

التزام شركات الاتصالات بتحقيق جودة الخدمة

في عقود خدمات الاتصالات

دراسة مقارنة في نظامي

الاتصالات المصري والسعودي و الفقه الإسلامي

إعداد

.جمال زكي إسماعيل الجريدلي

بالمملكة العربية السعودية

من الرحيم

مقدمة

يشكل الاتصال بواسطة الهاتف الثابت والمحمول دورا حيويا في حياتنا المعاصرة، فقد أصبحا من أهم وسائل التواصل الرئيسية على مستوى العالم على مستوى الأفراد بعضهم البعض وعلى مستوى الدول أيضا، مما أدى إلى زيادة أهميتهما وضرورتهما .

وحيث إن الاتصال بشبكة الاتصالات الهاتفية عموما لا يتحقق إلا عن طريق مقدم أو مزود للخدمة غالبا ما يتصف بالقوة المادية والمعلوماتية في مواجهة مستخدم ضعيف ماديا ومعلوماتيا، يرتبطان بعقد الاشتراك أو الاتصال بالشبكة، مما يستدعي ضرورة تنظيم العلاقة بينهما بما يؤدي إلى تحقيق التـ العلاقة بين طرفي العقد وحماية المستخدم من تعسف مقدم الخدمة.

وأولى صور تحقيق هذا التكافؤ وتلك الحماية ضمان تنفيذ مقدم خدمة الاتصال بشبكة الاتصالات الهاتفية لالتزاماته التي يأتي في مقدمتها التزام مقدم الخدمة بتحقيق اتصال المستخدم بالشبكة وأن يكون هذا الاتصال جيدا تتوافر فيه مواصفات الجودة.

وتنبع أهمية هذا البحث في المقام الأول من الأهمية التي اكتسبها الهاتف المحمول والثابت في عصرنا، ثم من أهمية حماية الطرف الضعيف في هذا العقد وهو المستخدم ، وضمان حقوقه أمام مقدم خدمة غالبا ما يتخذ شكل وية مقتدرة يكون للحكومة النصيب الأوفر من أسهمها في الكثير من البلدان.

كما أن الحاجة داعية إلى تحديد مفهوم ومعايير محددة لجودة الاتصال حتى نستطيع الجزم بأداء مقدم الخدمة لالتزامه من عدمه.

وقد تعرضت بعض الدول العربية ومنها مصر في الآونة الأخيرة لانتكاسة خطيرة في تحقيق الاتصال وجودة الاتصال في شبكة الهاتف المحمول ، ومن قبلها في الهاتف الثابت، نتيجة قلة عدد الخطوط وزيادة عدد المستخدمين، أو ضعف كفاءة الأجهزة المستخدمة من قبل مقدم الخدمة وعدم تحديثها وتطويرها .

لذا فإنني سألقي الضوء في هذا البحث على مدى التزام مقـ الهاتف عموما الثابت والمحمول بضمان تحقيق الاتصال بالشبكة وضمان جودة هذا الاتصال، وهل يمكن أن تترتب آثار قانونية إذا لم ينفذوا ذلك، وما هي هذه الآثار في كل من القانون والفقـ الإسلامي .

ومن باب تجنب التكرار فإنني حينما أذكر لفظ الشبكة في هذا البحث فإنه يشمل شبكة الاتصالات عموماً بحيث تشمل شبكة الهاتف الثابت و الإنترنت والهاتف المحمول دون حاجة لتكرار جملة شبكة الإنترنت وشبكة الهاتف الثابت أو المحمول، لأن نفس الضوابط تنطبق على الشبكات الثلاث فيما يتعلق بالالتزام موضوع البحث.

وقد قسمت هذا البحث إلى مبحثين على النحو التالي:

: التزام مقدم الخدمة بتحقيق جودة الاتصال بالشبكة في القانون

وقسمته إلى مطلبين:

: التزام مقدم الخدمة بتحقيق الاتصال بالشبكة في القانون

:

: موقف الفقه الإسلامي من التزام مقدم الخدمة بتحقيق جودة

الاتصال بالشبكة في الفقه الإسلامي:

وقسمته إلى مطلبين:

: تكييف التزام مقدم الخدمة بتحقيق جودة الاتصال بالشبكة في

الفقه الإسلامي.

:

الفقه الإسلامي.

وفي نهاية البحث أوردت خاتمة للبحث تناولت فيها أهم نتائج البحث وتوصياته، ثم أتبعتها بقائمة لمصادر البحث، ثم بفهرس تفصيلي لموضوعاته.

والله أسأل أن يجعل عملنا خالصاً لوجهه الكريم وأن ينفع به إنه ولي ذلك والقادر عليه.

المبحث الأول

التزام مقدم الخدمة بتحقيق جودة الاتصال

بالشبكة في القانون المصري والسعودي.

يتفرع هذا الالتزام إلى شقين ، يتعلق الشق الأول منه بضرورة توصيل المستخدم بالشبكة أولاً، ليأتي بعد ذلك الشق الثاني المتعلق بضرورة أن يكون الاتصال أثناء الاستخدام جيداً.

لذا سوف أقسم هذا المطلب إلى فرعين على النحو التالي:

: التزام مقدم الخدمة بتحقيق الاتصال بالشبكة في القانون

.

:

.

المطلب الأول

التزام مقدم الخدمة بتحقيق الاتصال بالشبكة

في القانون المصري والسعودي

يعد التزام مقدم الخدمة بتحقيق اتصال المستخدم بالشبكة هو الالتزام الرئيسي في عقد الاتصال بشبكة الهاتف الثابت والهاتف المحمول

وسوف أقسم هذا المطلب إلى فرعين أخصص الأول للتعريف ببعض مفردات العنوان، كما أخصص الثاني لبيان ما يشتمل عليه الالتزام بتحقيق الاتصال

الفرع الأول: تعريف ببعض مفردات البحث

يقصد ب (مقدم الخدمة) أو المشغل وفقا لقانون الاتصالات المصري :كل شخص طبيعي أو اعتباري مرخص له بإنشاء أو تشغيل شب ()

ويقصد ب () أو المشغل وفقا لنظام الاتصالات السعودي: . .
يرخص له في تقديم خدمة اتصالات عامة أو تشغيل شبكة اتصالات تستخدم لتقديم مثل تلك الخدمة () .

ومن الواضح أن مقدم الخدمة وفقا للنظامين هو من يرخص له بتقديم خدمة
- لات إلى الجمهور أو بإنشاء أو تشغيل شبكة اتصالات سواء كان شخصا طبيعيا أو اعتباريا.

أما المستخدم فهو : الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يستخدم خدمات
() .

- راجع المادة ٨/١ من قانون الاتصالات المصري رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣

- راجع المادة ١٤/١ من نظام الاتصالات وتنظيم هيئة الاتصالات السعودية رقم م/١٢

وتاريخ ١٢/٣/١٤٢٢ هـ .

كما يقصد بخدمة الاتصالات: توفير أو تشغيل الاتصالات أيا كانت الوسيلة
() .

