



የኢትዮጵያ ኮሙኒኬሽን ባለሥልጣን
ETHIOPIAN
COMMUNICATIONS AUTHORITY

**የቴሌኮሙኒኬሽን ተጠቃሚዎች መብት
እና ጥበቃ መመሪያ
ቁጥር 832/2013**

ነሐሴ 2013 ዓ.ም

የቴሌኮሙኒኬሽን ተጠቃሚዎች መብት እና ጥበቃ መመሪያ

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

የቴሌኮሙኒኬሽን ተጠቃሚዎችን መብቶች እና ጥቅሞችን ለመጠበቅ፤ ኢንቨስትመንትን ለማሳደግ፣ ውድድርን ለማበረታታት እንዲሁም ከፍተኛ ጥራት ያለው የመረጃ እና የመገናኛ አገልግሎቶችን ለማረጋገጥ የቁጥጥር ሥርዓት መዘርጋት አስፈላጊ መሆኑን በመገንዘብ ፣

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

የተጠቃሚዎች ቅሬታዎችን የመመርመር እና የመዳኘት እንዲሁም ውሳኔዎች በፍጥነት፣ በፍትሃዊነት፣ አድልዎ በሌለበት፣ ወጥነት ባለው እና ግልጽ በሆነ መንገድ መሰጠታቸውን ማረጋገጥ አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ፤

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

ክፍል አንድ ጠቅላላ ድንጋጌዎች

1. አጭር ርዕስ

ይህ መመሪያ “የቴሌኮሙኒኬሽን ተጠቃሚዎች መብት እና ጥበቃ መመሪያ ቁጥር 832/2013” ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል።

2. ትርጓሜ

የቃሉ አግባብ ሌላ ትርጉም የሚያሰጠው ካልሆነ በስተቀር በዚህ መመሪያ ውስጥ፤

- 1) “ባለሥልጣን” ማለት በአዋጁ አንቀጽ (3) የተቋቋመው የኢትዮጵያ ኮሙኒኬሽን ባለሥልጣን ነው።
- 2) “የሥነ ምግባር ደንብ” ማለት በአዋጁ ውስጥ በተደነገገው መሠረት የቴሌኮሙኒኬሽን ኦፕሬተሮች ጠቃሚ ልማዳዊ አሠራሮች፣ ደንቦች እና ኃላፊነቶች እንዲሁም ተገቢ አሰራሮችን ዝርዝር የያዘ ደንብ ነው።
- 3) “አቤቱታ” ወይም “የይገባኛል ጥያቄ” ማለት በአቤቱታ አቅራቢ መብቴ ተጣሰ በማለት በጽሑፍ ወይም በኢሌክትሮኒክ ዘዴ የሚቀርብ ቅሬታ ነው።

- 4) “ሚስጥራዊነት” ማለት ተቀባይ ላልሆኑ ሰዎች ያልተፈቀደ መረጃ እንዳይገለጽ እና በዚህም መረጃው እንዳያነበብ፣ እንዳይደመጥ ወይም ሆን ተብሎ ወይም በአጋጣሚ መረጃ በሚከማችበት፣ በሚተነተንበት ወይም በሚዘዋወርበት ጊዜ በህገ ወጥ መንገድ ቅጂ እንዳይወሰድ ለመከላከል የመረጃ እና የግንኙነት ሚስጥራዊነት መጠበቅ ነው።
- 5) “ፈቃደኝነት” ማለት ቀጥተኛ፣ መረጃ ላይ የተመሰረተ እና በማያሻማ መልኩ በተጠቃሚዎች ነጻ ፍላጎት የግል ዳታ እንዲተነተን የሚሰጥ ስምምነት ሲሆን ይህም በጽሁፍ ወይም በግልጽ ሁኔታውን በሚያሳይ መልክ ሊገለጽ ይችላል።
- 6) “ተጠቃሚ” ማለት በሚገባው የአገልግሎት ደንበኝነት ውል መሠረት ወይም በአገልግሎት ሰጪው የቀረቡትን የውል ሁኔታዎች በመቀበል ከባለፈቃዱ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት የሚያገኝ ወይም ያገኝ ማንኛውም ሰው ነው።
- 7) “ማውጫ” ማለት በጽሁፍ ወይም ሌላ ማረጋገጥ በሚቻልበት መንገድ ደንበኛው ስሙ እና/ወይም የንግድ ስሙ ማውጫ ላይ እንዲካተት ፈቃደኛ ሲሆን፣ ባለፈቃዱ በኤሌክትሮኒክ ወይም ህትመትን መሰረት ባደረገ መንገድ የሚያትመው የተጠቃሚው ስም እና መደበኛ ወይም መደበኛ ሽቦ አልባ የመስመር ስልክ ቁጥሮች እንዲሁም የንግድ ስራ የሚሰሩ ደንበኞች ተንቀሳቃሽ፣ መደበኛ ወይም መደበኛ ሽቦ አልባ የመስመር ቁጥሮችን የሚያካትት መረጃ ነው።
- 8) “ፈቃድ” ማለት በባለሥልጣኑ የተሰጠ ፈቃድ ነው።
- 9) “ባለፈቃድ” ማለት በባለሥልጣኑ ፈቃድ የተሰጠው ሰው ነው።
- 10) “የውሳኔ ማሳወቂያ” ማለት ባለፈቃዱ ለአቤቱታ ውሳኔ በመስጠት ወይም አቤቱታን ውድቅ በማድረግ በጽሁፍ ወይም ሊረጋገጥ በሚችል በሌላ ማንኛውም ዘዴ የሚሰጠው የመጨረሻ ውሳኔ ነው።
- 11) “ሰው” ማለት የተፈጥሮ ሰው ወይም በሕግ የሰውነት መብት የተሰጠው አካል ሲሆን ማንኛውም በወንድ ጾታ የተገለጸው ለሴት ጾታ እኩል ተፈጻሚ ነው።
- 12) “የግል ዳታ” ማለት ከተለየ ወይም ሊለይ ከሚችል የተፈጥሮ ሰው ጋር የተያያዘ የግል መረጃ ሆኖ የግለሰቡን ማንነት በቀጥታ ወይም በተዘዋዋሪ መለየት የሚያስችሉ እንደ ስም፣ የመታወቂያ ቁጥር፣ የመገኛ ቦታ ዳታ፣ የስልክ ቁጥር፣ የትራፊክና የክፍያ መረጃ እና ከቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት ጋር የተገኙ ሌሎች የግለሰብ መረጃዎች ናቸው።
- 13) “አዋጅ” ማለት የኮሙኒኬሽን አገልግሎት አዋጅ ቁጥር 1148/2011 ነው።
- 14) “የሥራ ቀናት” ማለት ሥራ የሚከናወንባቸውን የሥራ ቀናት ብቻ ሲሆን ቅዳሜ፣ እሁድ እና በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ የህዝብ በዓል ሆኖ የታወጀን ማንኛውንም ቀን አያካትትም።

