



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

سياسة الشكاوى

الصفحة	المجال
٣	١. الهدف من السياسة
٣	٢. التنبيهات
٤	٣. صلاحية قسم نطاق الانترنت في التعامل مع الشكاوى
٤	٤. أنواع الشكاوى
٥	٥. عملية التعامل مع الشكاوى
٦	٦. تعريف السياسة والمرجعية

١. الهدف من هذه السياسة

تهدف سياسة التعامل مع الشكاوى الخاصة بالهيئة إلى تحديد أنواع الشكاوى المقدمة من قبل أصحاب السجل ووضع آلية ناجحة للتعامل مع تلك الشكاوى المتعلقة بنطاقات الإنترنت.

٢. التنبهات

- ٢,١ لا تطبق هذي السياسة عند التعامل مع الشكاوى التالية:
 - ٢,١,١ تطابق أو تشابه اسم النطاق أو اللبس بينه وبين علامة تجارية أو علامة خدمة يكون للمدعي حقوقا فيها.
 - ٢,١,٢ لا يملك صاحب السجل أية حقوق أو مصالح قانونية فيما يتعلق باسم النطاق.
 - ٢,١,٣ الوصول إلى الانترنت أو خدمات البريد الالكتروني.
 - ٢,١,٤ خدمات استضافة الويب أو إدارة المواقع الالكترونية أو خدمات تصميم المواقع الالكترونية.
- ٢,٢ تتضمن سياسة تسجيل اسم النطاق قواعد الهيئة المنظمة لآلية تسجيل الكلمات المحجوزة والمحجوبة.
- ٢,٣ عند الشك في شرعية حصول صاحب السجل ما في حصوله على ترخيص اسم نطاق، يجب تقديم فرصة مناسبة للمسجل المعتمد لضمان أن البيانات الموجودة في نظام اسم النطاق الخاص بقسم نطاق الانترنت محدثة، وذلك قبل اتخاذ أي إجراء.
- ٢,٤ يتعين على أصحاب السجل إبرام اتفاقية ملزمة ما بين صاحب السجل والمسجل المعتمد.
- ٢,٥ يتعين على المسجلين المعتمدين الدخول في اتفاقية - المسجل المعتمد الهيئة الملزمة. بناء على ذلك، يجب أن يكون لدى المسجلين المعتمدين سياسات مناسبة خاصة بالتعامل مع الشكاوى حسبما هو منصوص عليه في الاتفاقية المبرمة بين الطرفين، وذلك من أجل تقديم دعم كاف لأصحاب السجل والجمهور.

٣ صلاحية قسم نطاق الانترنت في التعامل مع الشكاوى

- ٣,١- تقتصر صلاحية قسم نطاق الانترنت في التعامل مع الشكاوى على الأمور المتعلقة بأسماء النطاقات. وعليه، يقوم القسم بالتعامل مع ما يلي:
- (أ) الشكاوى ذات العلاقة بأسماء النطاقات وأصحاب السجل.
- (ب) الشكاوى ذات العلاقة بخدمات اسم النطاق المقدمة من قبل المسجلين المعتمدين.
- ٣,٢- لقسم نطاق الانترنت الحق في عدم التحقيق أو الاعتراف بالشكاوى التي يتم تقديمها دون أي سند أو إثبات.

٤. أنواع الشكاوى

- ٤,١- يتحمل صاحب السجل مسؤولية ضمان أهليته للحصول على ترخيص اسم نطاق عند وقت التسجيل وخلال فترة ترخيص اسم النطاق بأكملها، إضافة إلى عدم انتهاكه لأي من السياسات والتعليمات الصادرة عن الهيئة.

٤,٢ الشكاوى الخاصة بالمسجلين المعتمدين

تقتصر صلاحية قسم نطاق الانترنت والذي يتولى مسؤولية التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالمسجلين المعتمدين على الأمور المتعلقة بتخصيص وإدارة أسماء النطاقات فضلاً عن انتهاك اتفاقية الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات- المسجل المعتمد شاملاً بذلك شكاوى حول:

- ٤,٢,١ تسجيل أو تجديد اسم النطاق.
- ٤,٢,٢ نقل ملكية اسم النطاق من أحد المسجلين المعتمدين إلى آخر.
- ٤,٢,٣ نقل ترخيص اسم النطاق لصاحب تسجيل آخر.
- ٤,٢,٤ انتهاك المسجل المعتمد لاتفاقية الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات- المسجل المعتمد أو أية سياسة أخرى صادرة عن الهيئة.
- ٤,٢,٥ مطالبة المسجل المعتمد أو الموزع بتعديل الممارسة أو الإجراء الذي أدى إلى هذه الشكاوى.
- ٤,٢,٦ إخطار المسجل المعتمد بأنه قد انتهك الاتفاقية أو سياسة صادرة عن الهيئة ومطالبته بمعالجة هذا الانتهاك على الفور.

