بالدفاع المدني أو الشرطة في حال توقف الشبكة أو الخدمة لديه. وتنص المادة (29/و) من قانون الاتصالات الأردني على أنه: "و. تعهد المرخص له بتوفير خدمات اتصالات

ألف درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين: -3 كل من نسخ أو أفشى أو وزع بدون وجه حق فحوى أي اتصال أو رسالة هاتفية مرسله من خلال استخدام شبكة اتصالات عامة". د. وليد الهمشري، مرجع سابق، ص 198 وما بعدها.

54- تنص المادة (313) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي على أنه: "1- لا يسأل أحد عن فعل غيره ومع ذلك فللقاضي بناء على طلب المضرور إذا رأى مبرراً أن يلزم أياً من الآتي ذكرهم حسب الأحوال بأداء الضمان المحكوم على من أوقع الضرر: أ- من وجب عليه قانوناً أو اتفاقاً رقابة شخص في حاجة إلى الرقابة بسبب قصره أو حالته العقلية أو الجسمية إلا إذا أثبت أنه قام بواجب الرقابة أو أن الضرر كان لا بد واقعا ولو قام بهذا الواجب بما ينبغي من العناية. ب- من كانت له على من وقع منه الأضرار سلطة فعلية في رقبته وتوجيهه ولو لم يكن حراً في اختياره إذا كان الفعل الضار قد صدر من التابع في حال تأدية وظيفته أو بسببها. 2- ولمن أدى الضمان أن يرجع بما دفع على المحكوم عليه به"، وبطابقه في القانون المدني الأردني نص المادة (288) منه.

55- تنص المادة (296) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي على أنه "يقع باطلاً كل شرط يقضي بالإعفاء من المسؤولية المترتبة على الفعل الضار"، وبطابقه نص المادة (270) من القانون المدني الأردني.

56- تنص المادة (13/6) من الاتفاقية المنشورة على موقع شركة (دو) على أنه "يكون تنزيل أو حفظ أي محتوى على مسؤوليتك الخاصة ولن تكون مسؤولين عن فساد أو خسارة أو ضرر يلحق بمعداتك، ولن تكون مسؤولين عن أية مشاكل تقنية ناشئة عن أو متصلة باستخدامك المحتوى أو عن أي تأخير أو عدم إرسال للمحتوى".

57- د. وليد الهمشري، مرجع سابق ص 113 وما بعدها.

الطوارئ مجاناً للمستفيدين بالترتيبات والحدود التي تقررها الهيئة بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة"، كما نصت المادة (14/3) من قانون الاتصالات الإماراتي رقم 3 لسنة 2003 "3- شروط ومستوى ونطاق الخدمات التي يقدمها المرخص لهم للمشاركين والخدمات الشمولية والخدمات الطارئة بما في ذلك معايير وجودة الخدمات المقدمة وشروط تقديم الخدمات والفصل في شكاوى المشتركين والنزاعات وتزويد المشتركين بالمعلومات واستخدام المعلومات الخاصة بالمشاركين وتزويدهم بالفواتير".

و من حق العميل عند وجود عطل في الشبكة أو في حال وجود أية مشكلة في خدمة الاتصال كانقطاعها أو توقفها أو أية مشكلة في تلقي الخدمة أن يتقدم بشكوى لدى شركة الاتصالات ويجب على الشركة توفير قسم خاص لهذه الشكاوي، ولا يقف حق العميل هنا وإنما يتجاوزه بالحق في تقديم شكوى لدى هيئة الاتصالات.

وقد نظم المشرع الأردني والإماراتي ذلك في القانون حيث تنص المادة (52) من قانون الاتصالات الأردني على أنه "على كل مرخص له لتقديم خدمة اتصالات عامة أن ينشئ قسماً خاصاً لتلقي شكاوى المستفيدين والمشاركين وأن يعمل على تلافي أسباب الشكاوى إذا كانت تتعلق بمستوى الخدمة ونوعيتها أو طريقتها"، وهو ما أكدته المشرع الإماراتي في المادة (14/3) من قانون الاتصالات الإماراتي⁽⁵⁸⁾.

وعليه فإنه إذا لم تقم شركة الاتصالات بحل مشكلة العميل فإن القانون أعطى العميل الحق بتقديم شكوى لدى هيئة الاتصالات وهي التي تفصل عندها في شكوى العميل، وهو مضمون المادة (11/12) من قانون الاتصالات الأردني الذي أعطى الهيئة سلطة الفصل في الشكاوى التي يتقدم بها العميل تجاه شركة الاتصالات، والمادة (14/3) من القانون رقم 3 لسنة 2003 الإماراتي بشأن الاتصالات⁽⁵⁹⁾.

8. التزام الشركة بالسماح للعميل الاحتفاظ برقمه إذا كان ذلك ممكناً

تنص المادة (54) من اللائحة التنفيذية رقم 3 لسنة 2004 بشأن قانون الاتصالات رقم 3 لسنة 2003 الإماراتي على الآتي "للهيئة وبما لا يتعارض مع المتطلبات الفنية أن تلزم المرخص لهم والأشخاص الذين يباشرون الأنشطة المنظمة أو أي شخص آخر والذين تم تخصيص مفاتيح خطوط أو أرقام هواتف خاصة أو نطاق أرقام لهم بما يأتي:

1- السماح للمشاركين الاحتفاظ بالأرقام التي خصصت لهم في حال تغيير اشتراكهم لمشغل آخر من دون تغيير الموقع الجغرافي.

2- السماح للمشاركين الاحتفاظ برقم أو أرقام معينة عند تغيير اشتراكهم لمشغل آخر أو موقع جغرافي آخر إذا كان ذلك ممكناً"، ولا يوجد في قانون الاتصالات الأردني نص مماثل، وبالتالي ووفقاً للنص أعلاه فإن من حق العميل الاحتفاظ بأرقامه عند قيامه بتغيير مزود الخدمة، وأعطى المشرع الهيئة الحق بإلزام شركة الاتصالات بذلك.