3. ዓላማ

የዚህ መመሪያ ዋና ዓላማ የመረጃ መብትን፣ ግላዊነትን፣ ደህንነትን፣ አማራጮችን፣ መፍትሄ ማግኘትን፣ የተጠቃሚዎች ትምህርትን እና ጥራት ያላቸው ምርቶች እና አገልግሎቶች የማግኘት መብትን ጨምሮ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት ተጠቃሚዎች መብት እና ጥቅሞች በአዋጁ ውስጥ በተደነገጉት መስፈርቶች መሠረት መከበራቸውን ማረጋገጥ ነው።

4. የተፈጻሚነት ወሰን

ይህ መመሪያ በባለሥልጣኑ ፈቃድ በተሰጣቸው በሁሉም ባለፈቃዶች እና የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት ተጠቃሚዎች ላይ ተፈጻሚ ይሆናል።

**ክፍል ሁለት
የሥነ ምግባር ደንብ**

5. የሥነ ምግባር ደንብ የማውጣት ግዴታ

- 1) ሁሉም ባለፈቃዶች ተጠቃሚዎች ቅሬታ የሚያቀርቡበት እና ቅሬታቸው ምላሽ ካላገኘ ለባለሥልጣኑ አቤቱታቸውን የሚያሰሙበትን ጨምሮ የተጠቃሚዎችን መብት የሚደነግግ የሥነ ምግባር ደንብ ማውጣት አለባቸው።
- 2) የባለፈቃዶች የሥነ ምግባር ደንብ በዚህ መመሪያ ከክፍል ሦስት እስከ ሰባት የተደነገጉትን መስፈርቶች ማካተት አለበት።
- 3) የባለፈቃዶች የስነምግባር ደንብ የተጠቃሚዎች የግል ዳታ የሚያዝበት እና የሚተነተንበት ደንብ እና ሁኔታዎችን የሚደነግግ እና የተጠቃሚዎችን ግንኙነት እና የግል ዳታን ከህገወጥ ተደራሽነት በመከላከል በአዋጁ አንቀጽ 51(1) መሰረት ሚስጥራዊነትን ለማረጋገጥ የሚወስዷቸውን እርምጃዎች ማካተት አለበት።