أو هي: جيه الإشارات جزئيا أو كليا على شبكات الاتصالات العامة،
بما في ذلك البث الإذاعي والتلفزيوني وخدمات الإنترنت ()

أما شبكة الاتصالات فيقصد بها:

شاملة ما يلزمها من البنية الأساسية () ، كما يقصد بها: -
تخدمة لتوفير خدمة الاتصالات، بما في ذلك المقاسم والكابلات والأبراج
والأجهزة اللاسلكية والوسائل البصرية والوسائل الكهرومغناطيسية، وأي
أجهزة أخرى للاتصال والمعدات المصاحبة لها () .

الفرع الثاني: مفهوم هذا الالتزام

يتمثل هذا الالتزام بصفة رئيسية في قيام مقدم الخدمة بتمكين المستخدم من
الاتصال بالشبكة عن طريق ما يوفره من نقاط للاتصال أو منافذ للدخول إلى
()

ووفقا لما تقدم ، فإن مقدم الخدمة يلتزم بأن يربط المستخدم بالشبكة ، بحيث
يتمكن من الدخول إليها بمجرد رفع سماعة جهاز الهاتف الثابت أو الهاتف

-
- راجع المادة ١٦/١ من نظام الاتصالات السعودي المشار إليه سابقا، وكذا مادة ٦/١
من قانون الاتصالات المصري رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ .
- راجع المادة ٤/١ من قانون الاتصالات المصري رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ .
- راجع المادة ١٠/١ من نظام الاتصالات السعودي المشار إليه سابقا .
- راجع المادة ٥/١ من قانون الاتصالات المصري رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ .
- راجع المادة ١١/١ من نظام الاتصالات السعودي المشار إليه سابقا .
- راجع: د/محمد حسين منصور-المسئولية الإلكترونية- دار الجامعة الجديدة
للنشر ٢٠٠٣ م - ص ٢٦ ، د/أسامة أبو الحسن مجاهد- خصوصية التعاقد عبر الإنترنت -
دار النهضة العربية ٢٠٠٠م - ص ٥٥ .

إلا أن مقدم الخدمة يلتزم أيضا بالقيام بكل ما من شأنه تحقيق أو تحسين أو ضمان اتصال العميل بالشبكة ، باعتبار ذلك من مستلزمات القيام بهذا .()

- تزويد المستخدم بالوسائل الضرورية اللازمة للاتصال بالشبكة ، مثل شريحة الاتصال بشبكة الهاتف المحمول أو توصيل مكنة الاتصال (.)
للتليفون الأرضي الخارجية إلى المكان الذي يريده المستخدم .

- تقديم خدمة المساعدة الفنية المسماة بالخط الساخن، والتي تستهدف حل المشكلات الفنية التي قد يواجهها المستخدم الجديد للمحمول ، عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الفاكس ، وغالبا ما يحرص المستخدم الجديد على تضمين العقد هذه الخدمة ، وقد ترد في عقد مستقل متعلق بهذه

وينبغي كل ذلك على أساس أن عقد الاشتراك في شبكة الاتصالات يكيف أساسا على أنه عقد مقاولة ويمثل مقدم الخدمة المقاول ، بينما يمثل المستخدم رب العمل لأن عقد المقاول من السعة والمرونة بحيث يتسع لاستيعاب كل ما يستجد من صور للخدمات الحديثة التي يكشف عنها التقدم التكنولوجي ، وهذا ما دفع الاتجاه الغالب في كل من مصر وفرنسا إلى تطبيق أحكام عقد المقاول على عقود الخدمات عموما ، ومن بينها بالطبع عقود .()

-
- ١ - راجع في هذه الخدمات: د/خالد ممدوح إبراهيم-إبرام العقد الإلكتروني- دار الفكر الجامعي - ٢٠٠٨ م - ص٩٩ وما بعدها، د/أسامة أحمد بدر-حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني- دراسة مقارنة - دار النهضة العربية - ص١٢٤، د/أسامة أبو الحسن مجاهد- خصوصية التعاقد عبر الإنترنت-مصدر سابق- ص٥٦، د/محمد حسين منصور-المسئولية الإلكترونية- مصدر سابق- ص٢٦ وما بعدها .
- ٢ - راجع: د/ محمد حسين منصور-المسئولية الإلكترونية- مصدر سابق-ص٣٤ ، د/فاروق محمد أحمد الأباصيري-عقد الاشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الإنترنت- دار الجامعة الجديدة للنشر-٢٠٠٢ م - ص٢٢، د/ محمد سامي عبد الصادق-خدمة المعلومات الصوتية والالتزامات الناشئة عنها-دار النهضة لعربية ٢٠٠٥-ص٧١، د/أسامة أحمد بدر - = حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني - مصدر سابق- ص١٢٥ ، د/عادل أبو هشيمه محمود حوته-عقود خدمات المعلومات الإلكترونية في القانون الدولي الخاص- دار النهضة العربية ٢٠٠٥ م -ص٣٠، د/ محمد حسام لطفي-عقود خدمات المعلومات - - ص١٦٣-١٦٥، د/أسامة أبو الحسن مجاهد- الوسيط في عقود المعاملات الإلكترونية- دار النهضة العربية -٢٠٠٧ م - ص١٤٧-١٥٢ .

وبناء على ما تقدم، فإن مقدم الخدمة يلتزم بمقتضى هذا العقد بالتزام أساسي هو تمكين المشترك من الاتصال بشبكة الاتصالات أو الإنترنت، وهو في سبيل سعيه لتحقيق ذلك يلتزم بكل ما من شأنه أن يؤدي إلى تحقيق هذا الاتصال

الطبيعة القانونية لهذا الالتزام:

من الأمور الجديرة بالبحث عند الحديث عن هذا الالتزام ، بيان طبيعة هذا الالتزام من حيث كونه التزاما بتحقيق نتيجة أم ببذل عناية-ويقصد بالالتزام بتحقيق نتيجة أو بغاية: الالتزام الذي يكون محله تحقيق نتيجة معينة أو الوصول إلى غاية محددة، فلا يعتبر المدين موفيا بالتزامه إلا إذا تحققت النتيجة المرجوة مثل التزام المقاول بإقامة مبنى ، فلا يعتبر المقاول موفيا بالتزامه إلا إذا قام ببناء هذا المبنى

أما الالتزام ببذل عناية أو بوسيلة: فهو الالتزام ببذل الجهد . .
غرض معين، سواء تحقق هذا الغرض أم لم يتحقق، فإذا بذل المدين عناية الشخص المعتاد للوصول للنتيجة، فقد قام بالتزامه حتى ولو لم يتحقق النتيجة مثل التزام الطبيب بشفاء المريض ()

والتزام مقدم الخدمة بتوصيل المشترك بالشبكة هو التزام بعمل، يتمثل في
يل المستخدم بشبكة الهاتف الثابت والمحمول

وقد اتفق الفقه القانوني على أن التزام مقدم الخدمة بتوصيل المشترك
(أيا كان نوع هذه الشبكة) هو التزام بتحقيق نتيجة ، بحيث
يكون مقدم الخدمة موفيا بالتزامه، إذا تمكن المستخدم من النفاذ إلى الشبكة
النقر على مفتاح الاتصال في برنامج الاتصال المعد لذلك في الهاتف
الجوال، أما إذا لم تتحقق هذه النتيجة فلا يعد مقدم الخدمة موفيا بالتزامه ،

^١ - راجع في التفرقة بين الالتزام بنتيجة و الالتزام بعناية:د/عبد الرزاق السنهوري-
مصادر الحق في الفقه الإسلامي دراسة مقارنة بالفقه الغربي- دار إحياء التراث العربي-
ج٤- ص١١٣، د/ أحمد شوقي عبد الرحمن- النظرية العامة للالتزام- العقد والإرادة
المنفردة- منشأة المعارف-٢٠٠٥ م - ص٣١٥- ٣١٧ .