وقد ميز المشرع في النص السابق بين فرضين: الأول يتضمن حق الهيئة بإلزام الشركة بالسماح للعميل الاحتفاظ

58- الحقوق الواجبة للعميل، البند السابع "الحق في الحصول على المعالجة الفعالة للشكاوي"، راجع موقع هيئة تنظيم الاتصالات في الإمارات العربية- شؤون المستهلك، الحقوق الواجبة للمستهلك، www.tra.gov.ae، تاريخ الدخول 16/2/2017 الساعة 12:42 ليلاً.

59- ورد على موقع هيئة الاتصالات الإماراتي تحت عنوان الحقوق الواجبة للعميل بأنه إذا لم تقم الشركة بحل شكوى العميل فإن عليه التقدم بالشكوى لدى هيئة الاتصالات، موقع الهيئة السابق، www.tra.gov.ae، نفس تاريخ ووقت الدخول. وتنص المادة (3/ 14) من قانون الاتصالات الإماراتي على حق العميل بتقديم الشكاوى للهيئة واختصاصها بالفصل فيها "مع مراعاة أحكام المادتين (3) و (12) من هذا المرسوم بقانون تختص الهيئة دون سواها بإصدار الأنظمة والتعليمات والقرارات والقواعد المنظمة لما يأتي:

3- شروط ومستوى الخدمات التي يقدمها المرخص لهم للمشاركين، بما في ذلك معايير وجودة الخدمات المقدمة وشروط تقديم الخدمات والفصل في شكاوى المشتركين والنزاعات وتزويد المشتركين بالمعلومات واستخدام المعلومات الخاصة بالمشاركين وتزويدهم بالفواتير"، وتنص المادة (54) من قانون الاتصالات الأردني على أنه "إذا تلقت الهيئة أي شكوى بوجود تقصير من المرخص له أو وجود خلاف بين المرخص له والمستفيدين بشأن مستوى الخدمة أو مخالفة شروط الرخصة فللهيئة أن تحقق في أسباب الشكاوى وأن تقرر ما تراه مناسباً ويعتبر هذا القرار نهائياً وملزماً للمرخص له".

وتنص المادة (12/ 11) من القانون الأردني على أنه "النظر في الشكاوى المقدمة إلى المجلس من المستفيدين بحق المرخص لهم، وكذلك النظر في الشكاوى المقدمة من المرخص لهم واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها وذلك باستثناء المنازعات المتعلقة بالاستحقاقات المالية الناجمة عن تطبيق اتفاقيات سارية المفعول".

بالرقم إذا قام بتغيير مزود الخدمة داخل الحدود الجغرافية لعمل الشركة، أي داخل الدولة كما لو قام مثلاً بالتغيير بين شركة اتصالات وشركة (دو)، والثاني يتضمن حق الشركة بالزام الشركة السماح للعميل بالاحتفاظ برقمه إذا قام بتغيير مزود الخدمة خارج الحدود الجغرافية وهنا في الحالة الأخيرة أضاف المشرع عبارة إذا كان ذلك ممكناً، وبالتالي فإنه وفي الحالة الثانية يكون الأمر تقديري للشركة حسب الإمكانيات الفنية المتاحة؛ وذلك لأن تغيير المزود لم يكن داخل حدود الدولة وإنما خارجها وهو أمر فيه صعوبة أن يبقى العميل محتفظاً بذات الرقم السابق.

9. التزام الشركة بعدم تعليق أو إنهاء خدمة الاتصالات إلا في الحالات التي يجوز فيها ذلك.

الأصل أنه لا يجوز لشركة الاتصالات أن تقوم بتعليق الخدمة أو قطعها عن العميل إلا في الأحوال الواردة بالقانون أو الاتفاقية المبرمة مع العميل أو بناءً على أمر قضائي.

وبموجب العقد المبرم بين الشركة والعميل فإن من حق شركة الاتصالات أن تقوم بتعليق خدمات الاتصالات مؤقتاً أو إنهائها عند إخلال العميل بالاتفاقية المبرمة بينه وبين الشركة أو بأحد التزاماته المفروضة عليه بموجبها، أو إذا تبين للشركة أن العميل لديه نشاط مشكوك فيه على حسابها كما لو أنه كان يمارس أفعالاً تتنافى مع القوانين المرعية في البلاد أو إخلالاً بالأمن الوطني كالدخول إلى مواقع محظورة كالمواقع الإرهابية أو التواصل مع جماعات محظورة⁽⁶⁰⁾.

كما أن من حق الشركة اللجوء إلى خيار حجب الخدمات أو إنهائها في حال عدم قيام العميل بدفع الأجر المستحقة بذمته أو في حال الطلب إليها من الهيئة أو إحدى الجهات الحكومية أو الأمنية أو في حال إعلان إفلاس العميل، كما أن لها اللجوء لهذا الحق أيضاً عند قيامها بأعمال الصيانة أو إصلاح الشبكة أو لأي سبب خارج عن إرادتها وذلك كما هو منصوص عليه في الاتفاقية المبرمة بين الشركة والعميل⁽⁶¹⁾، ويشبه حق الشركة في حجب الخدمة أو قطعها في حال عدم قيام العميل بدفع الأجر إلى حد كبير حق الاحتباس في عقود البيع، فمن حق البائع أن يقوم بحبس المبيع وعدم تسليمه للمشتري في حال امتناعه عن دفع الثمن⁽⁶²⁾.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن شركات الاتصالات قامت بوضع شرط كالشرط الوارد في المادة (6/2) من اتفاقية شركة (دو) السابق الإشارة إليها، ويتضمن الشرط أن على العميل الوفاء بالالتزام المفروض عليه بدفع الأجر والأجور الشهرية خلال مدة الإنهاء أو التعليق، وقد بينا سابقاً أن عقد الاتصالات من العقود الزمنية وبالتالي فإن الشركة لا تستحق الأجر إلا عن المدة التي تقوم بتوفير خدماتها للعميل خلالها وبالتالي فإن هذا الشرط يتنافى مع القواعد العامة لعقود المدة الزمنية ومنها عقد الاتصالات، وفيه أيضاً إجحاف وتعسف بحق العميل؛ إذ كيف يدفع العميل الأجر مقابل خدمة لم يتلقاها ولم يستفد منها؟! وإنني أرى أن مثل هذا الشرط يعتبر شرطاً تعسفياً من الشركة يجيز للقاضي التدخل وإعادة النظر فيه وتقديره في حال وجود نزاع أو خلاف، كما أرى أن على جمعيات حماية المستهلك وهيئة الاتصالات التدخل لوضع حد لمثل هذه الشروط التي تتنافى مع طبيعة العقد.