6. የሥነ ምግባር ደንብን ለባለሥልጣኑ የማቅረብ ግዴታ

- 1) ባለፈቃዱ ፈቃድ በተሰጠው በዘጠና (90) የሥራ ቀናት ውስጥ የሥነ ምግባር ደንቡን ለባለሥልጣኑ ማቅረብ አለበት።
- 2) ለባለሥልጣኑ የሚቀርበው የሥነ ምግባር ደንብ በአማርኛ እና በእንግሊዘኛ ቋንቋ የተዘጋጀ መሆን አለበት።
- 3) የሥነ ምግባር ደንቡ በዚህ መመሪያ የተመለከቱ መብት እና ጥበቃዎችን ማካተት ያለበት ሲሆን በምንም መልኩ ለተጠቃሚዎች በዚህ መመሪያ ከተመለከቱ መብቶች ያነሰ መብት የሚሰጥ መሆን የለበትም።
- 4) ባለሥልጣኑ ከባለድርሻ አካላት ጋር የተደረገን ምክክር ተከትሎ የእያንዳንዱን ባለፈቃድ የሥነ ምግባር ደንብ በአዋጁ አንቀጽ 50(4) መሰረት በጽሑፍ በሚሰጥ ውሳኔ ማጽደቅ አለበት። ማንኛውም ተቃውሞ ቢኖር ወይም የባለስልጣኑ ውሳኔ ዳግም እንዲታይ ጥያቄ ከቀረበ፤ ባለስልጣኑ የባለፈቃዱን የመሰማት መብት ከግምት ውስጥ ማካተት አለበት።
- 5) በአዋጁ አንቀጽ 50 ንዑስ አንቀጽ (4) መሠረት ባለሥልጣኑ ከባለድርሻ አካላት ጋር የተደረገን ምክክር ተከትሎ አስፈላጊነቱን እስካመነበት ድረስ ባለፈቃዱ የሥነ ምግባር ደንቡን እንዲያሻሽል ሊጠይቀው ይችላል።

ክፍል ሦስት
የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶችን ተደራሽ ስለ ማድረግ

7. መሠረታዊ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶችን የማግኘት መብት

- 1) ሁሉም ተጠቃሚዎች የድምጽ ጥሪ ማድረግ እና መቀበል፣ የዳታ አገልግሎት እና አጭር የጽሁፍ መልዕክት መላክ እና መቀበልን ጨምሮ ተመጣጣኝ በሆነ ዋጋ እና በባለስልጣኑ የአገልግሎት ጥራት መመሪያ የተደነገጉ የአገልግሎት መሰፈርቶችን ያሟሉ መሠረታዊ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶችን የማግኘት መብት አላቸው።
- 2) ባለፈቃዱ በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ውስጥ ለቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶች ሁሉን አቀፍ ተደራሽነት ባለሥልጣኑ ያወጣቸውን ዓመታዊ የማስፋፊያ ግቦች በመተግበር አገልግሎቱ ለሁሉም ሰዎች መድረሱን የማረጋገጥ ግዴታ አለበት።
- 3) ባለፈቃዱ አገልግሎት እንዳይቋረጥ የማድረግ ግዴታ እና የአገልግሎት መቋረጥ ሊኖር ይችላል ብሎ በሚገምትበት ወቅት፣ አስፈላጊውን ማሳሰቢያ ለተጠቃሚዎች መስጠት አለበት።

8. አድልዎ ያለማድረግ ፖሊሲ

ባለፈቃዱ ለቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶች ተደራሽነት በሚሰጥበት ጊዜ በማንኛውም መልኩ ለአገልግሎቶች ወይም ለአቅርቦቶች ተደራሽነትን የሚከለክል ምንም አይነት አድልዎ በሁሉም ተጠቃሚዎች ላይ አለመኖሩን የማረጋገጥ ግዴታ አለበት።

ክፍል አራት
መረጃ የማግኘት መብት

9. የቅድመ ውል መረጃዎች

- 1) ባለፈቃዶች ስለአገልግሎታቸው ግልጽና ሊገባ በሚችል ቋንቋ አጋዥ፣ ትክክለኛና ወቅታዊ የተሟላ የቅድመ ውል መረጃ በአማርኛና በእንግሊዘኛ ቋንቋዎች እንዲሁም በሚጠየቅበት ጊዜ በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ውስጥ በሚገኝ የክልል የስራ ቋንቋ በማዘጋጀት በኤሌክትሮኒክ ዘዴ ያለምንም ክፍያ ለሁሉም ተጠቃሚዎች ማቅረብ አለባቸው። ተጠቃሚዎች በህትመት እንዲደርሳቸው በሚጠይቁበት ወቅት ባለፈቃዶች እነዚህን መረጃዎች በህትመት መልክ ማቅረብ ይኖርባቸዋል።
- 2) በባለፈቃዱ ለተጠቃሚዎች የሚሰጥ የቅድመ ውል እንዲሁም የአገልግሎት ውል መረጃ ቢያንስ የሚከተሉትን መረጃዎች መያዝ አለበት፤
 - ሀ) የመሣሪያዎችን እና አገልግሎቶችን ክፍያ እና የውል ሁኔታዎችን ጨምሮ ስለሚያቀርባቸው መሣሪያዎች እና አገልግሎቶች ዝርዝር እና መግለጫ፤
 - ለ) የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች፣ ለአዲስ ቅጥያ የሚወስደውን የመቆያ ጊዜ እና የሚቻል ሆኖ ሲገኝ የአገልግሎት አካባቢዎች እና የሽፋን ካርታ፤

