



(رقم القرار: 12/ استماع/ 2022)

التاريخ: 2026/2/25

تشكلت لجنة الاستماع بتاريخ 2026/ 2 / 25 بحضور كل من رئيس اللجنة السيد

واصدت قرارها الاتي :-

المشتكى:- رئيس الجهاز التنفيذي لهيأة الإعلام والاتصالات / إضافة لوظيفته -وكلاؤه الموظفين
الحقوقيين /

المشكو منه:- الرئيس التنفيذي لشركة اثير للاتصالات العراق المحدودة / إضافة لوظيفته

وكيله المعامي / محمد عبد الجبار سلمان.

جهة الشكوى : قدم المشتكى إضافة لوظيفته شكواه إلى لجنة الاستماع بموجب الكتاب المرقم (12136) في 2022/8/25 و اوضح في شكواه بأن المشكومنه احدى شركات الهاتف النقال المرخصة التي خالفت عقد الرخصة المبرم مع الهيئة نتيجة انخفاض مؤشرات جودة الخدمة المقدمة من قبلهم في عدد من محافظات العراق ،قامت دائرة المشتكى بتوجيه كتاب الى شركة المشكومنه بالعدد (13516) في 2021/11/15 لفرض التزامها باتخاذ الاجراءات والمعالجات الفنية اللازمة لتحسين مستوى المؤشرات وتزويدها بتقرير فني مفصل يتضمن المعالجات الفنية ولعدم استجابة الشركة قامت دائرة المشتكى بتوجيه كتاب انذار الى الشركة بالعدد (5103) في 2022/4/14 وفرض غرامة مالية بحق الشركة بسبب المخالفة علاه البالغة قيمتها (104,019,131,730) مائة واربعة ملايين وتسعة عشر الف ومائة وواحد وثلاثون دينار وسبع مائة وثلاثون فلسا لاغيرها بموجب الية فرض الغرامات المالية عند انخفاض مؤشرات جودة الخدمة والمبلغ الى شركة المشكومنه بموجب كتابهم بالعدد (7152) المؤرخ في 2021/6/29 والمصادق عليه من قبل مجلس المفوضيين بموجب قرارهم المرقم (ق 2021/56) المؤرخ في 2021/6/21 (الية فرض غرامات مالية عن انخفاض مؤشرات جودة الخدمة)



وختم المشتكي شكواه بطلب قبول الشكوى وتعيين موعد للمرافعة للنظر في الشكوى واصدار قراركم العادل وفرض غرامة بحق الشركة تتناسب مع حجم المخالفة المرتكبة من قبلها والزام شركة المشكو منه بالضوابط والتعليمات الصادرة من الهيئة واتخاذ الاجراءات الفنية اللازمة لمعالجة المشكلة استناداً الى الصلاحيات المخولة بموجب القسم (8) من الامر (65) لسنة 2004 النافذ

وقم قبول الشكوى وسجلت بالرقم (12/استماع/2022) دعت لجنة الاستماع الطرفين للمرافعة بعد ان تم تبليغ الطرفين اصولياً وحددت موعد لها وحضر وكيلهما وتبادلا اللوائح طلب وكيل المشتكي الحكم بما جاء بعريضة الشكوى وقدم وكيل المشكو منه لائحة جوابية بين من خلالها ان المشتكي قام بجولات الفحص الميداني بشكل منفرد دون اشراك شركة موكلتي فيها وان المشتكي اعتمد الية فرض الغرامة المالية الصادر بتاريخ 2021/6/29 والتي كانت مع نقاش بين شركة موكلتي ودائرة المشتكي ،مرفقه بتقارير معدة وفق مؤشرات النظام (oss) الخاص بجودة الخدمة،من جهته قدم وكيل المشتكي لائحة جوابية بين فيها ان الغرامة الصادرة بحق المشكو منه تمرر بسلسلة من الاجراءات الفنية والقانونية والتنظيمية تتمثل بقيام دائرة موكلتي من خلال فرقها الميدانية برصد ميداني برصد ميداني ترصد بفحص وتقييم جودة الخدمة المقدمة من شركات الهاتف النقال وبعد ذلك تقوم بتحليل البيانات المستحصلة واستخراج القيم المستحقة لمؤشر جودة الخدمة ومقارنتها مع القيمة الهدف وعلى اساس ذلك تعدد المخالفين وتعد لهم غرامة وفق هذه القيم وبناء على الية فرض الغرامات المالية المعتمدة في الهيئة مضيفاً ان عقد الترخيص للبرم مع شركة المشكو منه وتحديد الملحق ج منه الخاص بمؤشر جودة الخدمة لم يحصر طريقة قياس مؤشر جودة الخدمة عن طريق البيانات المسحوبة من نظام (oss) انما الزم الشركات بتسليم هذه التقارير بشكل شهري للهيئة والملحق ج لعقد الرخصة في الفقرة (1) منه اعطى الحق لدائرة موكلتي في التحقق من التزام الشركات بقيم المؤشر المنصوص عليه والتي تنص (يجوز للهيئة تدقيق التقارير المقدمة واجراء عينات من المكالمات الاختبارية او مراقبة الخدمة لتحقيق من مدى الالتزام بهذه المعايير الالزامية) ولا يوجد نص قانوني او بند في العقد يلزم دائرة موكلتي باجراء الجولات الميدانية بكشل مشترك مع الكوادر التابعة لشركات الهاتف النقال وان الضوابط الخاصة بالية اجراء الفحوصات الميدانية تحددها دائرة موكلتي وذلك لسلامة البيانات المتحصلة مضيفاً ان هناك من الاجراءات اتخذت قبل فرض الغرامة ، جولات ميدانية وتوجيه اذار وصولاً للغرامة ورافق كتاب اذار موجه للمشكو منه بالعدد (5103 في 2022/4/14) وتقارير فحوصات جودة الخدمة الخاصة