10. التزام الشركة بعدم إرسال الرسائل المزعجة والدعائية والمضلة للعميل

ألزمت التعليمات المنشورة على الموقع الإلكتروني لهيئة تنظيم الاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة شركات الاتصالات بعدم إرسال الرسائل الدعائية للعميل، كما ألزمتها أيضاً بعدم إزعاجه بالرسائل المضللة والمزعجة.

ففي كثير من الأحيان تقوم الشركات بالترويج لمنتجاتها وخدماتها من خلال شركات الاتصالات مما يؤدي إلى وصول رسائل غير مرغوب فيها لكثير من العملاء، وقد ترد الرسائل للعميل في أي وقت بالليل والنهار مما يسبب له إزعاجاً فيجعل من هذه الرسائل أمراً غير مرغوب به.

60- تنص المادة (58) من قانون الاتصالات الأردني رقم 13 لسنة 1995 وتعديلاته على أنه "أ. لا يجوز حجب خدمة الاتصالات أو إلغاؤها عن المستفيدين ما لم يكن المستفيد قد تسبب بأضرار مادية للشبكة خلال انتفاعه بالخدمة أو إذا استخدم خدمة الاتصالات استخداماً مخالفاً للتشريعات النافذة أو الآداب العامة أو تخلف عن دفع الأجر والأجور المستحقة عليه على الرغم من إنذاره خطياً"، الموقع الإلكتروني لشركة (دو) السابق ذكره.

61- نص المادة (1/58) من القانون الأردني وكذلك المادة (6) من الاتفاقية الواردة في الموقع الإلكتروني لشركة (دو).

62- د. عباس العبودي، مرجع سابق، ص 187، د. عبد الخالق حسن أحمد، عقد البيع، أكاديمية شرطة دبي، 2009، ص 228.

وقد أشار موقع الهيئة إلى هذه الرسائل وأن على الشركة التزاماً بعدم إرسالها له إلا بموافقه، وأن من حق العميل إيقاف تلقي مثل هذه الرسائل⁽⁶³⁾.

هذه معظم الالتزامات المفروضة على الشركة والتي تعتبر حقاً أولياً للعميل، وهناك حقوق ثانوية أخرى للعميل، كتلقي الفواتير ودليل الهاتف وفواتير الدفع المسبق، التي أوردتها هيئة تنظيم الاتصالات الإماراتية على موقعها الإلكتروني⁽⁶⁴⁾.

المطلب الثاني **التزامات العميل**

يقع على عاتق العميل مجموعة من الالتزامات بموجب العقد أو القانون ويجب على العميل الوفاء بهذه الالتزامات المفروضة، مع الإشارة إلى أن هذه الالتزامات تشكل حقوقاً بالنسبة لشركة الاتصالات. ونورد تالياً أهم الالتزامات التي تقع على عاتق العميل تجاه شركة الاتصالات:

1- التزام العميل بتزويد الشركة بمعلومات صحيحة

يجب على العميل عند التعاقد مع شركة الاتصالات تزويدها بمعلومات صحيحة عنه مثل الاسم والعنوان وغيرها وذلك نظراً لأهمية هذه المعلومات فهي جزء أساسي من العقد، بل يمكن القول إنها من الالتزامات الجوهرية التي يشترطها القانون، ولا يحق للعميل الإدلاء بمعلومات مزورة عنه وغير حقيقية تحت طائلة المساءلة الجزائية، فاسم العميل وعنوانه يعتبر أمراً مهماً ليس لشركة الاتصالات فقط وإنما بالنسبة للجهات الحكومية والأمنية أيضاً.

وتبرز أهمية العنوان والاسم في حال إخلال العميل بالعقد كما لو تخلف عن دفع الأجر فلا يمكن للشركة مطالبته أو مقاضاته إلا إذا توفرت المعلومات الأساسية الصحيحة عنه، كما أنه لو ارتكب جرماً من خلال خدمة الاتصالات كالاختيال الإلكتروني أو إزعاج الآخرين، فكيف يمكن للجهات الحكومية والقضائية ملاحقته إن لم تكن المعلومات عنه صحيحة⁽⁶⁵⁾.

2- التزام العميل بدفع أجر الخدمة التي يتلقاها

فكما أن تأمين العميل بالخدمة هو حق رئيسي للعميل فإن التزامه بدفع مقابل الخدمة هو التزام رئيسي يجب عليه الوفاء به في الموعد المحدد في العقد. وقد يتم دفع الأجر بشكل مسبق بالنسبة للبطاقات المدفوعة مسبقاً، وقد يتم دفع أجره الخدمة على أساس الوحدة الزمنية كما لو كانت تدفع بداية أو نهاية كل شهر حيث تتراوح قيمة الفاتورة حسب قيمة المكالمات والخدمات المقدمة للعميل.

وقد تضمنت الاتفاقية المنشورة على موقع شركة (دو) سابق الإشارة إليها على حق الشركة في استيفاء الأجر المتفق عليه من حسابات العميل لدى الشركة، حتى أنه بإمكان الشركة استيفاء أجر الخدمة من أي حساب آخر للعميل يعود لخدمة أخرى وهو ما أسمته تسوية الحسابات⁽⁶⁶⁾.

وتنص المادة (58/أ) من قانون الاتصالات الأردني رقم 13 لسنة 1995 على أنه "أ. لا يجوز حجب خدمة الاتصالات أو إلغاؤها عن المستفيدين ما لم يكن المستفيد قد تسبب بأضرار مادية للشبكة خلال انتفاعه بالخدمة

63- الموقع الإلكتروني لهيئة تنظيم الاتصالات في الإمارات العربية، الحقوق الواجبة للمستهلك، www.tra.gov.ae، البند رقم 15 والأخير منها، تاريخ الدخول 17/2/2017، الساعة 2 فجراً.

64- لمعرفة المزيد عن هذه الحقوق يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لهيئة اتصالات الإمارات، حقوق المستهلك، www.tra.gov.ae.