لأنه لم يحقق النتيجة التي التزم بها وبالتالي يكون مخالفاً بالتزامه مرتكباً
()

فلا بد أن يقوم مقدم الخدمة بتوصيل المستخدم بالشبكة ، حتى يكون قد قام بتنفيذ التزامه ، ولا يقبل منه القول بأنه قد قام بما في وسعه لتحقيق ذلك ، لأن التزامه هو التزام بتحقيق نتيجة لا ببذل عناية

المطلب الثاني

التزام مقدم الخدمة بضمان جودة الاتصال بالشبكة

في القانون المصري والسعودي.

يعتبر التزام مقدم الخدمة بتحقيق جودة الاتصال بالشبكة من أهم الالتزامات التي تأتي في المرتبة الثانية بعد الالتزام بتحقيق الاتصال بالشبكة

وهناك فرق بين الالتزام بتحقيق الاتصال بالشبكة وبين الالتزام بضمان جودة هذا الاتصال، إذ أن المستخدم قد يتمكن من الاتصال فعلاً بشبكة الهاتف الثابت أو الجوال، إلا أن هذا الاتصال قد يتقطع ، وقد يكون رديئاً لا يمكن المستخدم من استخدام الشبكة فيما يريد، بمعنى أنه ليس جيداً ، وسوف نعرض لتعريف الجودة في الفرع الأول، ثم لطبيعة التزام مقدم الخدمة بضمان جودة الاتصال

^١ - راجع :د/محمد حسين منصور- المسؤولية الإلكترونية- مصدر سابق- ص ٢٦ ، د/خالد ممدوح إبراهيم-إبرام العقد الإلكتروني- مصدر سابق- ص ٩٩ ، د/أسامة أحمد بدر- حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني- مصدر سابق- ص ١١٦ ، د/أسامة أبو الحسن مجاهد- خصوصية التعاقد عبر الإنترنت- مصدر سابق- ص ٩٣٥٨ .

الفرع الأول: تعريف الجودة

: مصدر جاد الشيء وجود جودة بفتح الجيم وضمها ، أي صار

(جيداً)

: عرفت بأنها:

أو الخدمة المقدمة إلى جانب الخصائص الخاصة بالعملية الإنتاجية والتسويقية، والعمليات والأفراد، والتي لها القدرة على تلبية حاجات وتوقعات

()

كما عرفت بأنها: مجموعة الصفات المميزة للمنتج (. .) .
تجعله ملبياً لحاجات العميل المعلنة والمتوقعة أو قادراً على تلبية حاجات بأقل

()

ووفقاً للتعريف السابق فإن جودة الخدمة تقاس بمدى قدرتها على تلبية حاجات المستهلك المعلنة أو المتوقعة ، فإذا حققت الخدمة هذه الحاجات أو كانت قادرة على تحقيقها، وحازت رضا المستهلك مع خلوها من النقائص والعيوب، وصفت الخدمة بأنها جيدة، أما إذا لم تحقق هذه الحاجات فإنها تكون خدمة رديئة ()

١ - راجع: مختار الصحاح - للإمام محمد بن أبي بكر الرازي المتوفى سنة ٧٢١هـ -

تحقيق د / مصطفى ديب البغا - اليمامة - دمشق - بيروت - ص ٨٣ - جود .

٢ - راجع كلا من: محمود عبد الفتاح رضوان - إدارة الجودة الشاملة - المجموعة العربية للتدريب والنشر - ٢٠١٢ - ص ١٤ ، بوعنان نور الدين - جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء - بحث ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة محمد بوضياف - ص ١٦ .

٣ - راجع : أ/ محمد عبد العزيز حلواني - مفهوم الجودة الشاملة - رسالة ماجستير مقدمة إلى الأكاديمية العربية للتكنولوجيا والنقل البحري التابعة لجامعة الدول العربية - قسم إدارة الأعمال - ص ٥ .

- راجع : أ/ محمد عبد العزيز حلواني - مفهوم الجودة الشاملة - مصدر سابق - ص ٣، ٥ .

ويمكن قياس مستوى جودة الخدمة التي تقدمها أي شركة من شركات تقديم خدمات الاتصال بالإنترنت من خلال عدة اعتبارات هي:

- نسبة عدد منافذ الوصول للشبكة لدى الشركة (مقدم الخدمة) .
المشتركين لديها

- سعة الخطوط الخارجية التي يصرح للشركة باستخدامها

-سهولة وسرعة الاتصال بالشبكة

-

- كفاءة أجهزة الاتصال وأجهزة الخدمات لدى مقدم الخدمة ()

الخاص بتنظيم الاتصالات إلى

مجلس إدارة الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات مهمة وضع الضوابط والأسس الخاصة بالجودة الفنية والقياسات المعيارية وقياسات جودة الأداء لمختلف خدمات الاتصالات ومتابعة تطبيق هذه الضوابط ().

وبناء على ما تقدم، فإن الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في مصر هو الجهة المنوط بها وضع ضوابط جودة خدمات الاتصالات عموماً ومن بينها تلك المتعلقة بالهاتف الثابت والمحمول والإنترنت والإشراف على تطبيقها ،

- راجع في ذلك: د/عبد العزيز بن حمد الزومان - شبكة الإنترنت - دليل تعريفي تصدره وحدة خدمات الإنترنت بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية-المملكة العربية السعودية- ص ١٢ .

- راجع المادة رقم ٣ من القانون المذكور والتي أسندت مهمة إدارة مرفق الاتصالات في مصر إلى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات، وكذا المادة ٣/١٣ من نفس القانون والتي أوكلت للجهاز سلطة إصدار أو وضع ضوابط الجودة -راجع في ذلك : القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣- بشأن قانون تنظيم الاتصالات والقرارات المتعلقة به-الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية-ط٢-٢٠٠٧-ص ٥ ، ١٠ .

وتلقي شكاوى المستخدمين والتحقيق فيها ،والعمل على متابعتها مع
() .

أما في المملكة العربية السعودية فقد أسند نظام الاتصالات السعودي مهمة مراقبة جودة الاتصالات ووضع ضوابط جودة الاتصالات إلى هيئة تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية () .

خلاصة القول أن الالتزام بتحقيق جودة الاتصال تبرز أهميته أثناء مكالمة المستخدم في الهاتف الثابت والمحمول ،لأنه يضمن له سهولة وسرعة واستمرار الاتصال وعدم تكرار انقطاعه

الفرع الثاني

طبيعة التزام مقدم الخدمة بتحقيق جودة الاتصال بالشبكة في الفقه القانوني
ثار خلاف في الفقه القانوني حول طبيعة التزام مقدم الخدمة بتحقيق جودة الاتصال بالشبكة، هل هو التزام بتحقيق نتيجة أم ببذل عناية :

فذهب جانب من الفقه القانوني إلى أن التزام مقدم الخدمة بتحقيق جودة الاتصال بالشبكة هو التزام بتحقيق نتيجة لا ببذل عناية ، تأسيسا على أن القاعدة العامة هي أن التزام المورد(مقدم الخدمة) بأداء الخدمة هو التزام بتحقيق نتيجة ، ما لم يتضح من نصوص العقد أو من طبيعة الالتزام أن الأمر يتعلق ببذل عناية ()

بينما ذهب جانب آخر من الفقه القانوني إلى أن التزام مقدم الخدمة بتحقيق جودة الاتصال بالشبكة هو التزام ببذل عناية لا بتحقيق نتيجة ، وذلك لأن

- راجع المادة رقم ٦ من القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣- بشأن قانون تنظيم الاتصالات المشار إليه سابقا- مصدر سابق ص٦

- مادة ١/٢ من نظام الاتصالات السعودي الصادر سنة ١٤٢٢هـ .

- راجع: د/محمد حسين منصور-المسئولية الإلكترونية-ص٩٦، د/أسامة أبو الحسن

- خصوصية التعاقد عبر الإنترنت ص٩٣٥٨ حيث يقول(أما ما لا نقبله فهو القول بأن التزامه بتحقيق جودة الاتصال هو التزام ببذل عناية)٠

مقدم الخدمة لا يتحكم في كل العوامل المؤثرة في تحقيق جودة الاتصال ، فقد يكون لموقع المتصل أو طبيعة الجو أو الهاتف المستخدم دورا ما مثلا ، وبالتالي لا يمكن تكليفه بما لا يستطيع () ، وقد تبني المجلس الفرنسي للاستهلاك هذا الرأي بالقول أن مقدم الخدمة في هذا الفرض لا يلتزم إلا بوسيلة ()

رأي الخاص:

أرى أن الرأي الراجح هو التوسط بين الاتجاهين السابقين ، فلا يمكن القول لخدمة بتحقيق جودة الاتصال بالشبكة هو التزام ببذل عناية على إطلاقه، كما لا يمكن القول بأن التزام مقدم الخدمة بتحقيق جودة الاتصال بالشبكة هو التزام بتحقيق نتيجة على إطلاقه

فغالبا ما يكون هذا الالتزام بتحقيق نتيجة، لأن بذل مقدم الخدمة للعناية تعانته بالتقنيات الحديثة يجعل النتيجة مؤكدة ، أما تقاعس الشركات عن زيادة النفقات اللازمة لتحديث معداتها رغم حرصها على قبول عدد أكبر من المشتركين ، مما يؤدي إلى تدني مستوى الخدمة ، فإن هذا لا يعفيها من تحقيق النتيجة حتى ولو تحفظت واشترطت ذلك في العقد ، حيث يبطل هذا التحفظ ، لأنه يتسم بالتعسف في مواجهة المستهلك في عقد من ()

وهذا ما حدث بالفعل مع بعض شركات الهاتف المحمول في مصر في الربع م حيث حرصت بعض شركات المحمول على قبول عدد

- راجع: د/محمد حسام لطفي- عقود خدمات المعلومات- مصدر سابق - ص ٨٨-هـ
١٨، د/أسامة أحمد بدر-حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني - مصدر سابق -
ص ١١٥ .

- راجع: د/أسامة أحمد بدر- حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني - مصدر سابق
- ص ١١٥ ، د/أسامة أبو الحسن - خصوصية التعاقد عبر الإنترنت - مصدر سابق
- ص ٩٣٥٨٠ .

- راجع: د/محمد حسين منصور-المسئولية الإلكترونية- مصدر سابق - ص ٨٨ .

أكبر من المشتركين يزيد عن طاقة الشركة وإمكانياتها

أما إذا بذل مقدم الخدمة العناية المطلوبة مع استعانتة بالتقنيات الحديثة وتحديث معداته، إلا أنه لم يكن بإمكانه السيطرة على العوامل الفنية المؤثرة والمحققة لجودة الاتصال ، فإن التزامه هنا يكون ببذل عناية ،
اتصال المستخدم بالشبكة عدة مرات أو كان الاتصال رديئا أو بطيء السرعة ، نظرا لرداءة خدمة الاتصالات الهاتفية في المنطقة التي يقع بها المستخدم نتيجة لطبيعتها الجبلية مثلا ، أو انقطاع الخط الرئيسي المزود للدولة بالإنترنت مثل ما حدث في مصر منذ فترة ، حينما انقطع أحد الخطوط الرئيسية للإنترنت والتي تمر بالبحر، مما أدى إلى تدني مستوى الاتصال والجودة معا ، فلا يمكن إلزام مقدم الخدمة في مثل هذه الحالات بتحقيق نتيجة هي تحقيق جودة الاتصال بالشبكة ، بل يكون التزامه ببذل عناية ()

ومما يجدر ذكره أنه لا ينبغي التقليل من شأن التزام مقدم الخدمة بتحقيق جودة الاتصال بالشبكة حتى إذا كان التزاما ببذل عناية، إذ أن كل مقدم للخدمة، عادة ما يبذل أقصى ما لديه من جهد لتقديم أفضل خدمة لعملائه، حتى لا ينصرفوا عنه إلى غيره، خاصة في ظل المنافسة الكبيرة بين مقدمي تصالات عموما وخاصة الهاتف المحمول ، والدعاية التي تقوم بها كل شركة وتتبع المستخدمين في السنوات الأخيرة للشركة التي تقدم خدمة أفضل للانتقال إليها.

الجزاء المترتب على عدم قيام مقدم الخدمة بالتزاماته السابقة في الفقه القانوني:

يترتب على عدم قيام مقدم الخدمة بالتزاماته السابقة وهو ما يعني مخالفته لالتزام عقدي قيام مسؤوليته العقدية ، وبالتالي يلتزم بتعويض المستخدم تعويضا عادلا يتناسب مع الضرر الذي أصابه وفقا لأحكام المسؤولية العقدية.

- راجع: د/أسامة أبو الحسن - خصوصية التعاقد عبر الإنترنت - مصدر سابق -

فإذا أخل مقدم الخدمة بأي من الالتزامين الرئيسيين وهما تحقيق الاتصال ضمان جودة الاتصال، فإنه يتحقق ركن الخطأ العقدي في جانبه فإذا سبب هذا الخطأ الإضرار بالمستخدم فقد اكتملت أركان المسؤولية العقدية المتمثلة في الخطأ والضرر وعلاقة السببية بينهما وبالتالي يلزم مقدم الخدمة بتعويض المستخدم عن هذا الضرر.