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

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

10. በውል ውስጥ ስለሚካተቱ መረጃዎች

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

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

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

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

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

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

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

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

11. የዋጋ መረጃ

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

- 2) ባለፍቃዱ ለተጠቃሚዎች የአገልግሎት ክፍያ በየጊዜው የሚሻሻል መሆን አለመሆኑን እና የተደረጉ ለውጦች ለተጠቃሚዎች እንዴት አንደሚገለጹ መረጃ መስጠት አለበት።
- 3) ሁሉም የዋጋ እና የክፍያ መረጃ ለተጠቃሚው በአማርኛ እና በእንግሊዘኛ እንዲሁም በሚጠየቅበት ጊዜ በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ውስጥ በሚገኝ የክልል የስራ ቋንቋዎች በአንዱ መስጠት አለበት።

ክፍል አምስት
ስለክፍያ፣ የልዩ ቁጥር አገልግሎቶች እና ማውጫ

12. የተጠቃሚዎች ክፍያ መጠየቅያ

- 1) ተጠቃሚው ላልተጠቀመበት ወይም በደንበኝነት ላልተመዘገበበት አገልግሎት ክፍያ ሊጠየቅ አይገባም፤
- 2) ባለፈቃዱ ትክክለኛ፣ ወቅታዊ እና ሲረጋገጥ የሚችል የድገረ ክፍያ አካውንት መግለጫ ለተጠቃሚው ማቅረብ አለበት፤
- 3) ክፍያን የተመለከቱ መረጃዎች ተጠቃሚዎችን ግራ የሚያጋቡ ልዩ ሁኔታዎችን መያዝ እና ሲታተሙም ደቃቅ መሆን የለባቸውም፤
- 4) ተጠቃሚው ዝርዝር የክፍያ መግለጫ እንዲሰጠው ሲጠይቅ፣ ባለፈቃዱ ተጠቃሚው እንዲከፍል የሚጠይቀውን ክፍያ በተመለከተ የሚከተሉትን ያካተተ መግለጫ መስጠት አለበት፡-
 - ሀ) ተጠቃሚው ያደረጋቸው ጥሪዎችን እና የተጨማሪ እሴት አገልግሎቶችን ጨምሮ ጥቅም ላይ የዋሉ አገልግሎቶችን ዝርዝር እንዲሁም የተደወለውን ቁጥር፣ ጥሪ የተደረገበትን ቀን፣ ጥሪው የጀመረበትን ሰዓት፣ ጥሪው የወሰደውን ጊዜ እና ክፍያው የሚፈጸመው በደቂቃ፣ በሰከንድ፣ በአጠቃቀም መጠን ወይም በአቅም መሆን አለመሆኑን፤
 - ለ) በርዕስ ተከፋፍለው የተቀመጡ የተጠቃሚው የሀገር ውስጥ እና የዓለም ዓቀፍ አገልግሎቶች አጠቃቀም፣ ወርሃዊ የደንበኝነት ክፍያዎች እና የልዩ አገልግሎት ክፍያ መጠን፤
 - ሐ) ክፍለ ጊዜው የጀመረበትን ቀን እና ሰዓት፣ ጥቅም ላይ የዋለ መጠን በሜጋ ባይት፣ የክፍለ ጊዜው የቆይታ መጠን፣ ክፍለ ጊዜው ያበቃበት ቀን እና ሰዓት እንዲሁም የክፍያ መጠን በሜጋ ባይት ጨምሮ ጥቅም ላይ የዋለ የዳታ አገልግሎት ዝርዝር፤
- 5) ባለፈቃዱ የቅድመ ክፍያ አገልግሎት ተጠቃሚዎች የቀሪ ሂሳብ መረጃዎችን መጠየቅ እና ማግኘት የሚችሉበትን ዘዴ ማዘጋጀት አለባቸው።
- 6) ባለፈቃዱ በየርዕሱ የተከፋፈለ በአንላይን የሚታይ፣ ቅጂው ሊወርድ የሚችል እና የኤሌክትሮኒክ ሂሳብ ክፍያ መፈጸሚያ ማቅረብ አለበት። ሆኖም ይህ የሚፈጸመው

ይዘቱን ከአካውንቱ ባለቤት ውጪ ሌሎች ያልተፈቀደላቸው ሰዎች ተደራሽነት እንዳያገኙ መከላከል እና የአገልግሎቱን ደህንነት በጠበቀ ሁኔታ ብቻ ተደራሽ ማድረግ ሲቻል ነው።

- 7) የክፍያ መረጃዎች ከአሥራ ሁለት (12) ወራት ላላነሰ ጊዜ በባለፈቃዱ ተይዞ መቀመጥ አለበት።
- 8) ተጠቃሚዎች የሚኖራቸውን ክፍያ ነክ ጥያቄዎች የሚያቀርቡበት የባለፈቃዱ አድራሻ ለተጠቃሚዎች ይፋ መደረግ አለበት።
- 9) ከክፍያ ጋር የተያያዘ አለመግባባት በመጀመሪያው ሙከራ መፍትሔ በማያገኝበት ጊዜ ተጠቃሚው ቅሬታውን ለባለፈቃዱ ከፍተኛ የሥራ ኃላፊዎች ማቅረብ የሚችልበት ዘዴዎች በግልጽ መቀመጥ አለባቸው።