65- تنص المادة (72/4) مكرر من قانون الاتصالات الإماراتي رقم 3 لسنة 2003 على أنه " يعاقب بالحبس والغرامة التي لا تزيد عن مليون درهم أو أحد العقوبتين كل من قام بالتزوير أو الاختيال بهدف الحصول على خدمات الاتصالات أو الاشتراك بها"، كما أن اتفاقية شركة الاتصالات المنشورة على موقع شركة (دو) قد أشارت إلى ضرورة التزام العميل بتقديم معلومات صحيحة عنه في المادة (10/2) منها.

66- الموقع الإلكتروني لشركة (دو) www.du.ae، مرجع سابق، المادة 3/3 من الاتفاقية، تاريخ الدخول 14/2/2017 الساعة 9:55 ليلاً. د. وليد الهمشري، مرجع سابق، ص142 وما بعدها. د. عباس العبودي، مرجع سابق، ص 185 وما بعدها.

أو إذا استخدم خدمة الاتصالات استخداماً مخالفاً للتشريعات النافذة أو الآداب العامة أو تخلف عن دفع الأجر والأجور المستحقة عليه على الرغم من إنذاره خطياً"، ويلاحظ أن المشرع الأردني قد أجاز لشركة الاتصالات حجب الخدمة عن العميل إذا لم يتم دفع الأجر المتفق عليه بتوافر شرطين: أ- عدم دفع الأجر والأجور المستحقة. ب- إنذار العميل خطياً بدفع الأجر المستحقة قبل حجبها عنه، وعليه فإنه لا يحق للشركة أن تقوم بحجب الخدمة بمجرد عدم الدفع بل لا بد من إنذاره خطياً وليس شفويًا، وذلك لضمان عدم تعسف الشركة وتوازن الأدوار بين الطرفين⁽⁶⁷⁾.

ويعتبر التزام العميل بدفع الأجرة حقاً للشركة في تقاضي الأجرة أو البديل المتفق عليه، فعند قيام شركة الاتصالات بتأمين العميل بخدمة الاتصالات يبدأ احتساب الأجر المتفق عليه بينهما وبالسعر المتفق عليه والمعلن عنه مسبقاً من قبل الشركة، ويجب على العميل الوفاء بالتزامه بتأدية ثمن الخدمة خلال المدة الزمنية المتفق عليها بينهما⁽⁶⁸⁾، وقد يكون دفع ثمن الخدمة معجلاً كما في حال الدفع المسبق للخدمة أو أن يكون مؤجلاً يستحق عند انتهاء وحدة زمنية متفق عليها بينهما كما لو كانت الأجرة تستحق نهاية كل شهر مثلاً، كما أن الأجر قد يختلف من خدمة لأخرى، فالخدمات التي تقدمها شركة الاتصالات كما سبق وبيننا في المبحث الأول كثيرة وكل خدمة لها ثمن محدد مسبقاً، فيزيد الأجر بزيادة عدد الخدمات المقدمة من الشركة للعميل. إن حق الشركة في تقاضي الأجر المتفق عليه خلال المدة الزمنية المتفق عليها هو حق رئيس في عقد الاتصال، كما أنه التزام رئيس وجوهري بذمة العميل، وإن أي تأخر في الدفع يعتبر إخلالاً في التعاقد من قبل العميل، ويترتب عليه حق الشركة في إجراء مقابل لهذا التأخير⁽⁶⁹⁾.

3- التزام العميل بمراعاة القوانين النافذة في الدولة

يجب على العميل عند استخدام خدمات الاتصال المقدمة إليه من شركة الاتصالات مراعاة القوانين النافذة في الدولة، وكذلك مراعاة الاتفاقيات الدولية التي وقعت عليها الدولة، كاتفاقيات محاربة الإرهاب والملكية الفكرية ومنع الاتجار بالأعضاء البشرية وتجارة الرق وغيرها، وعلى العميل أن لا يخالف أحكام القوانين فلا يقوم بالاحتيال الإلكتروني أو شتم الآخرين والتشهير بهم أو نشر مقاطع مخلة بالآداب العامة أو التواصل مع الأفكار الإرهابية أو الدخول للمواقع المحظورة من الدولة أو استخدام البرامج التي حظرتها الحكومة كبرنامج المكالمات (فايبر) وغيره، حيث إن قيام العميل بالإخلال بالقوانين سيؤدي إلى تعريضه للعقوبات الجزائية التي يفرضها المشرع في قانون الاتصالات أو اللوائح التنفيذية أو أية قوانين أخرى⁽⁷⁰⁾.

67- وقد أكد الموقع الرسمي لهيئة الاتصالات الإماراتية على هذا الالتزام تحت عنوان: "مسؤولية المستهلك -التأكد من السداد الفوري للفواتير لتجنب الانقطاع"، www.tra.gov.ae، مرجع سابق، تاريخ الدخول 17/2/2017 الساعة 2:38 فجرأ.

68- وقد أكد على ذلك الموقع الرسمي لهيئة الاتصالات بدولة الإمارات العربية تحت عنوان "مسؤوليات المستهلك -التأكد من السداد الفوري للفواتير لتجنب الانقطاع"، www.tra.gov.ae، مرجع سابق، تاريخ الدخول الجمعة 17/2/2017 الساعة 2:38 ظهرأ.

69- الموقع الإلكتروني لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (du.ae)، البند الثالث من الاتفاقية المبرمة بين الشركة والملاء، وسيشار له لاحقاً بالموقع الإلكتروني لشركة (دو)، تاريخ الدخول 12/2/2017 الساعة 12:45 ظهرأ. د.وليد الهمشري، عقود نقل التكنولوجيا، مرجع سابق، ص 142 وما بعدها. د. عباس العبودي، شرح أحكام العقود المسماة في القانون المدني، مرجع سابق، ص 185.