بموضوع الشكوى للمحافظات كل من (البصرة - ذي قار - السليمانية - كربلاء المقدسة - بابل - المثنى) من جهته قدم وكيل المشتكي منه تقرير فني خاص بمؤشر (dcr) بين عدم وجود اي تدني في محافظة كربلاء وبابل الا ان وكيل المشتكي قدم لائحة جوابية أكد من خلالها ان التقرير الفني المقدم من قبل المشتكي منه لا يتعلق بموضوع الشكوى المنظورة انما تضمن مؤشرات جودة الخدمة لسنة 2019 وموضوع الشكوى يتعلق بتدني جودة الخدمة لسنة 2021 وحسب التفصيل الوارد في الجدول المرفق، وقدم وكيل المشتكي منه المشتكي بتزويد شركة موكله بالتقارير الفنية على شكل (log files) ليتسنى للقسم الفني تدقيقها الا ان وكيل المشتكي اجاب لا يوجد بند عقدي او نص قانوني يلزم دائرة موكله بتزويد شركات الهاتف النقال بالملفات الفنية وذلك للمحافظة على سرية الارقام المستخدمة في اجراء الفحوصات والتي تخص اكثر من جهة وكرر وكيل المشتكي منه على ضرورة تقديم هذا التقرير الفني لانه يقدم رؤية ادق بحجم المخالفات، وكلفت اللجنة وكيل المشتكي منه بتقديم التقرير الفني بصيغة (log files) للتحقق من حجم المخالفات، وبعد تقديم وكيل المشتكي التقرير، قدم وكيل المشتكي منه لائحة وضع فيها ان الملف المقدم لم يتضمن كافة المحافظات، حيث تم تزويدنا بملف محافظات دون اخرى، وبالنسبة للمحافظات (كربلاء - بابل) التي تسلمنا ملفاتها بعد تحليل التقرير من قبل الكادر الفني في شركة موكله تبين انه لا يوجد اي تدني جودة وفق مؤشر (dcr)، ان اتباع استخدام مؤشر (cssr) ليس من ضمن المؤشرات المعتمدة في جولات الفحص الميداني، مع ذلك قمنا بتحليلها وتبين ان محافظة البصرة لا يوجد فيها تدني ومحافظة السليمانية بعد التدقيق تبين ان هناك عطل واضح حيث ان القراءات المؤشرة غير منطقية، اما محافظة المثنى كانت التجربة غير ناجحة لان الهاتف المستخدم يؤشر عدم وجود رصيد .

من جهته قدم وكيل المشتكي لائحة بين فيها ان وكيل المشتكي منه أكد في لوائح سابقة ان الملفات الفنية التي قدمها والمعدة من قبل الفرق الفنية التابعة لشركة موكله لا يوجد فيها اي تدني لمؤشر الخدمة في حين بعد ان قدمنا التقرير الفني بصيغة (log files) أكد الشركة على وجود التدني وهذا يؤكد ان الشركة تناقض نفسها باختلاف الاجابة في كل لائحة اما بخصوص ادعاء المشتكي بوجود مشكلة فنية في الاجهزة المستخدمة وهذا خلاف للواقع حيث اكدت الدائرة المختصة في الهيئة (دائرة جودة الخدمة ومراقبة الطيف الترددي) بموجب تقرير فني صادر بالعدد (393/ط/19) في (2024/2/14) في الفقرة (ت1) بان الفحوصات الفنية التي تم اجراءها صحيحة وان الفحص تم باحدث الاجهزة ومن قبل شركات عالمية متخصصة



في مجال فحص الجودة ، مضيفاً ان الشركة اكدت تدني مؤشر الخدمة لانها تعجبت بانه كان قريب من الهدف الا ان الملحق (ج) لعقد الرخصة حدد الجودة بنسبة (99٪) وسمح باخفاق (1٪) وفق المؤشرات المعتمدة ، وبحسب عقد الرخصة الشركة ملزمة بالنسبة بقيم الهدف الخاص بالمعايير المثبتة بالعقود طوال فترة العقد ، وشركة المشكو منه لن تلتزم بتحقيق قيم الهدف للمعايير الاساسية لتقديم جودة الخدمة