13. የልዩ ቁጥር አገልግሎቶች

- 1) በባለሥልጣኑ ወይም በፈቃዱ የውል ሁኔታዎች እንዲያሟላ የሚጠበቅበት ባለፈቃድ፡-
 - ሀ) የድንገተኛ አደጋ አገልግሎቶችን፣ የመረጃ እና በኦፕሬተር የታዘዙ አገልግሎቶችን፣ ለአካል ጉዳተኞች እና የልዩ ድጋፍ ፍላጎት ላላቸው ተጠቃሚዎች የሚሰጡ አገልግሎቶችን ጨምሮ የልዩ ቁጥር አገልግሎቶችን ያለምንም ክፍያ ለሕዝብ ተደራሽ ማድረግ አለበት፤
 - ለ) በአማርኛ፣ በእንግሊዝኛ እና በሌሎች የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ የክልል የሥራ ቋንቋዎች የ24 ሰዓት በኦፕሬተር የታዘዙ አገልግሎት ያለምንም ክፍያ መስጠት አለበት፤
 - ሐ) ወደ የአደጋ ጊዜ አገልግሎት መስጫ አካባቢዎች ጥሪ ማስተላለፍን ጨምሮ ለአደጋ ጊዜ አገልግሎቶችን ለማቅረብ በባለሥልጣኑ ሊወሰን ከሚችል ከማንኛውም ኔትወርክ ወይም ሌሎች መስፈርቶች ጋር ተጣጥሞ መስራቱን ማረጋገጥ አለበት፤
 - መ) ከድምጽ በተጨማሪ አጭር የጽሁፍ መልዕክት እና ቅጽበታዊ የጽሁፍ መልዕክት መላላኪያን ጨምሮ አማራጭ ዘዴዎችን በመጠቀም ለአደጋ ጊዜ እና በኦፕሬተር የታዘዙ አገልግሎቶች ተደራሽነትን መስጠት አለበት፤
- 2) የድንገተኛ አደጋ አገልግሎት እንዲሰጥ በፈቃዱ የውል ሁኔታዎች የሚገደድ ባለፈቃድ ድንገተኛ አደጋን ለማሳወቅ ከማንኛውም የድንገተኛ አደጋ ድርጅቶች ጋር ለሚደረግ ግንኙነት በማንኛውም ጊዜ እና ያለምንም ክፍያ ለሕዝብ ተደራሽ የሚሆን የተለየ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት ማቅረብ አለበት።
- 3) የድንገተኛ አደጋ አገልግሎቶችት ቢያንስ እንደ የፖሊስ፣ የአምቡላንስ፣ የህይወት አድን እና የእሳት አደጋ መከላከያ አገልግሎቶች ያሉ የአካባቢ የድንገተኛ አደጋ አገልግሎት ተቋማት አገልግሎቶችን እና ከጊዜ ወደ ጊዜ በባለሥልጣኑ የሚወሰኑ ሌሎች አገልግሎቶችን ይጨምራል።

14. ማውጫ

- 1) ባለፈቃዱ የአንላይን ማውጫ አገልግሎት ለተጠቃሚው ሊያቀርብ ይችላል፤
- 2) ባለፈቃዱ የደንበኛውን መረጃ በማውጫ ውስጥ ከማካተቱ በፊት ከደንበኛው መረጃው በማውጫው ውስጥ ይካተት ወይም አይካተት የሚለውን ውሳኔ በተመለከተ የጽሁፍ ፈቃደኝነት ማግኘት አለበት።

ክፍል ስድስት
የተጠቃሚዎች ግላዊነት

15. ስለ ተጠቃሚዎች ግላዊነት

- 1) ባለፈቃዱ ከተጠቃሚዎች ላይ የሚሰበሰቡ መረጃዎችን በአግባቡ ለመሰብሰብ፣ ለመጠቀም እና ለመጠበቅ የተጠቃሚዎችን ግላዊነት ለመጠበቅ የሚያስችል ፖሊሲ መቅረጽ አለበት።
- 2) የተጠቃሚዎች ግላዊነት ጥበቃ ፖሊሲ የሚሰበሰበውን የተጠቃሚዎች የግል ዳታ፣ የዳታውን አጠቃቀም፣ ከሦስተኛ ወገን ጋር ስለሚደረግ የዳታ ልውውጥ ወይም ዳታው የሚገለጽበት ሁኔታ እና የዳታ አሰባሰብ፣ አጠቃቀም እና የተሰበሰበውን ዳታ ይፋ ማድረግ በተመለከተ ተጠቃሚዎች ስለሚኖራቸው ምርጫ በግልጽ መደንገግ አለበት።
- 3) ባለፈቃዱ ያለተጠቃሚው ግልጽ ፈቃደኝነት የተጠቃሚውን የግል ዳታ ለሦስተኛ ወገን መሸጥ፣ ማጋራት ወይም በግላጭ እንዲታወቅ ማድረግ አይችልም። እንዲሁም የተጠቃሚውን የግል ዳታ ካልተፈቀደ ደራሽነት እና አጠቃቀም ለመከላከል የሚያስችሉ ጥበቃዎችን መተግበር አለበት።
- 4) የባለፈቃዱ ዳታ መጠለፍ ወይም ጥቃት ከደረሰበት ባለፈቃዱ ለባለሥልጣኑና ለተጠቃሚው ስለ ጉዳዩ ካወቀበት ጊዜ ጀምሮ ከሰባ ሁለት (72) ሰዓታት ባልበለጠ ጊዜ ውስጥ ማሳወቅ እና በዚህ ምክንያት ከሚደርስ አሉታዊ ተፅዕኖ ኔት-ወርኩንና ተጠቃሚዎችን ለመከላከልና ለመጠበቅ አስፈላጊውን እርምጃ መውሰድ አለበት።

