



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

سياسة الشكاوى

المحتويات

- 1 أولاً: الهدف من هذه السياسة
- 1 ثانياً: التنبيهات
- 1 ثالثاً: صلاحية قسم نطاق الإنترنت في التعامل مع الشكاوى
- 2 رابعاً: أنواع الشكاوى
- 3 خامساً: آلية التعامل مع الشكاوى
- 3 سادساً: تعريف السياسة والمرجعية

أولاً: 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.

ثانياً: التنبيهات

- 2.1. لا تطبق هذه السياسة عند التعامل مع الشكاوى التالية:
 - 2.1.1. تطابق أو تشابه إسم النطاق أو اللبس بينه وبين علامة تجارية أو علامة خدمة يكون للمدعي حقوقاً فيها.
 - 2.1.2. لا يملك صاحب السجل أية حقوق أو مصالح قانونية فيما يتعلق بإسم النطاق.
 - 2.1.3. الوصول إلى الإنترنت أو خدمات البريد الإلكتروني.
 - 2.1.4. خدمات استضافة الويب أو إدارة المواقع الإلكترونية أو خدمات تصميم المواقع الإلكترونية.
- 2.2. تتضمن سياسة تسجيل إسم النطاق قواعد الهيئة المنظمة لآلية تسجيل الكلمات المحجوزة والمحجوبة.
- 2.3. عند الشك في شرعية حصول صاحب السجل على ترخيص إسم نطاق، يجب منح المسجل المعتمد المدة الكافية لضمان تحديث البيانات المسجلة في نظام إسم النطاق الخاص بقسم نطاق الإنترنت في الهيئة، وذلك قبل إتخاذ أي إجراء.
- 2.4. يتعين على أصحاب السجل إبرام إتفاقية ملزمة ما بين صاحب السجل والمسجل المعتمد.
- 2.5. يتعين على المسجلين المعتمدين الدخول في إتفاقية - المسجل المعتمد الهيئة الملزمة. بناءً على ذلك، يجب أن يكون لدى المسجلين المعتمدين سياسات مناسبة خاصة بالتعامل مع الشكاوى بحسب ما هو منصوص عليه في الإتفاقية المبرمة بين الطرفين، وذلك من أجل تقديم دعم كافٍ لأصحاب السجل والجمهور.

ثالثاً: صلاحية قسم نطاق الإنترنت في التعامل مع الشكاوى

- 3.1. تقتصر صلاحية قسم نطاق الإنترنت في الهيئة على التعامل مع الشكاوى المتعلقة بأسماء النطاقات، وعليه يقوم القسم بالتعامل مع أنواع الشكاوى الموضحة أدناه:
 - أ) الشكاوى ذات العلاقة بأسماء النطاقات وأصحاب السجل.
 - ب) الشكاوى ذات العلاقة بخدمات إسم النطاق المقدمة من قبل المسجلين المعتمدين.
- 3.2. يحق لقسم نطاق الإنترنت عدم التحقيق أو الاعتراف بالشكاوى المقدمة دون أي سند أو إثبات.

رابعاً: أنواع الشكاوى

4.1. يتحمل صاحب السجل مسؤولية ضمان أهليته مقابل الحصول على ترخيص اسم نطاق، وذلك خلال وقت التسجيل وطوال فترة سريان صلاحية الترخيص، بالإضافة إلى عدم إنتهاكه لأي من السياسات والتعليمات الصادرة عن الهيئة.

4.2. الشكاوى الخاصة بالمسجلين المعتمدين

تقتصر صلاحية قسم نطاق الإنترنت والذي يتولى مسؤولية التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالمسجلين المعتمدين على الأمور المرتبطة بتخصيص وإدارة أسماء النطاقات فضلاً عن إنتهاك إتفاقية الهيئة العامة للإتصالات وتقنية المعلومات - المسجل المعتمد شاملاً بذلك الشكاوى حول:

- 4.2.1. تسجيل أو تجديد إسم النطاق.
 - 4.2.2. نقل ملكية إسم النطاق من أحد المسجلين المعتمدين إلى آخر.
 - 4.2.3. نقل ترخيص إسم النطاق لصاحب تسجيل آخر.
 - 4.2.4. إنتهاك المسجل المعتمد لاتفاقية الهيئة العامة للإتصالات وتقنية المعلومات - المسجل المعتمد أو أية سياسة أخرى صادرة عن الهيئة.
 - 4.2.5. مطالبة المسجل المعتمد أو الموزع بتعديل الممارسة أو الإجراء الذي أدى إلى هذه الشكاوى.
 - 4.2.6. إخطار المسجل المعتمد بأنه قد انتهك الإتفاقية أو سياسة صادرة عن الهيئة ومطالبته بمعالجة هذا الإنتهاك على الفور.
 - 4.2.7. إحالة الشكاوى إلى الجهات المختصة.
 - 4.2.8. مطالبة المسجل المعتمد بإصدار توضيح كامل لمقدم الشكاوى.
 - 4.2.9. مطالبة المسجل المعتمد بمعالجة الأخطاء التي تسببت برفع الشكاوى مع إمكانية استرجاع أية مبالغ مدفوعة نظير خدمات لم تقدم بعد.
- في حالة عدم إلتزام المسجل المعتمد بالطلب المقدم من الهيئة، يجوز للهيئة تعليق أو إنهاء إجازة المسجل المعتمد.

4.3. شكاوى حول محتوى قائمة 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:

- 4.3.1. تحديد الجهة المُختصة الصحيحة للوقوف على ما إذا كان يجب إضافة اسم النطاق، الكلمة أو العبارة إلى قائمة الكلمات المحجوزة أم لا.
- 4.3.2. إضافة اسم النطاق، الكلمة أو العبارة إلى قائمة الكلمات المحجوزة إذا ثبت إنتمائها إلى أحد التصنيفات الخاصة بالأسماء المحجوزة في لائحة تسجيل النطاقات وسياسة الأسماء المحجوزة والمحبوبة.
- 4.3.3. إزالة اسم النطاق، الكلمة أو العبارة من قائمة الكلمات المحجوزة، إذا تقرر أن الاسم أو الكلمة متاحة للتسجيل وفقاً للسياسات والإجراءات المعمول بها في الهيئة.

4.4. شكاوى حول محتوى موقع إلكتروني

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

خامساً: آلية التعامل مع الشكاوى

تقدم الشكاوى إلى الهيئة من خلال موقع نطاق الإنترنت www.kw ، عبر صفحة التواصل (Contact Us).
5.1. يجب مبدئياً توجيه كافة الشكاوى إلى المسجل المُعتمد، حينها سيقوم المُسجل المُعتمد بأي مما يلي:

5.1.1. رفع الشكوى إلى قسم نطاق الإنترنت (Open Ticket).

5.1.2. يتعين على صاحب الشكوى تقديم كافة الأدلة والمستندات التي تثبت صحة الشكوى المقدمة.

5.1.3. التحقيق في الشكوى بناءً على الحقائق المقدمة من كلا الجانبين، كما يحق لقسم نطاق الإنترنت الحصول على المزيد من المعلومات من جميع الأطراف المتنازعة من أجل فض النزاع.

5.1.4. بعد الإنتهاء من المتابعة والتحقيق في الشكوى المقدمة يقوم قسم نطاق الإنترنت بإخطار الأطراف المتنازعة بنتيجة الشكوى كتابياً، أو عن طريق البريد الإلكتروني المسجل فيه طلب الشكوى.

سادساً: تعريف السياسة والمرجعية

تم إعداد ونشر هذه السياسة الحالية لغايات عرض سياسة الهيئة العامة للإتصالات وتقنية المعلومات المتعلقة حول الشكاوى.

ويجوز – للهيئة العامة للإتصالات وتقنية المعلومات الإنترنت وفقاً لما تراه مناسباً – بمراجعة و/أو تعديل هذه السياسة في أي وقت. كما يتم نشر أية تعديلات على الموقع الإلكتروني الرسمي لنطاقات الإنترنت.