بعد تكرار الدفع من قبل الطرفين كلفت اللجنة وكيل الطرفين بتقديم لوائح يبينون فيها خلاص مطالبهم ، وقدم وكيل المشتكي لائحة اكد فيها مطالبه في عريضه الشكوى ومبلغ الغرامة المحدد بموجب التقارير الفنية والية فرض الغرامات المعتمدة لدى الهيئة مبيناً ان كافة التقارير والكشوفات التي تم تقديمها تؤكد وقوع المخالفة ومحدد غرامتها بموجب لائحة معتمدة صدرت من مجلس المفوضين ، مبيناً ان هذه التقارير فندت ادعاءات المشكو منه واكدت بوضوح مخالفة لعقد الرخصة للبرم معها ولضوابط وتعليمات الهيئة وحيث ان هذه التقارير تعد سبباً للحكم في المخالفة استناداً للمادة (221) من قانون اصول المحاكمات الجزائية رقم (23) لسنة (1071) المعدل ، التي تعتبر الكتب الرسمية والمعايير والتقارير التي يحررها الموظفون والمستخدمون في المخالفات حجة بالنسبة للوقائع التي اشتملت عليها ، ولكل ما تقدم اطلب من لجنتم المؤقرة اصدار قرارها العادل بالزام شركة المشكو منه بتسديد مبلغ الغرامة البالغة (104.019.131.730) مائة وابعة ملايين وتسعة عشر الف ومائة وواحد وثلاثون دينار وسبعة وثلاثون فلس ، والزامهم باللوائح والتعليمات والضوابط الصادرة عن الهيئة .

اما وكيل المشكو منه قدم لائحة مرفق فيها تقارير فنية واكد عدم صحة التقارير المقدمة من قبل اللجان الفنية في الهيئة وطلب رد الشكوى .

وكلفت اللجنة وكيل المشتكي بتقديم الية احتساب الغرامة المعتمدة وكشف باحتسابها بالارقام ، وقدم وكيل المشتكي الية احتساب الغرامة وكشف حسابي بالمبلغ المطلوب

وبعد ان اكملت اللجنة تدقيقاتها استمعت الى اخر طلبات الطرفين وافهم علناً ختام المرافعة ولما كانت اللجنة مهينة لاصدار القرار فقد اصدرته وافهمته علناً بتاريخ 2026/2/25 .



القرار:

بعد اطلاع اللجنة على عريضه الشكوى ومرفقاتها واللوائح المتبادلة بين وكلا الطرفين وبعد التدقيق والمداولة وجدت اللجنة ان موضوع الشكوى يتضمن ان المشكوى منه هي احدى شركات الهاتف النقال المرخصة التي خالفت عقد الرخصة للبرم مع الهيئة نتيجة انخفاض مؤشرات جودة الخدمة المقدمة من قبلهم في عدد من محافظات العراق وقامت دائرة المشتكي بتوجيه كتاب الى شركة المشكوى منه بالعدد (13516) في 2021/11/15 لغرض الزامها باتخاذ الاجراءات والمعالجات الفنية اللازمة لتحسين مستوى المؤشرات وتزويدها بتقرير فني مفصل يتضمن المعالجات الفنية ولعدم استجابة الشركة قامت دائرة المشتكي بتوجيه كتاب انذار الى الشركة بالعدد (5103) في 2022/2/14 وفرض غرامة مالية تبلغ قيمتها (104.019.131.730) مائة وابعة ملايين وتسعة عشر الف ومائة وواحد وثلاثون دينار وسبعة وثلاثون فلس بموجب الية فرض الغرامات المالية عند انخفاض مؤشرات جودة الخدمة المعتمدة وقت وقوع المخالفة والمبلغ الى شركة المشكوى منه بموجب كتابهم بالعدد 7152 في 2021/6/29 المصادق عليه من قبل مجلس المفوضين بموجب قرارهم المرقم (ق/56 لسنة 2021) المؤرخ في 2012/6/21 الية فرض غرامات مالية عند انخفاض مؤشرات جودة الخدمة ولوصول اللجنة الى القناعة بوقوع المخالفة من خلال التقارير الفنية المقدمة والالية المعتمدة في احتساب مبلغ الغرامة عند وقوع المخالفة

- قررت اللجنة فرض غرامة مالية وقدرها (104,019,131,730) مائة واربعه ملايين وتسعة عشر الف ومائة وواحد وثلاثون دينار وسبع مائة وثلاثون فلسا لغيرها بحق المشكوى منه الرئيس التنفيذي لشركة اثير للاتصالات العراق المحدودة / اضافة لوظيفته استنادا للقسم (3/8 ب) والقسم (1/9 د) من الامر 65 لسنة 2004 النافذ، قرارا حضوريا قابلا للطعن وصدر القرار بالاجماع بتاريخ 2026/ 2 / 25 وافهم علنا.

رئيس اللجنة
عضوا

عضوا

نائب رئيس اللجنة
عضوا