70- تنص المادة (58/أ) من قانون الاتصالات الأردني على أنه "أ. لا يجوز حجب خدمة الاتصالات أو إلغاؤها عن المستفيدين ما لم يكن المستفيد قد تسبب بأضرار مادية للشبكة خلال انقاعه بالخدمة أو إذا استخدم خدمة الاتصالات استخداماً مخالفاً للتشريعات النافذة أو الآداب العامة أو تخلف عن دفع الأجر والأجور المستحقة عليه على الرغم من إنذاره خطياً". كما تنص المادة (75) من ذات القانون على أنه "أ. كل من أقدم، بأي وسيلة من وسائل الاتصالات، على توجيه رسائل تهديد أو إهانة أو رسائل منافية للآداب أو نقل خبراً مختلفاً بقصد إثارة الفزع يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد على سنة أو بغرامة لا تقل عن (300) دينار ولا تزيد على (2000) دينار أو بكتلتا هاتين العقوبتين". وتنص المادة (72/3) من القانون رقم 3 لسنة 2003 الإماراتي على أنه "يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على سنة وبالغرامة التي لا تزيد عن (50.000) خمسون ألف درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من استغل أو استخدم خدمات الاتصالات في الإساءة أو الإزعاج أو إيذاء مشاعر الآخرين أو لغرض آخر غير مشروع". كما أن الاتفاقية المنشورة على موقع شركة (دو) أكدت على وجوب التزام العميل بمراعاة القوانين والاتفاقيات في المادة رقم (5/1ج) منها، تاريخ الدخول 14/2/2017 الساعة 10 مساءً.

4- التزام العميل بعدم الإخلال بحقوق الملكية الفكرية

تتيح خدمات الاتصالات المتعلقة بالإنترنت للعميل الدخول إلى كثير من المواقع عبر الشبكة والحصول على كثير من الخدمات والمعلومات والمؤلفات والاختراعات والأغاني والأفلام وغيرها، وهي تشكل في بعض الأحيان حقوقاً ملكية فكرية للآخرين يجب أن يقوم العميل بشرائها مقابل الحصول عليها أو أن تكون متاحة بالمجان.

لذا فإن على العميل احترام هذه الحقوق ونسبتها لأصحابها وعدم الاستيلاء عليها ونسبتها لنفسه بغير حق أو الحصول عليها بطريقة احتيالية دون دفع المقابل المطلوب منه، فمثل هذه الاختراقات والسرقات تشكل جرمًا بالإضافة إلى أنها تسبب أضراراً أدبية ومادية لأصحابها، وهي تسيء للشركة، وقد يتم مطالبتها بالتعويض عن هذه الأضرار، كما أن من الممكن مطالبة العميل بالتعويض، فكثيراً ما يقوم بعض الأشخاص بالسرقات الأدبية كسرقة مؤلفات الغير ونسبتها لأنفسهم أو سرقة البحوث وغيرها، وبالتالي فقد اهتم المشرع الأردني والإماراتي وكذلك الاتفاقية المنشورة على مواقع شركات الاتصالات بضرورة التزام العميل بالحفاظ على حقوق الملكية الفكرية للغير⁽⁷¹⁾.

5- التزام العميل بعدم السماح للآخرين استعمال خدمات الاتصال الخاصة به

الخدمات التي تقدمها شركة الاتصال للعميل تخصه وحده ولا يحق له استغلالها أو التصرف بها للآخرين، فهي منفعة له وحده استعمالها دون إمكانية التصرف أو الاستغلال كما سبق وبيننا في المبحث الأول إلا بموافقة الشركة المسبقة، فحق الانتفاع بالخدمة مقصور على العميل وليس له الحق بالتصرف بها خارج المنصوص عليه في القانون أو استغلالها⁽⁷²⁾.

بالإضافة لما سبق فإن عدم التزام العميل وقيامه بالتصرف بالخدمة لآخرين قد يعرضه إلى العقوبات الجزائية والمدنية، فقيام العميل بتمكين الغير من استعمال الخدمة قد ينجم عنه قيام الغير بارتكاب جريمة من خلال استخدام حساب العميل، وكون الخدمة والرقم السري بها يخص العميل فإنه هو الذي سيكون عرضة للملاحقة والعقاب والتعويض المدني في بعض الحالات التي يكون فيها ضرر على الآخرين، وبالتالي فإن على العميل استخدام حسابه استخداماً مسؤولاً وأن يقتصر الأمر على أفراد أسرته.

وقد أكدت الاتفاقية المنشورة على موقع دو سابق الإشارة إليه على ذلك وأكدت على العميل بعدم إعطاء الرقم السري الخاص بحسابه للآخرين وعدم التصرف بالخدمة وأنه وحده المسؤول عن حسابه⁽⁷³⁾.

وتحقيقاً لهذا الالتزام يحق للشركة استخدام تفاصيل الحساب للتحقق من صحة دخول العميل للخدمات المرخص به، وأنه العميل هو الذي يقوم باستعمال حسابه؛ وذلك لحماية العميل من أي خرق أو دخول غير مشروع للحساب الخاص به مما قد يؤدي إلى ارتفاع قيمة فواتيره⁽⁷⁴⁾.

71- راجع موقع شركة (دو) للاتصالات السابق الإشارة إليه، مواد الاتفاقية المعلنه على الموقع المواد (5/1ج) و المادة (5/13) منها، تاريخ الدخول 14/2/2017 الساعة 10:16 مساءً، وتنص المادة (72/1) من قانون الاتصالات الإماراتي على أنه "يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة وبالغرامة التي لا تقل عن (50.000) خمسين ألف درهم ولا تزيد على (1.000.000) مليون درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين: 2- كل من استغل بغير وجه حق أي من خدمات الاتصالات"، وتنص المادة (10) من قانون حماية حق المؤلف الأردني لسنة 1992 وتعديلاته على أنه "للمؤلف وحده الحق في نشر رسائله، ولكن لا يجوز له أو لغيره ممارسة هذا الحق دون إذن مسبق من المرسل إليه أو ورثته إذا كان من شأن نشر تلك الرسائل أن يلحق ضرراً بالمرسل إليه"، ويقابله نص المادة (5) من قانون حماية حق المؤلف الإماراتي رقم 7 لسنة 2002 وتعديلاته.

72- د. علي العبيدي، مرجع سابق، ص 21 وما بعدها.