16. የተጠቃሚን ግላዊነት ለመጠበቅ ቢያንስ የሚያስፈልጉ መስፈርቶች

- 1) የተጠቃሚዎች የግል ዳታ አሰባሰብ፣ ትንተና እና አያያዝ ከኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ሕጎች ጋር የተጣጣመ መሆን አለበት።
- 2) የተጠቃሚዎችን የግል ዳታ በመጀመሪያ ከታሰበው እና ለተጠቃሚው ከተገለጸው ዓላማ ውጪ መተንተን እና ጥቅም ላይ ማዋል አይቻልም።
- 3) ባለፈቃዱ ለተጠቃሚዎች እነርሱን የሚመለከት የግል ዳታ ስለ ሚሰበሰብበት፣ ጥቅም ላይ ስለ ሚውልበት እና ይፋ ስለ ሚደረግበት ሁኔታ አማራጮችን ሊያቀርብላቸው ይገባል።
- 4) ባለፈቃዱ ለተጠቃሚው የሚሰጠው አገልግሎት ካበቃ ከአንድ (1) ዓመት በላይ ከተጠቃሚዎች ላይ የተሰበሰበውን የግል ዳታ ይዞ ማቆየት አይችልም።

- 5) የተጠቃሚዎች መረጃ ከዚህ በታች በተመለከተው መሠረት ካልሆነ በስቀር ለማንኛውም ሦስተኛ ወገን አይተላለፍም፤
 - ሀ) በፍርድ ቤት ትዕዛዝ፤ ወይም፤
 - ለ) ተጠቃሚው የግል ዳታው እንዲተላለፍ በጽሑፍ ወይም ለረጋገጥ በሚችል ሌላ ዘዴ በግልጽ ፈቃደኝነቱን የሰጠ ከሆነ።
- 6) የተጠቃሚዎች የግል ዳታ በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ውስጥ በሚገኝ ሰርቨር ወይም የዳታ ማዕከል ውስጥ ብቻ መያዝ አለበት።

ክፍል ሰባት
ስለ ቅሬታ አያያዝ እና ውሳኔ አሰጣጥ

17. ስለ ቅሬታ አፈታት

- 1) ባለፈቃዱ ለተጠቃሚው ግልጽ፣ ውጤታማ እና ለቀረበው ቅሬታ ፈጣንና ፍትሐዊ መፍትሄ ለመስጠት የሚያስችል የቅሬታ አፈታት ሂደት እንዲኖር ማድረግ አለበት።
- 2) ተጠቃሚዎች በአገልግሎት ጥራት፣ በአገልግሎት አቅርቦት መዘግየት፣ በብልሽት ጥገና መዘግየት ወይም በአገልግሎት መልሶ መቀጠል መዘግየት፣ በሂሳብ ክፍያ እና የግላዊነት መጣስ ጨምሮ ባለፈቃዱ በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ላይ ቅሬታ የማቅረብ መብት አላቸው።
- 3) ባለፈቃዱ ስለ ቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሂደቱ በግልጽ እና ሊገባ በሚችል ቋንቋ ለተጠቃሚዎች መረጃ መስጠት አለበት።
- 4) ከቅሬታ አፈታት ጋር የተያያዙ መረጃዎች ቢያንስ፡-
 - ሀ) ሁሉም ተጠቃሚዎች ቅሬታ እንዴት ሊቀርብ እንደሚችል በቀላሉ መረዳታቸውን የሚያረጋግጥ መረጃ፤
 - ለ) ቅሬታ የሚቀርብበት ነጻ የጥሪ መስመር፣ የኢሜል እና የመገኛ አድራሻዎች፤
 - ሐ) አስፈላጊ ሆኖ ከተገኘ ተጠቃሚዎች ቅሬታ በሚያቀርቡበት ጊዜ ማያያዝ ያለባቸውን ደጋፊ የሰነድ ማስረጃዎች።
- 5) በዚህ አንቀጽ ንሁስ አንቀጽ 4(ሐ) ላይ የተመለከተው ደጋፊ የሰነድ ማስረጃ ተጠቃሚው ለማቅረብ ወይም ለማግኘት የሚያዳግተው መሆን የለበትም።
- 6) ባለፈቃዱ በቅሬታ አፈታት ሂደቱ ላይ የሚያደርገውን ማንኛውም ለውጦች ወይም ማሻሻያዎች ለባለሥልጣኑ በወቅቱ ማሳወቅ አለበት።