ويمكن تعريف التعويض بأنه: الوسيلة التي تهدف إلى إزالة أو جبر الضرر الذي أصاب المضرور، عينا أو نقداً، بما يساوي الضرر ()

ويعد التعويض الأثر البارز الذي يترتب على قيام وتحقق المسؤولية المدنية لأي شخص، سواء كان مقدم الخدمة أو المستخدم أم غيرهما، إذ لا جدوى أنتج ضرراً للغير دون إعطاء المضرور الحق في الحصول على التعويض ممن أضر به ()

وقد يأخذ هذا التعويض شكل الإعفاء من المقابل النقدي للخدمة عن المدة التي لم يتحقق فيها الاتصال أو كانت الخدمة فيها رديئة، وقد يأخذ شكل التعويض بأوقات أخرى بديلة عن أوقات انقطاع أو رداءة الاتصال، وقد يأخذ شكل التعويض النقدي العادي

المبحث الثاني

موقف الفقه الإسلامي من التزام مقدم الخدمة

بتحقيق الاتصال بالشبكة و ضمان جودته

-
- راجع قريبا من ذلك: د/ إبراهيم الدسوقي أبو الليل- تعويض الضرر في المسؤولية المدنية- دراسة تحليلية تأصيلية لتقدير التعويض - مطبوعات جامعة الكويت - ١٤١٦ هـ - ١٩٩٥ م - ص ١٣، د/ أحمد شوقي عبد الرحمن- النظرية العامة للالتزام -العقد والإرادة المنفردة- مصدر سابق- ص ٣٤٩ .
- راجع: د/محمد عبد الظاهر حسين-المسؤولية القانونية في مجال شبكات الإنترنت- ٢٠٠٣ / ٢٠٠٤ م-ص ١٠٤ .

وقسمته إلى مطلبين:

: تكييف التزام مقدم الخدمة بتحقيق جودة الاتصال بالشبكة في

الفقه الإ

:
الفقه الإسلامي.

المطلب الأول

تكييف التزام مقدم الخدمة بتحقيق جودة الاتصال بالشبكة

في الفقه الإسلامي

ذكرت سابقا أن من أهم الالتزامات التي تترتب على عقد الاتصال بالشبكة ،
التزام مقدم الخدمة بتحقيق الاتصال بالشبكة وضمان جودته، وأن هذين
الالتزامين يشكلان العمل الأساسي لمقدم الخدمة المقصود من هذا العقد بصفة
()

وحيث إن مقدم الخدمة في عقود الاتصال بشبكة الهاتف الثابت والهاتف
المحمول يقدم خدماته إلى كل الناس وليس إلى فئة معينة ولا إلى شخص
معين، فإن عقد الاتصال بالشبكة هو عقد إجازة أشخاص، وبالتالي فمقدم
الخدمة يعتبر في الفقه الإسلامي أجيرا مشتركا يقدم خدمة لمن يريدونها من
(.)

- راجع المبحث الأول من هذا البحث .

٢ - وقد عرف الأجير المشترك بأنه هو الذي يستحق الأجرة بالعمل لا بتسليم النفس أي
الذي يعمل أو يقدم عملا لعامة الناس ولا يختص بعمله شخص معين.

راجع: مجمع الضمانات لأبي يوسف غانم بن محمد البغدادي المتوفى ١٠٣٠هـ -
ص ٢٧ - ص ٤٠ وما بعدها - دار الكتاب الإسلامي - بيروت ، المنتقى شرح الموطأ -
سليمان بن محمد الباجي - ج ٦ - ص ٢٧٠ - دار الكتاب الإسلامي ، الإنصاف في معرفة

وقد اتفق الفقهاء على أن الأجير المشترك يلتزم بالقيام بالعمل الذي استؤجر للقيام به، وإنجازه وإتمامه، بحيث إذا لم يتم بهذا العمل لأي سبب من الأسباب فلا يستحق الأجر، وإذا لم يتمه وينجزه كاملاً على أحسن وجه، فإنه لا يستحق الأجر كاملاً، مادام المستأجر لم يحصل على المنفعة المرجوة، ولهذا اشترط الفقهاء قدرة المؤجر على تسليم المنفعة للمستأجر، أو حصول المنفعة ()

الراجع من الخلاف-مصدر سابق-ج٦-ص٧٣-دار إحياء التراث العربي، د/السنهوري-
مصادر الحق-مصدر سابق-ج٤-ص١٤٢ .

١ - راجع: البحر الرائق شرح كنز الدقائق-لابن نجيم الحنفي-ج٧-ص٣٠١-دار الكتاب الإسلامي، درر الحكام شرح مجلة الأحكام لعلي حيدر- دار الجيل- بيروت-ج١-ص٥٣٢، التاج والإكليل لمختصر خليل للشيخ محمد بن يوسف أبي القاسم العبدري المتوفى ٨٩٧هـ- دار الفكر-بيروت -ج٧-ص٥٤٤، مغني المحتاج إلى معرفة معاني ألفاظ المنهاج- للشيخ محمد بن أحمد الشربيني الخطيب المتوفى سنة ٩٧٧هـ - دار الكتب العلمية ج٣-ص٤٦٣، ٤٤٧، كشف القناع-للشيخ منصور البهوتي-دار الكتب العلمية-ج٤-ص٢٦، مطالب أولي النهى في شرح غاية المنتهى-مصطفى السيوطي الرحبياني-المكتب الإسلامي دمشق-١٩٦١م-ج٣-ص٦٧٧ وما بعدها ، موسوعة الكويت الفقهية-وزارة الأوقاف الكويتية- ج١-ص٢٩٧ وما بعدها .

- -

المطلب الثاني

مدى التزام مقدم الخدمة بضمان جودة الاتصال بالشبكة

في الفقه الإسلامي

بالشبكة أجير مشترك، لذا فإنه يلتزم بأداء العمل المتفق عليه وكل ما هو من توابعه ولوازمه بحسب ا .

وحيث إن تحقيق الاتصال بالشبكة وتحقيق جودة هذا الاتصال هما محل التزام مقدم الخدمة بوصفه أجيرا مشتركا، فإنه يلتزم بالقيام بهما وإتمامهما على أكمل وجه، وإلا كان ضامنا لذلك بسقوط الأجر مقابل عدم القيام بالعمل الجيدة في الشريعة الإسلامية: . . . وإتقانه بالمعنى السابق من أساسيات ديننا الحنيف ، وورد الأمر بها في القرآن الكريم والسنة المطهرة .

فقد ورد في القرآن الكريم ما يدل على ذلك مثل:

(قال اجعلني على خزائن الأرض إني حفيظ عليم) ()

(حفيظ) : خازن أمين ، (عليم) ذو علم وبصر بما يتولاه () .

(الت إحداهما يا أبت استنجره إن خير من استأجرت القوي الأمين) ()

يعني : خير من استعملت من قوي على العمل وأدى الأمانة () .