- ٤,٢,٧ إحالة الشكاوى إلى الجهات المختصة.
- ٤,٢,٨ مطالبة المسجل المعتمد بإصدار توضيح كامل لمقدم الشكاوى.
- ٤,٢,٩ مطالبة المسجل المعتمد بمعالجة الأخطاء التي تسببت برفع الشكاوى مع إمكانية استرجاع أية مبالغ مدفوعة نظير خدمات لم تقدم بعد.
- في حالة عدم التزام المسجل المعتمد بالطلب المقدم من الهيئة، يجوز للهيئة تعليق أو إنهاء إجازة المسجل المعتمد.

٤,٣ شكاوى حول محتوى قائمه الكلمات المحجوزة

تقتصر صلاحية قسم نطاق الإنترنت بالتعامل مع الشكاوى المتعلقة بأسماء النطاقات أو الكلمات أو العبارات التي يجب أن تكون كلمات محجوزة على ما يلي:

- ٤,٣,١ تحديد الجهة المختصة الصحيحة للوقوف على ما إذا كان يجب إضافة اسم النطاق أو الكلمة أو العبارة إلى قائمة الكلمات المحجوزة أم لا.
- ٤,٣,٢ إضافة اسم النطاق أو الكلمة أو العبارة إلى قائمة الكلمات المحجوزة إذا ثبت أنها تنتمي إلى أحد التصنيفات الخاصة بالأسماء المحجوزة في لائحة تسجيل النطاقات وسياسة الأسماء المحجوزة والمحجوبة.
- ٤,٣,٣ إزالة اسم النطاق أو الكلمة أو العبارة من قائمة الكلمات المحجوزة، إذا تقرر أن الاسم أو الكلمة متاحة للتسجيل وفقا للسياسات والإجراءات المعمول بها في الهيئة.

٤,٤ شكاوى حول محتوى موقع الكتروني

يحق للهيئة حذف أو تعليق اسم نطاق قائم إذا ثبت تنافي محتوى الموقع مع السياسات التابعة للهيئة والقوانين المعمول بها في دولة الكويت.

٥. آلية التعامل مع الشكاوى:

تقدم الشكاوى إلى الهيئة عبر صفحة التواصل (Contact Us) في موقع نطاق الانترنت www.kw

٥,١ يجب مبدئياً توجيه كافة الشكاوى إلى المسجل المعتمد، حينها سيقوم المسجل المعتمد بأي مما يلي:

- ٥,٢ رفع الشكوى إلى قسم نطاق الانترنت Open Ticket.
- ٥,٣ يتعين على صاحب الشكوى تقديم كافة الأدلة والمستندات التي تثبت صحة الشكوى المقدمة.
- ٥,٤ التحقيق في الشكوى بناء على الحقائق المقدمة من كلا الجانبين، كما يحق لقسم نطاق الانترنت الحصول على مزيد من المعلومات من جميع الأطراف المتنازعة من أجل فض النزاع.
- ٥,٥ بعد الانتهاء من المتابعة والتحقيق في الشكوى المقدمة يقوم قسم نطاق الانترنت بإخطار الأطراف المتنازعة بنتيجة الشكوى كتابيا، أو عن طريق البريد الإلكتروني المسجل فيه طلب الشكوى.

٦. تعريف السياسة والمرجعية:

- تم إعداد ونشر هذه السياسة الحالية لغايات عرض سياسة الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات المتعلقة حول الشكاوى.
- ويجوز - للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات الانترنت وفق ما تراه مناسبا - بمراجعته و/أو تعديل هذه السياسة في أي وقت. كما يتم نشر أية تعديلات على الموقع الإلكتروني الرسمي لنطاقات الانترنت