73- المادة (5/3) والمادة (7/1) من بنود الاتفاقية المنشورة على موقع (دو) للاتصالات سابق الإشارة إليه، تاريخ الدخول 17/2/2017 الساعة 3:13 عصرًا، وقد نهيت هيئة الاتصالات على موقعها الإلكتروني العميل على ضرورة الإبلاغ الفوري للشركة في حال فقده بطاقة الاتصال الخاصة به أو الرقم السري، موقع هيئة الاتصالات في الإمارات العربية www.tra.gov.ae، مرجع سابق، مسؤولية المستهلك، تاريخ الدخول 17/2/2017 الساعة 3:16 عصرًا. د. وليد الهمشري، مرجع سابق، ص 179 وما بعدها.

74- د. إلياس ناصيف، مرجع سابق، ص 259، المادة (10/3) من الاتفاقية المنشورة على موقع (دو) السابق الإشارة إليه.

6- التزام العميل بالسماح للشركة بالدخول إلى مقره

من حق شركة الاتصالات الدخول إلى مكان إقامة العميل أو مقر عمله من أجل القيام بعملية تركيب المعدات المخصصة لتأمين العميل بالخدمات المتفق عليها أو من أجل الإصلاح أو الكشف وذلك بعد أن تقوم الشركة بإبلاغ العميل برغبتها الدخول إلى مقره، ويعتبر ذلك تنفيذاً لمقتضيات العقد وتأمين العميل بالخدمة المطلوبة إذا كانت تلك الخدمة تقتضي الدخول كما لو كانت الخدمة من أجل توصيل هاتف أرضي أو إنترنت أو خدمات تلفزيونية أو غيرها، كما أن الشركة في بعض الأحيان قد تضطر الدخول لمقر العميل من أجل الإصلاح أو الصيانة ولا يمكنها في مثل هذه الحالات تنفيذ مضمون العقد إلا من خلال الدخول إلى مقر العميل⁽⁷⁵⁾.

7- التزام العميل بالموافقة على نقل الاتفاقية المبرمة معه لطرف آخر

وبموجب ذلك يحق للشركة في حال تغيير مزود الخدمة أن تقوم بنقل الاتفاقية المبرمة بينها وبين العميل لصالح المزود الجديد دون الحاجة لقيام العميل بتوقيع عقد جديد، فتبقى الاتفاقية سارية ومستمرة مع المزود الجديد ويلتزم العميل بموجب الاتفاقية المبرمة مع الشركة بالموافقة المسبقة على النقل دون حق الاعتراض أو الامتناع عن التوقيع⁽⁷⁶⁾.

8- التزام العميل بالوفاء بالأجر المتفق عليه عن كامل المدة في حال إنهاء الاتفاقية من قبله دون إبداء سبب

وفقاً للبند 8/2 من الاتفاقية الموجودة على موقع شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (دو) فإن على العميل أن يدفع كامل الأجر عن المدة العقدية المتفق عليها بينهما في حال قيام العميل بإنهاء الاتفاقية المبرمة قبل موعدها وقبل نهاية المدة المتفق عليها بينهما، فلو كانت الاتفاقية لمدة سنة مثلاً ورغب العميل بإنهائها دون سبب بعد ثلاثة أشهر فإن العميل بموجب هذا الشرط يكون ملزماً بدفع الأجر المتفق عليه عن السنة كاملة إضافة إلى أي رسوم أخرى تتعلق بقيام الشركة بإزالة المعدات المخصصة لتزويد العميل بالخدمة.

وهذا الشرط يعتبر منطقياً إذا قام العميل بإنهاء الاتفاقية دون سبب معقول، ولكن إذا كان سبب إنهاء الاتفاقية يعود لإخلال الشركة بتأمين الخدمة فعندها لا يحق للشركة أن تطالب العميل بدفع الأجر كاملاً عن المدة المتفق عليها كون السبب في الإنهاء يعود للعميل وليس للشركة⁽⁷⁷⁾.

9- التزام العميل بعدم الدخول لأي محتوى إذا كان فيه إساءة للآخرين أو غير قانوني

وفقاً لذلك يلتزم العميل بعدم الدخول إلى أي محتوى مخالف للقانون أو محظور أو أن يقوم بتنزيل محتوى فيه إساءة للآخرين.

وعليه إذا قام العميل بمحاولة الدخول إلى موقع غير قانوني كالمواقع الإباحية أو المحظورة في الدولة فيحق للشركة منعه من الدخول إليه، وكثيراً ما يحصل مثل ذلك في مواقع الإنترنت حيث إن هناك الكثير من المواقع المحظورة والممنوعة.

كما أن للشركة الحق في إزالة أو تعديل أي محتوى لدى العميل يكون مخالفاً للقانون أو النظام العام والآداب العامة أو فيه تعدد على حقوق الملكية الفكرية للآخرين، ويعد هذا الحق طبيعياً للشركة؛ لأنه إنما يتم تنفيذاً للقانون وشروط الترخيص وتقوم بتنفيذ القانون وتطبيقه كما لو كان المحتوى فيه احتيال على الآخرين أو تشهير وإساءة للآخرين⁽⁷⁸⁾.

75- تنص المادة (56) من القانون رقم 3 لسنة 2003 الإماراتي بشأن الاتصالات على أنه "يجوز لمجلس الإدارة إصدار أنظمة يسمح بموجبها للمرخص لهم الدخول إلى الأرض الخاصة بأي مباني أو أماكن مقامة عليها، وذلك لأي من الأغراض الوارد ذكرها في المادة (52) من هذا المرسوم بقانون، وتبين اللائحة التنفيذية ضوابط وشروط ذلك"، وفي ذات السياق ورد نص المادة (14/4) من الاتفاقية المنشورة على موقع شركة (دو) سابق الإشارة إليه.

76- المادة (7/2) من الاتفاقية المنشورة على موقع شركة (دو)، مرجع سابق، نفس تاريخ الدخول.

77- د. عباس العبودي، مرجع سابق، ص 301-300.

78- د. إلياس ناصيف، مرجع سابق، ص 259-258، د. عباس العبودي، مرجع سابق، ص 325 وما بعدها.

10- التزام العميل بدفع الغرامات التي توقع عليه

في بعض الأحيان قد يقوم العميل بقصد أو بسوء نية بإتلاف المعدات التي قدمتها له الشركة لغايات تأمينه بالخدمة، فإذا ما قام العميل بذلك فإنه ينشأ حق الشركة في فرض مثل هذه الغرامات نتيجة قيامها بإصلاح أو استبدال المعدات المخصصة للخدمة للعميل، فقد تضطر الشركة للقيام بصيانة المعدات المقدمة منها للعميل أو استبدالها في بعض الأحوال نتيجة سوء استعمالها من قبل العميل أو نتيجة قيام العميل بالحاق الضرر المقصود بتلك المعدات كأن يعتمد إتلافها، أو نتيجة عدم التزامه ببنود الاتفاقية، فيمكن عندها للشركة أن تفرض عليه غرامة نتيجة سوء الاستخدام أو الأضرار المقصودة، ويعد ذلك جزءاً في حال إخلال العميل بالعقد، ويتفق هذا الشرط مع أحكام القانون⁽⁷⁹⁾.

11- التزام العميل بحجم الرسائل الإلكترونية وسعة التخزين المخصصة له

فلكل عميل مع شركة الاتصالات حجم معين لتخزين رسائله وكذلك حجم معين للرسائل الإلكترونية يجب عليه الالتزام به. ووفقاً لذلك يكون للشركة الحق في تحديد حجم رسائل البريد الإلكتروني أو رسائل الهاتف التي يرغب العميل في إرسالها أو استقبالها بالإضافة لسعة التخزين للمحتوى على الشبكة الخاصة للشركة⁽⁸⁰⁾.

هذه أهم الالتزامات التي تقع على عاتق العميل تجاه شركة الاتصالات والمفروضة بموجب القانون أو اللوائح أو الاتفاقية الموقعة بين العميل والشركة، بالإضافة إلى التزامات ثانوية يمكن الرجوع إليها على موقع هيئة الاتصالات في الإمارات العربية تحت عنوان (مسؤولية المستهلك) على موقع الهيئة الإلكتروني www.tra.gov.ae.

الخاتمة والتوصيات

بعد أن انتهينا من دراسة عقد الاتصالات من حيث ماهيته وتكييفه القانوني والالتزامات الواقعة على طرفي العقد، وجدنا أن عقد الاتصالات من العقود غير المسماة، وتبين أن أكثر تطبيقات العقد ترد على الهاتف المحمول نظراً لانتشاره الواسع ولما يحتويه من تطبيقات حديثة وكثيرة تعني العميل عن استعمال باقي خدمات الاتصالات.

إلا إنه ومع ذلك فإن العميل في كثير من الأحيان يلجأ إلى خدمات الشركات كخدمات الهاتف الأرضي والتلفزيون والإنترنت وغيرها، فكان لزاماً أن نستخلص طبيعة العقد القانونية وتكييفه لما لذلك من فائدة عملية عند حصول أي نزاع بين الشركة والعميل وحتى يتمكن القاضي من معرفة أقرب القواعد القانونية انسجاماً مع طبيعة العقد.

وقد تبين لنا من خلال الدراسة أن عقد الاتصالات يعتبر من عقود الإذعان إلى جانب كونه من العقود النموذجية، وبالتالي فإن ذلك يعطي للقاضي الحق بالتدخل في تعديل شروط العقد أو إلغائها إذا تبين له أنها شروط تعسفية بحق العميل، وهذا أيضاً يحقق للقاضي الذي يعرض عليه النزاع الوقت والجهد في تكييف طبيعة العقد ونوعه.

لقد ارتأينا البحث في موضوع عقد الاتصالات لما له من أهمية من الناحية العملية، كما أنه يمس معظم شرائح المجتمع حيث إنه لا يخلو بيت من استعمال خدمات الاتصالات المختلفة، هذا فضلاً عن الأشخاص المعنوية من شركات ومؤسسات وحكومات وغيرها، وتثور العديد من الأسئلة والنزاعات عند دخول العقد حيز التنفيذ نظراً لما تفرضه الشركات من شروط قاسية ومجحفة، فضلاً عن أن العميل لا يمكن له مناقشة شروط العقد مع الشركة ويكون مضطراً للقبول بما ورد فيها.

79- انظر المادة (14/1) و(2) من الاتفاقية المنشورة على موقع شركة (دو) سابق الإشارة إليه.

80- تنص المادة (13/4) من الاتفاقية المنشورة على موقع (دو) السابق الإشارة إليه على أنه "يجوز أن تفرض حداً للحجم لإرسال الرسائل الإلكترونية وسعة التخزين الشخصية للمحتوى على شبكتنا".

وقد انتهينا إلى بعض التوصيات الهامة حول عقد الاتصالات نوجزها بما يلي:

1. يجب أن تقوم هيئات تنظيم الاتصال في الأردن والإمارات بدور أكبر في معالجة الشروط التعسفية الواردة في عقد الاتصالات خاصة ما يتعلق منها بتحديد الأسعار.
2. التقليل من احتكار الشركات للخدمات وذلك بالسماح لمزودين آخرين من الدخول إلى السوق والمنافسة في تقديم الخدمة.
3. ضرورة قيام الهيئة في الأردن والإمارات بمراجعة شروط العقد النموذجي المنظم من قبل الشركات وإلغاء الشروط التعسفية الواردة فيه، وذلك نظراً لما تتمتع به الهيئة من صلاحيات في هذا المجال، خاصة أنها الجهة الوحيدة التي بإمكانها المراقبة وبإمكانها إلغاء الترخيص أو وقفه أو تعديل شروطه.
4. ضرورة تدخل المشرع من خلال هيئة الاتصالات لإطلاق حملة توعوية لتعريف العميل بحقوقه الهامة والتزامات الشركات المفروضة عليها بموجب الترخيص، وعدم الاكتفاء بما ورد على موقع الهيئة من إرشادات.
5. تفعيل دور الهيئة بالرقابة على شركات الاتصالات وضرورة قيامها بجولات ميدانية على تلك الشركات والإطلاع على الواقع، والالتقاء بالعملاء للتحقق من صحة الخدمات ونوعها وجودتها وأخذ رأي العميل بها.
6. ضرورة إلغاء الشروط الواردة في الاتفاقية المتعلقة بقيام الشركات بتحصين نفسها عن كثير من أخطائها وأخطاء موظفيها، كالشرط المتعلق بإعفاء الشركات نفسها من التعويض عن الأضرار التي تسببها للعميل.
7. ضرورة وضع آلية للتحقق من عدم قيام الشركات بإفشاء أسرار العميل ومعلوماته، وأيضاً وضع آلية للتحقق من اتباع الشركات للقوانين المرعية بخصوص السرية سيما وأن العميل لا يمكنه معرفة فيما إذا كانت تلك الشركات تخترق حقه في السرية فعلاً أم لا.