(وأحسنوا إن الله يحب المحسنين) () .

فهو أمر بالإحسان الذي هو أعلى مقامات الطاعة () .

١ - يوسف ٥٥

٢ - راجع تفسير القرآن العظيم للإمام ابن كثير - ج ٤ - ص ٥٥ - دار طيبة - ١٤٢٢ هـ -

٢٠٠٢ م

٣ - القصص ٢٦

٤ - راجع تفسير القرآن العظيم للإمام ابن كثير - مصدر سابق - ج ٦ - ص ٢٧ .

٥ - سورة البقرة آية ١٩٥

٦ - راجع تفسير القرآن العظيم للإمام ابن كثير - ج ٢ - ص ٣٥٠ - دار طيبة -

١٤٢٢ هـ - ٢٠٠٢ م .

ويعد أبسط تعريف للجودة تعريفها بأنها الإحسان أو الإتقا .

(يا أيها الذين ءامنوا أوفوا بالعقود) ()

فقد دلت الآية على وجوب الوفاء بالعقود بصفة عامة ()

فقيام مقدم الخدمة بذلك هو واجب عليه شرعا ،وإلا عد بذلك مخالفا لهذه الآية.

وقد ورد في السنة النبوية ما يؤكد هذا المعنى مثل قول الرسول () عليه وسلم):

(الله كتب الإحسان على كل شيء فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبح وليحد أحدكم شفرته فليرح ذبيحته) () .

وهذا الحديث يدل على وجوب الإحسان في كل شيء من الأعمال () .

ومن الجدير بالذكر أن الفقه الإسلامي قد عرف ما يسميه القانونيون الالتزام بتحقيق نتيجة، وكذا الالتزام ببذل عناية، فعلى سبيل المثال فإن التزام المؤجر بنقل منفعة العين المؤجرة إلى المستأجر هو التزام بتحقيق نتيجة ، وكذا الأجير المشترك الذي يلتزم بالقيام بعمل معين تضمن نتيجته، كخياطة الثوب، فإنه يلتزم بتحقيق نتيجة

فلا يكفي أن يبذل المؤجر جهده لنقل المنفعة إلى المستأجر، بل يتعين عليه أن يمكن المستأجر من الانتفاع، كما لا يكفي أن يبذل الأجير المشترك ما في

- سورة المائدة-آية رقم ١ .

- أحكام القرآن للجصاص - تحقيق محمد الصادق قمحاوي - دار إحياء التراث العربي - بيروت - ١٤٠٥هـ - ج ٣ ص ٢٨٦ .

صحيح مسلم للإمام مسلم بن الحجاج- ج ٣ ص ١٥٤٩ كتاب الصيد والذبائح باب الأمر بإحسان الذبح والقتل وتحديد الشفرة - حديث رقم ١٩٥٥ - دار إحياء الكتب العربية .

- جامع العلوم والحكم للإمام ابن رجب الحنبلي-ج ١ ص ٣٨١ - مؤسسة الرسالة - ٢٠٠١/١٤٢٢ .

وسعه للقيام بالعمل دون إتمامه، وإلا فلا يعتبر قد نفذ التزامه، أيا كان السبب في ذلك ، وهذا هو الالتزام بتحقيق نتيجة ()

أما إذا التزم الأجير المشترك بعمل لا تضمن نتيجته ، بل يضمن فيه بذل العناية اللازمة فقط، فإن التزامه هنا يكون ببذل عناية ، مثل التزام الطبيب أو الحجام بشفاء المريض ()

ووفقا لما تقدم ، فإن مقدم الخدمة بصفته أجيرا مشتركا، يلتزم بتحقيق اتصال المستخدم بشبكة الإنترنت فعلا ،ولا يقبل منه القول بأنه لم يستطع ذلك رغم بذله الجهد اللازم، وذلك لأن التزامه هنا بتحقيق نتيجة هي تحقيق اتصال المستخدم بالشبكة، إذ أنه لا يعتبر قد نفذ التزامه إلا بأداء هذا العمل وهو تحقيق اتصال المستخدم بالشبكة، فهو كالخياط تماما الذي التزم بخياطة الثوب، فإن لم يفعل ذلك فلا يستحق اجرا

بينما يعد التزامه بتحقيق جودة الاتصال التزاما بتحقيق نتيجة، إذا كان يسيطر وحده على العوامل المؤثرة في تحقيق جودة الاتصال، أما إذا كانت هذه العوامل بيد غيره، أو خارجة عن سيطرته، ففي هذه الحالة يجب عليه بذل

- وقد عرف الأجير المشترك بأنه هو الذي يستحق الأجرة بالعمل لا بتسليم النفس- راجع: مجمع الضمانات لأبي يوسف غانم بن محمد البغدادي المتوفى ١٠٣٠هـ- ص ٢٧- ص ٤٠ وما بعدها- دار الكتاب الإسلامي-بيروت ، المنتقى شرح الموطأ-سليمان بن محمد الباجي-ج٦-ص٢٧٠- دار الكتاب الإسلامي ، الإنصاف في معرفة الراجح من الخلاف- لأبي الحسن على بن سليمان المرادوي المتوفى سنة ٨٨٥هـ - دار إحياء التراث العربي - بيروت -ج٦-ص٧٣-دار إحياء التراث العربي، د/السنهوري- مصادر الحق في الفقه الإسلامي- دار إحياء التراث العربي -ج٤-ص١٤٢ .

- راجع: مجمع الضمانات -مصدر سابق- ص٤٧، حاشية الدسوقي على الشرح الكبير- للشيخ أحمد بن محمد بن عرفة-دار إحياء الكتب العربية-ج٤-ص٢٨، حاشيتنا قليوبي وعميرة-للشيخين أحمد قليوبي وأحمد البرلسي- دارإحياء الكتب العربية-ج٣- ص ٧٩، الإنصاف في معرفة الراجح من الخلاف-مصدر سابق-ج٦-ص٧٤، د/ عبد الرزاق السنهوري - مصادر الحق-مصدر سابق-ج٤ص١٤٧ وما بعدها

العناية اللازمة للوصول إلى جودة الاتصال بالشبكة فقط ، مثله في ذلك مثل الطبيب الملتمزم بمعالجة المريض

الجزء المترتب على عدم قيام مقدم الخدمة بالتزامه في الفقه الإسلامي:

ء على التكييف السابق للعقد محل البحث على أنه إجارة أشخاص ومقدم الخدمة أجير مشترك فإن عقد الإجارة من العقود الموجبة للضمان في الفقه . () ، وبالتالي يكون المال المقبوض فيه مضمونا بما يقابله من العوض، حيث إن كل عوض في عقد معاوضة مضمون بما يقابله، فالمنفعة تضمن بالأجرة ، والأجرة تضمن بالمنفعة، والأجير المشترك ضامن لعمله وما يتولد عنه، بدليل أنه لا يستحق الأجرة إلا بالعمل ، فإن قام بالعمل استحق الأجر ، وإن لم يقم به فلا يستحق الأجر ()

- راجع: المنشور في القواعد الفقهية-محمد بن بهادر بن عبد الله الزركشي -وزارة الأوقاف الكويتية -ج٢- ص ٣٣٣ حيث عرف ضمان العقد بأنه(كل ما عين في صلب عقد بيع أو سلم أو إجارة ٠٠٠٠) ، وعقد الإجارة من العقود مزدوجة الأثر التي توجب الضمان من ناحية، والأمانة من ناحية أخرى - موسوعة الكويت الفقهية-مصدر سابق-ج٢٨- ص ٢٣٥ وما بعدها .