18. የመፍትሔ አሰጣጥ እና የመካሻ ሂደት

- 1) የመፍትሔ አሰጣጥ እና የመካሻ ሂደት ቢያንስ የሚከተሉትን ማካተት አለበት፤
 - ሀ) ባለፈቃዱ የተጠቃሚዎችን ቅሬታዎች መዘግቦ የሚይዝበት ዘዴ፤

- ለ) የቅሬታ መዝገቡ ቅሬታው ውሳኔ እስከሚያገኝ ድረስ በባለፈቃዱ ዘንድ መቀመጥ እና አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ለባለሥልጣኑ መቅረብ አለበት፤
- ሐ) ባለፈቃዱ በትምህርት ደረጃቸው ወይም በቋንቋ ችሎታቸው ምክንያት ውስብስብ የቅሬታ አፈታት እና መካሻ ሂደቶችን የመረዳት አቅማቸው ውስን ለሆነ ተጠቃሚዎች ድጋፍ መስጠት አለበት፤
- መ) ባለፈቃዱ የአካል ወይም የአዕምሮ ጉዳተኞችን ጨምሮ ልዩ እገዛ ለሚያስፈልጋቸው ተጠቃሚዎች ድጋፍ መስጠት አለበት፤
- ሠ) ባለፈቃዱ ለአንድ ቅሬታ መፍትሔ ለመስጠት የሚወስደውን ጊዜ ለተጠቃሚዎች ማሳወቅ አለበት፤
- ረ) ባለፈቃዱ የቅሬታዎች አፈታት ሂደት ያለበትን ደረጃ ለማወቅ የሚያስችል በቂ መረጃ እና የሚጠየቅበትን ዘዴ ለተጠቃሚዎች ማሳወቅ አለበት፤
- ሰ) ባለፈቃዱ ተጠቃሚዎች ቅሬታቸውን ወደ የበላይ አካል የሚያቀርቡበት እና በተቀላጠፈ መንገድ ቅሬታቸውን የሚፈታበትን ግልጽ ሂደት እንዲኖር ማድረግ እና ለተጠቃሚዎች ማሳወቅ አለበት፤
- ሸ) ቅሬታው ለባለፈቃዱ ከቀረበበት ቀን ጀምሮ ባሉት አስር (10) የስራ ቀናት ውስጥ ተጠቃሚውን የሚያረካ መፍትሔ ያልተሰጠ ከሆነ ባለፈቃዱ የመጨረሻ “የውሳኔ ማሳወቂያ” በመስጠት ለተጠቃሚው በአዋጁ አንቀጽ 50 ንዑስ አንቀጽ (3) መሠረት ለባለሥልጣኑ ቅሬታውን የማቅረብ መብት እንዳለው ማሳወቅ አለበት፤
- ቀ) ባለፈቃዱ ተጠቃሚው ቅሬታውን ለባለሥልጣኑ የሚያስገባበትን ሂደት፣ የባለሥልጣኑን የሚገኝበትን አድራሻ እና ተጠቃሚው ቅሬታውን ለባለሥልጣኑ ማቅረብ የሚችልበትን የሰላሳ (30) የስራ ቀናት የጊዜ ገደብ በተመለከተ ለተጠቃሚው መረጃ መስጠት አለበት።

19. ለባለሥልጣኑ ቅሬታ ስለ ማቅረብ

- 1) ተጠቃሚው በቅድሚያ ለሚመለከተው ባለፈቃድ በተገቢው መንገድ ቅሬታ ካላቀረበ እና በባለፈቃዱ ውሳኔ ካልተሰጠበት በስተቀር የተጠቃሚው ቅሬታ በባለሥልጣኑ ሊታይ አይችልም።
- 2) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ አንድ (1) የተደነገገው ቢኖርም፤ ባለፈቃዱ የቀረበለትን ቅሬታ በአስር (10) የሥራ ቀናት የቅሬታ መፍቻ ጊዜ ውስጥ ካልተመለከተው ወይም ተጠቃሚው በባለፈቃዱ ውሳኔ ያልረካ እንደሆነ ቅሬታውን ውሳኔው በተሰጠ በሰላሳ (30) የስራ ቀናት ውስጥ ለባለሥልጣኑ ማቅረብ ይችላል።
- 3) ባለሥልጣኑ ቅሬታውን የሚዳኝበት እና መፍትሔ የሚሰጥበት ሂደት በባለሥልጣኑ የሙግት መፍቻ መመሪያ ቁጥር 796/2013 መሠረት ይሆናል።