المراجع

أولاً : الكتب العامة والمتخصصة

- 1- د. أحمد شرف الدين، أصول الصياغة القانونية للعقود، بدون ناشر، ط3، 2008.
- 2- د. إسماعيل غانم، النظرية العامة للالتزام، مكتبة عبد الله وهبه، مصر، (د.ط)، 1960.
- 3- د. إلياس ناصيف، العقود الدولية، العقد الإلكتروني في القانون المقارن، منشورات دار الحلبي الحقوقية، بيروت، ط1، 2009.
- 4- د. إيباد جاد الحق، المصادر الإرادية للالتزام في القانون الإماراتي، العقد والتصرف الانفرادي، مكتبة الأفاق المشرقة، ط1، 2014.
- 5- د. أيمن سعد سليم، العقود النموذجية، دار النهضة العربية، (د.ط)، 2005.
- 6- د. باسم محمد صالح ود. أكرم ياملكي، القانون التجاري، القسم الأول، مطبعة جامعة بغداد، (د.ط) 1982.
- 7- د. توفيق حسن فرج، عقد البيع والمقايضة، مؤسسة الثقافة الجامعية، بلا مكان نشر، ط1، 1979.
- 8- د. حسن الذنون، شرح القانون المدني، أصول الالتزام، مكتبة المعارف، بغداد، (د.ط)، 1970.
- 9- د. سعيد عبد الكريم مبارك وآخرون، الوجيز في العقود المسماة، دار الحكمة، بلا مكان نشر، (د.ط)، 1995.
- 10- د. عباس العبودي، شرح أحكام العقود المسماة في القانون المدني، البيع والإيجار، دار الثقافة للنشر، عمان، (د.ط)، 2009.
- 11- د. عبد الودود يحيى، الموجز في النظرية العامة للالتزامات، مصادر الالتزام، دار النهضة العربية، القاهرة، (د.ط)، 1994.
- 12- د. عدنان السرحان والدكتور نوري خاطر، مصادر الحقوق الشخصية للالتزامات /دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر، عمان، ط1، 2003.
- 13- د. عبد الخالق حسن أحمد، عقد البيع، أكاديمية شرطة دبي، بدون مكان نشر، ط2، 2009.
- 14- د. عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني / مصادر الالتزام، الجزء الأول، دار النشر الجامعات المصرية، (د.ط)، 1952.
- 15- د. عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني / العقود الواردة على الانتفاع بالشيء، مجلد 1/ ج6، دار النهضة العربية، القاهرة، (د.ط)، 1963.
- 16- د. عبد الرزاق السنهوري الوجيز في النظرية العامة للالتزامات، منشأة المعارف، الإسكندرية، (د.ط)، 2004.
- 17- د. عبد المنعم فرج الصده، مصادر الالتزام، مطبعة مصطفى البابي، دار النهضة العربية، القاهرة، ط2، 1960.
- 18- د. علي هادي العبيدي، الحقوق العينية الأصلية وفقاً لقانون المعاملات المدنية الإماراتي، مكتبة الأفاق المشرقة، عمان، (د.ط)، 2010.
- 19- د. محمد سامي، خدمة المعلومات الصوتية والالتزامات الناشئة عنها، دار النهضة العربية، القاهرة، (د.ط)، 2005.
- 20- د. مصطفى الجمال، السعي إلى التعاقد في القانون المقارن، منشورات الحلبي الحقوقية، بدون مكان نشر، (د.ط)، 1987.
- 21- د. مصطفى كمال طه، محاضرات في القانون التجاري والبحري، منشأة المعارف، الإسكندرية، (د.ط)، 1960.
- 22- د. وليد همشري، عقود نقل التكنولوجيا، الالتزامات المتبادلة والشروط التقليدية، دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر، عمان، ط1، 2009.
- 23- د. وهبه الزحيلي، العقود المسماة في قانون المعاملات المدنية الإماراتي والأردني، دار الفكر، دمشق، (د.ط)، 1987.
- 24- د. ياسين الجبوري، المبسوط في شرح القانون المدني، دراسة في القانون الأردني، دار وائل للنشر، عمان، ط1، 2002.

ثانياً: الأبحاث والمجلات والدوريات:

- 1- د. ناصر خليل والقاضي دانيار حميد، الحماية المدنية لحقوق مستهلكي خدمة الهواتف المتنقلة في نطاق العقد وقوانين الاتصالات، مجلة الحقوق، كلية القانون، الجامعة المستنصرية، مجلد 3 سنة 5 العدد 8،9، 2010.
- 2- أسيل بكر وكاظم فخري، ماهية عقد الهاتف المحمول، مجلة المحقق الحلي للعلوم السياسية والقانون، العدد 2، السنة 6.
- 3- د. أحمد سعيد الزقرد، نحو نظرية عامة لصياغة العقود، بحث منشور في مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد 3، 2001.
- 4- عمر حميد مجيد، الطبيعة القانونية لعقود الهاتف النقال، بحث في المعهد القضائي العراقي، 2010.

ثالثاً: القوانين:

- أ- الدستور الأردني
- ب- قانون المعاملات المدنية الإماراتي
- ج- القانون المدني الأردني
- د- قانون الاتصالات الأردني
- هـ- قانون الاتصالات الإماراتي
- و- قانون المعاملات الإلكترونية الأردني
- ز- قانون المعاملات والتجارة الدولية الاتحادي

رابعاً: المواقع الإلكترونية:

- أ- الموقع الرسمي لهيئة الاتصالات بدولة الإمارات العربية www.tra.gov.ac
- ب- الموقع الإلكتروني لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (دو) www.du.ae
- ج- د. محمد القري، عقود الإذعان، www.kantakji.com/media/5764/34701.htm