- راجع: المبسوط للسرخسي- دار المعرفة بيروت-ج٢١-ص١١٣، الوسيط للإمام محمد بن محمد الغزالي-تحقيق أحمد محمود إبراهيم، محمد محمد تامر-ج٥-ص٢١٨- دار السلام-القااهرة، حاشية الدسوقي على الشرح الكبير- -للشيخ محمد بن عرفة الدسوقي-دار إحياء الكتب العربية-ج٤- ص٤، ص٢٥ وما بعدها ، القواعد الفقهية عبد الرحمن بن أحمد بن رجب الحنبلي-دارالكتب العلمية- بيروت-ص٦٧،٦٩ .
وقد ذهب بعض المالكية إلى تضمين الأجير المشترك نتيجة عمله عموما ،تحقيقا للمصلحة، ودرعا للمفسدة، ولرقة ديانة الأجراء والصناع،بينما ذهب البعض إلى تضمينه عند التعدي أو التقصير، فإذا ضمن استحق الأجر بقدر ما ضمن ،وإذا لم يضمن فلا أجر له، ومن ثم فالجميع متفق على سقوط الأجر حتى وإن لم يضمن، أما من قال = =باستحقاقه الأجر إذا ضمن ،فالضمان عنده أوسع ،إذ يعني ضمان مثل أو قيمة ما أتلفه أو ضيعه على مالكه بسبب عمله - راجع:حاشية السوقي مصدر سابق-ج٤- ص٤، ص٢٥ وما بعدها .

وقد اتفق الفقهاء على أن الأجير المشترك يلتزم بالقيام بالعمل الذي استؤجر لقيام به وإنجازه وإتمامه، بحيث إذا لم يقم بهذا العمل لأي سبب من الأسباب، فلا يستحق الأجر، وإذا لم يتمه وينجزه كاملاً على أحسن وجه، فإنه لا يستحق الأجر كاملاً، مادام المستأجر لم يحصل على المنفعة المرجوة، ولهذا اشترط الفقهاء قدرة المؤجر على تسليم المنفعة للمستأجر .

() ، وحيث إن مقدم الخدمة في هو أجير مشترك، فإنه يلتزم بأداء العمل المتفق عليه وكل ما هو من توابعه، ولوازمه بحسب العرف وحيث إن تحقيق الاتصال بالشبكة وتحقيق جودة هذا الاتصال هما محل التزام مقدم الخدمة بوصفه أجيراً مشتركاً، فإنه يلتزم بالقيام بهما وإتمامهما على أكمل وجه ، وإلا كان ضامناً لذلك بسقوط الأجر مقابل عدم القيام بالعمل كما أن قيام مقدم الخدمة بذلك هو واجب عليه شرعاً ، وإلا عد بذلك مخالفاً () :

(يا أيها الذين ءامنوا أوفوا بالعقود) ()، فقد دلت الآية على وجوب الوفاء ()

- راجع: البحر الرائق شرح كنز الدقائق-مصدر سابق-ج٧-ص٣٠١-دار الكتاب الإسلامي، درر الحكام شرح مجلة الأحكام لعلي حيدر- مصدر سابق-ج١-ص٥٣٢، التاج والإكليل -مصدر سابق-ج٧-ص٥٤٤، مغني المحتاج إلى معرفة معاني ألفاظ المنهاج-للشربيني الخطيب-دار الكتب العلمية-ج٣-ص٤٦٣،٤٤٧، كشف القناع- للشيخ منصور البهوتي-دار الكتب العلمية وعالم الكتب-ج٤-ص٢٦، مطالب أولي النهي في شرح غاية المنتهى-مصدر سابق-ج٣-ص٦٧٧ وما بعدها ، موسوعة الكويت الفقهية-ج١-ص٢٩٧ وما بعدها .

- سورة المائدة-آية رقم ١ .

- أحكام القرآن للجصاص -مصدر سابق- ج٣ ص ٢٨٦ .

موازنة بين الفقه الإسلامي والفقه القانوني:

ومن خلال ما تقدم من الحديث عن هذين الالتزامين في كل من الفقهاء الإسلامي والقانوني، فإننا نستنتج أن هناك اتفاق بينهما على أن مقدم الخدمة يلتزم بتحقيق نتيجة، هي تحقيق اتصال المستخدم بشبكة المعلو . الدولية، كما يلتزم ببذل العناية اللازمة لتحقيق جودة هذا الاتصال إذا لم يكن يملك العوامل المؤثرة في تحقيق هذه الجودة، أما إذا كان يسيطر على هذه العوامل فإن التزامه بتحقيق جودة الاتصال يكون بتحقيق نتيجة أيضا وذلك كله بناء على أنه أجبر مشترك في الفقه الإسلامي مقاول في الفقه ()

- راجع في الفقه الإسلامي:- مجمع الضمانات -مصدر سابق- ص، ٢٧، ٤٠، ٤٧، د/
السنهوري في مصادر الحق السابق-ج-٤-ص٤٨-١٤٢، وفي الفقه القانوني: د/أسامة
أبو الحسن مجاهد- خصوصية التعاقد عبر الإنترنت -مصدر سابق- ص٥٨ هامش رقم

الخاتمة

أهم نتائج البحث وتوصياته

- . ضرورة شمول التنظيم القانوني للعلاقة بين طرفي عقود الاتصال بالهاتف الثابت والهاتف المحمول والإنترنت وهما مقدمي خدمات الإنترنت والهاتف الثابت المحمول من ناحية والمستخدمين من ناحية أخرى، لقصور التنظيم القانوني عن بيان طبيعة التزامات مقدم الخدمة بدقة والنص على تعويض المستخدمين عند حدوث ضرر لهم ناشئ عن تقصير مقدم الخدمة
- . اتفاق كل من الأنظمة القانونية في مصر والمملكة العربية السعودية في تنظيمها لمرفق الاتصالات بنظام أو قانون خاص، وفي إحدا مراقبة تقديم الخدمة من قبل الشركات إلى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في مصر وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في السعودية حيث يتولى كل منهما مراقبة تطبيق القانون ووضع مقاييس جودة الخدمة والإشراف على تطبيقها
- . ضرورة تفعيل دور هذه الأجهزة الرقابية على شركات تقديم خدمات الاتصالات ووضع معايير واضحة للجودة وتعريف المستخدمين بها
- . أن هذه العقود في الفقه القانوني تكيف على أنها عقود معاولة، بينما هي في الفقه الإسلامي عقود إجارة أشخاص ومقدم الخدمة هو المقاول أجير مشترك يقدم خدماته للكافة بينما المستخدم تاجر له أي رب عمل يحصل على الخدمة مقابل أجر
- . بالبناء على ما تقدم يلتزم مقدم الخدمة بأداء الالتزامات العقدية المترتبة على العقد والتي من أبرزها تمكين المستخدم من الاتصال بالشبكة وضمن أن يكون هذا الاتصال جيدا تتوافر فيه مواصفات الجودة وهو ما اتفق عليه الفقه الإسلامي والفقه القانوني