ክፍል ስምንት
የተጠቃሚዎች ኃላፊነት

20. የባለፈቃዶችን የውል ሁኔታዎች ስለመቀበል

- 1) ተጠቃሚዎች በተፈረመ የአገልግሎት ስምመነት ወይም በማንኛውም የመገናኛ ዘዴ የአገልግሎት ውል ሁኔታዎችን በግልጽ ከተቀበሉ ለባለፈቃዱ የአገልግሎት የውል ሁኔታዎች ተገቢ መሆን አለባቸው።
- 2) ባለፈቃዱ በቂ በሆነ መንገድ የአገልግሎቱን የውል ሁኔታዎችን ካሳወቀ በኋላ አገልግሎቱን መጠቀም የጀመረ ተጠቃሚ የባለፈቃዱን የውል ሁኔታዎች እንደተቀበለ ይቆጠራል።

21. የጥገና ተደራሽነት ስለ መስጠት

ተጠቃሚዎች አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ለባለፈቃዱ ወይም ለህጋዊ ወኪሉ ለማንኛውም የአገልግሎት አቅርቦት ወይም ለአገልግሎት፣ ለመሣሪያዎች ወይም መገልገያዎች ጥገና ግቢያቸውን፣ መሳሪያዎችን ወይም መገልገያዎችን ያለምንም ክፍያ ተደራሽ ማድረግ አለባቸው።

22. በባለፈቃዱ የቀረቡ መሳሪያዎች ስለመጠቀም

- 1) ተጠቃሚዎች በቅድሚያ ከባለፈቃዱ በጽሁፍ የተሰጠ ፈቃድ ሳያገኙ በባለፈቃዱ የቀረበውን ማንኛውንም መሳሪያ ወይም መገልገያ ከመደበኛ አገልግሎት ሁኔታዎች ጋር ላልተያያዘ ዓላማ ማዋል እና የመሳሪያዎቹን ወይም የመገልገያዎቹን አሰራር ሊያውክ የሚችል ማንኛውንም ድርጊት መፈጸም የለባቸውም።
- 2) ከባለፈቃዱ በቅድሚያ በጽሁፍ የተሰጠ ፈቃድ ከሌለ በስተቀር ያልተፈቀዱ መሣሪያዎችን ከባለፈቃዱ መሣሪያዎች ወይም መገልገያዎች ጋር ማገናኘት ወይም ማሻሻያ ማድረግ የተከለከለ ነው።

23) የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎትን ያለአግባብ ስለመጠቀም

- 1) በባለፈቃዱ የአገልግሎት ስምምነት እና በባለሥልጣኑ በአዋጁ እና በቴሌኮሙኒኬሽን ፈቃድ መመሪያ ቁጥር 792/2013 መሠረት በተሰጠ ፈቃድ ካልሆነ በስተቀር ተጠቃሚዎች ከባለፈቃድ የሚያገኙትን አገልግሎት መልሶ መሸጥ የለባቸውም።
- 2) ተጠቃሚዎች የሚከተሉትን ጨምሮ የሕዝብ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎቶችን ያለአግባብ መጠቀም የለባቸውም።
 - ሀ) በተጭበረበረ መንገድ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት ማግኘት፤
 - ለ) የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎትን በተጭበረበረ ወይም ባልተገባ መንገድ ማግኘት የሚያስችሉ መሳሪያዎችን መያዝ ወይም ማቅረብ፤ እና፤
 - ሐ) የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎትን በመጠቀም ጸያፍ፣ የማስፈራሪያ ወይም በኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ ውስጥ ተፈጻሚነት ካላቸው ህጎች እና ደንቦች ጋር ተጻራሪ የሆኑ መልዕክቶችን መላክ።

3) በባለፈቃዱ የሚሰጡ ልዩ ፈቃድ የሚያስፈልጋቸው ማንኛውንም አገልግሎት ለማግኘት፣ ለመጥለፍ ወይም ለመጥለፍ የሚረዱ ማንኛውንም መሣሪያዎች ጨምሮ መደበኛ የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት አሰራርን በማንኛውም መልኩ የሚያውኩ መሣሪያዎች በማንኛውም ተጠቃሚ መተካላ ወይም መገጠም የለባቸውም።

ክፍል ዘጠኝ
ስለ ሕግ ማክበር እና ሕግ ማስፈጸም

24. ሕግ ስለማክበር

ባለሥልጣኑ ባለፈቃዱ የአዋጁን እና የዚህን መመሪያ ድንጋጌዎች ማክበሩን ይቆጣጠራል።

25. ሕግ ስለማስፈጸም

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

- ሀ) የገንዘብ መቀጮ ወይም ካሳ መስጠት፤ እና/ወይም፤
- ለ) ፈቃድ ማገድ ወይም መሰረዝ።

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

ክፍል አስር
ልዩ ልዩ ድንጋጌዎች

26. ማሻሻያ

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

27. መመሪያው ስለሚጠይቀው ጊዜ

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

አዲስ አበባ ነሀሴ 20 ቀን 2013 ዓ.ም

**አንጂነር ባልቻ ሬባ
የኢትዮጵያ ኮሙኒኬሽን ባለሥልጣን
ዋና ዳይሬክተር**