. أن التزام مقدم الخدمة بتمكين المستخدم من الاتصال بالشبكة هو التزم بتحقيق نتيجة لا تبرأ ذمته إلا بتحقيقها وهذا قدر متفق عليه في الفقه الإسلامي والفقه القانوني

. أن التزم مقدم الخدمة بضمان جودة الاتصال بالشبكة هو التزم بتحقيق نتيجة إن كان يسيطر على الأدوات التي تحقق هذه الجودة أما إن كانت تخرج عن سيطرته فيكون التزمه ببذل عناية

. يترتب على ما سبق التزم مقدم الخدمة بتعويض المستخدمين عن لذي يصيبهم نتيجة عدم القيام بالتزاماته العقدية وفقا لأحكام المسؤولية العقدية ، سواء تمثل هذا التعويض في تعويض عيني بأن يعوضهم بأوقات أخرى بديلة عن أوقات انقطاع أو رداءة الخدمة أو بإعفائهم من دفع رسوم الخدمة عن هذه الأوقات أو بتعويضهم نقديا عن

. يتمثل الجزاء المترتب على عدم قيام مقدم الخدمة بالتزامات الواجبة عليه في الفقه الإسلامي في عدم استحقاقه للأجر كاملا ، كما يترتب على أي نقص في تقديمه للخدمة عدم استحقاق أجره كاملا ذي نقص من أدائه للخدمة

وبالتالي يكون الفقه الإسلامي قد اتفق مع الفقه القانوني في أن مقدم الخدمة لا يستحق المقابل النقدي الكامل إلا إ مله كاملا

. لتطبيق معايير الجودة وتعويض المستخدمين عن انقطاع الخدمة أو رداءتها، وهو أمر نادر الحدوث من الناحية العملية ، فقد مصر في الآونة الأخيرة لانتكاسة خطيرة في تحقيق شبكة الهاتف المحمول تعويض للمستخدمين ودون وضع معايير جودة واضحة للمستخدم البسيط الذي يشكل الشريحة الأهم من المستخدمين

. للمنافسة الحرة بين القطاع الخاص، دون مشاركة الدولة بشركات لها في هذا القطاع ، واقتصار دورها على التنظيم والرقابة ، فهذا أمر أنفع لكل من مقدم الخدمة والمستخدم معا وأبعد لمن يتولى

أمر الرقابة على هذا القطاع من الجهات الحكومية عن التهمة أو
الريبة أو تهمة المجاملة للشركات الحكومية

: مصادر الشريعة الإسلامية:

- . -تحقيق محمد الصادق قمحاوي- دار إحياء
-بيروت- هـ
- . - لأبي الحسن علي بن سليمان
هـ - دار إحياء التراث العربي -
بيروت.
- . البحر الرائق شرح كنز الدقائق- لابن نجيم الحنفي- -
- . التاج والإكليل لمختصر خليل للشيخ محمد بن يوسف أبي
هـ - - بيروت
- . تفسير القرآن العظيم للإمام إسماعيل بن كثير- دار طيبة- هـ
- . - -
- . /
حاشية الدسوقي على الشرح الكبير- للشيخ أحمد بن محمد بن عرفة-
دار إحياء الكتب العربية
- . حاشيتا قليوبي وعميرة - للشيخين أحمد القليوبي وأحمد البرلسي-
إحياء الكتب العربية-
- . درر الحكام شرح مجلة الأحكام لعلي حيدر- دار الجيل-
بيروت
- . شعب الإيمان للبيهقي
- . يح مسلم للإمام مسلم بن الحجاج- - دار إحياء
الكتب العربية
- . القواعد الفقهية عبد الرحمن بن أحمد بن رجب الحنبلي-
العلمية- بيروت
- . -للشيخ منصور البهوتي- دار الكتب العلمية وعالم
- . - دار المعرفة بيروت
- . نات لأبي يوسف غانم بن محمد البغدادي المتوفى
هـ- - -بيروت .
- . سليمان بن محمد الباجي -

- . ولي النهى في شرح غاية المنتهى -
- . السيوطي الرحبياني -
- . -
- . معرفة معاني ألفاظ المنهاج - للشيخ
- . محمد بن أحمد الشربيني الخطيب المتوفى سنة هـ -
- . دار الكتب العلمية
- . المنشور في القواعد الفقهية - محمد بن بهادر بن عبد الله الزركشي
- . -وزارة الأوقاف الكويتي
- . موسوعة الكويت الفقهية-وزارة الأوقاف الكويتية
- . الوسيط للإمام محمد بن - تحقيق أحمد محمود
- . إبراهيم، محمد محمد تامر - -القاهرة

ثانياً: المصادر القانونية:

- . إبراهيم الدسوقي أبو الليل- تعويض الضرر في المسؤولية المدنية-
- . دراسة تحليلية تأصيلية لتقدير التعويض -
- . الكويت - هـ -
- . - النظرية العامة للالتزام-
- . -
- . -
- . أسامة أبو الحسن مجاهد- الوسيط في عقود المعاملات الإلكترونية-
- . دار النهضة العربية -
- . أسامة أبو الحسن مجاهد- خصوصية التعاقد عبر الإنترنت-
- . النهضة العربية
- . -حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني-
- . -دار النهضة العربية
- . بوغان نور الدين -جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء-
- . ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة محمد بوضياف
- . -
- . -
- . خالد ممدوح إبراهيم-
- . -
- . عادل أبو هشيمه محمود حوته-عقود خدمات المعلومات الإلكترونية
- . - دار النهضة العربية
- . عبد الرزاق السنهوري- مصادر الحق في الفقه الإسلامي دراسة
- . مقارنة بالفقه الغربي- دار إحياء التراث العربي

- . عبد العزيز بن حمد الزومان - - دليل تعريفي
تصدره وحدة خدمات الإنترنت بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم
والتقنية-المملكة العربية السعودية
فاروق محمد أحمد الأباصيري-
- دار الجامعة الجديدة للنشر-
- . محمد حسين منصور-المسئولية الإلكترونية- دار الجامعة الجديدة
- . -خدمة المعلومات الصوتية والالتزامات
الناشئة عنها-دار النهضة لعربية
- . محمد عبد الظاهر حسين-المسئولية القانونية في مجال شبكات
/ -
محمد عبد العزيز حلواني- مفهوم الجودة الشاملة- رسالة
ماجستير مقدمة إلى الأكاديمية العربية للتكنولوجيا والنقل البحري
التابعة لجامعة الدول العربية-
محمود عبد الفتاح رضوان -
العربية للتدريب والنشر-

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين