هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
Communications, Space & Technology Commission

تنظيمات

قواعد حماية حقوق المستخدم

RC05

الإصدار الثاني

فبراير ٢٠٢٤م

www.cst.gov.sa

جدول ضبط النسخ

النسخة	تاريخ الإصدار
تنظيمات حماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وشروط تقديم الخدمات RC05 الإصدار الأول	أغسطس ٢٠٢٠م
تنظيمات قواعد حماية حقوق المستخدم RC05 الإصدار الثاني	فبراير ٢٠٢٤م

جدول المحتويات

١- مقدمة ٤
٢- التعريفات 4
٣- نطاق تطبيق الوثيقة ٧
٤- شفافية ودقة المعلومات وسهولة الوصول إليها ٧
٥- الاتصالات التسويقية ٨
٦- الالتزامات المتعلقة بفترة التجربة والعروض الترويجية ٩
٧- طلب تقديم الخدمة ٩
٨- مبلغ التأمين ١٠
٩- الحد الأدنى من المعلومات اللازم توافرها في عقد الخدمة ١٠
١٠- الخدمات الإضافية وتعديل الخدمات والباقات ١٢
١١- صلاحية وتعديل عقود الخدمة ١٣
١٢- التزامات المستخدم ١٤
١٣- التزامات عامة على مقدم الخدمة ١٥
١٤- استمرارية الخدمة وإصلاح الأعطال ١٦
١٥- المحافظة على خصوصية بيانات المستخدم واتصالاته ١٧
١٦- الفواتير ١٨
١٧- الضوابط الخاصة بالخدمات مسبقة الدفع ١٩
١٨- الحد الائتماني ٢١
١٩- التجوال الدولي ٢١
٢٠- التجوال المحلي ٢٢
٢١- إمكانية نقل الأرقام ٢٣
٢٢- التنازل عن الخدمة ٢٤
٢٣- تعليق الخدمات وإلغاؤها ٢٤
٢٤- قواعد خاصة للمستخدم ذو الإعاقة ٢٤
٢٥- قواعد خاصة للمستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال ٢٧
٢٦- إجراءات معالجة الشكاوى ٢٨
٢٧- شكاوى ضد مقدم الخدمة الذي يعتمد على مقدم خدمة آخر ٣٠
٢٨- الاحتفاظ ٣٢
٢٩- قواعد واجراءات معالجة الأثر المترتب عن قصور أو أخطاء أو انقطاع أو عيوب في الخدمة ٣٣
٣٠- أحكام عامة ٣٤

١- مقدمة

بناءً على نظام الاتصالات وتقنية المعلومات الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٠٦) وتاريخ ١٤٤٣/١١/٠٢هـ، ولائحته التنفيذية (اللائحة)، وبناءً على المهام التنظيمية المسندة إلى الهيئة بموجب تنظيم الهيئة (التنظيم)، وأخذاً في الاعتبار احتياجات وتنظيم أسواق الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة، ووفقاً لتطور أسواق الاتصالات في المملكة وتجارب الدول الأخرى؛ تصدر الهيئة هذه الوثيقة لتحقيق الأهداف التالية:

- تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بما يؤدي إلى رفع كفاية خدماته وتطوير بنيته التحتية.
- تشجيع التحول الرقمي، والحث على استخدام الاتصالات وتقنية المعلومات، والاستفادة منها في جميع المجالات.
- حماية المصلحة العامة، وحماية المستخدم ومصالحه، ورفع مستوى الثقة لديه؛ عبر تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات ذات الجودة المناسبة، وتوفير الحماية من المحتوى الضار، والمحافظة على سرية الاتصالات.
- تعزيز الوصول إلى خدمات اتصالات وتقنية معلومات متطورة وبأسعار مناسبة في جميع مناطق المملكة.
- تحقيق الوضوح والشفافية في الإجراءات.
- تحقيق مبادئ المساواة وعدم التمييز.

٢- التعريفات

يقصد بالعبارات والمصطلحات المستخدمة في هذه الوثيقة المعاني ذاتها التي وردت في كل من نظام الاتصالات وتقنية المعلومات ولائحته التنفيذية عند استخدامها في هذه الوثيقة. ويكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة أمامها، مالم يقتض السياق خلاف ذلك:

٢-١ الوثيقة: تنظيمات قواعد حماية المستخدم.

٢-٢ الخدمة/الخدمات: تعني خدمات الاتصالات بين الأجهزة والمعدات الثابتة أو المتنقلة أو محدودة التنقل، على شبكات الاتصالات العامة.

٢-٣ المستخدم: شخص -ذو صفة طبيعية أو اعتبارية- يستخدم خدمات الاتصالات أو تقنية المعلومات من خلال مقدم الخدمة.

٢-٤ المستخدم من القطاع الحكومي: الشخص ذو الصفة الاعتبارية من الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها، التي تستخدم أو تطلب خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.

٢-٥ المستخدم من قطاع الأعمال: الشخص ذو الصفة الاعتبارية من الشركات والمؤسسات التجارية وما في حكمها، التي تستخدم أو تطلب خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.

٢-٦ المستخدم ذو الإعاقة: الشخص ذو الصفة الطبيعية الذي لديه إثبات رسمي بأنه شخص مُصاب بقصور كلي أو جُزئي بشكلٍ مُستقِر في قدُراتِه الجسمية أو الحسية أو العقلية أو التواصُلية أو التعليمية أو النفسية؛ والذي قد يحد أو يعيق استخدامه الكامل والفعال لخدمات الاتصالات أو الخدمات المرتبطة بها (مثل المعلومات)، أو الوصول إلى منافذ مقدم الخدمة التي يمكن للمستخدمين الآخرين غير ذوي الإعاقة الوصول إليها.

٢-٧ العرض: عرض دائم أو مؤقت للاشتراك في باقة أو خدمة معينة يقدمها مقدم الخدمة متضمناً مزايا مختلفة عن تلك المتوفرة في باقات أو منتجات أخرى قائمة.

٢-٨ الفترة التجريبية: هي فترة مؤقتة يمنحها مقدم الخدمة للمستخدم (بمقابل أو بدون مقابل) لأغراض اختبار و/أو تجربة خدماته ومنتجاته.

٢-٩ قيود الاستخدام: قيود أو استثناءات يضعها مقدم الخدمة تقيد استهلاك أي من الخدمات، وتتضمن هذه القيود على سبيل المثال لا الحصر القيود على الكمية، الزمن، والسرعة.

٢-١٠ مدة الاشتراك: تعني الفترة الزمنية التي يبقى فيها الاشتراك ساريا لمستخدم ما في خدمة معينة تحت نفس الشروط والأحكام.

٢-١١ مبلغ التأمين: المبلغ المالي الذي يطلبه مقدم الخدمة من المستخدم وفق أحكام هذه الوثيقة، وذلك لضمان حقه المالي تجاه المستخدم.

٢-١٢ عقد الخدمة: الاتفاق بين مقدم الخدمة والمستخدم؛ الذي يتم بموجبه تقديم الخدمة، وتحديد الأحكام والالتزامات والأسعار لتلك الخدمة، وأي تعديل عليه؛ والموثق بأي وسيلة تحددها الهيئة.

٢-١٣ العنوان: العنوان الوطني للمواطن، أو المقيم، أو الشخص الاعتباري العام أو الخاص، المحدد من قبل الجهة المعنية والمترتب عليه جميع الآثار النظامية الخاصة بالتبليغ، أو العنوان المحدد من قبل المستخدم في حال عدم توافر العنوان الوطني.

٢-١٤ تاريخ بدء الخدمة: هو التاريخ الذي ينتهي فيه مقدم الخدمة من تأسيس وتشغيل الخدمة، بحيث يتمكن المستخدم من استخدامها.

٢-١٥ الحد الأدنى للعقد: أقل مدة زمنية للاشتراك في الخدمة.

٢-١٦ تعديلات على العقد ليست في صالح المستخدم: أي تعديل يترتب عليه تقليل أو تخفيض أو تقييد أو منع استخدام أو الحصول على أي ميزة من مميزات الخدمات الأساسية أو الإضافية المستحقة للمستخدم عند بداية عقد الخدمة، أو إضافة أي التزامات إضافية على المستخدم، أو إلغاء الباقة الأساسية للمستخدم.

٢-١٧ الفاتورة: المستند الذي يصدره مقدم الخدمة بشكل دوري ومنتظم كل شهر ميلادي، أو بحسب ما يصدر من الهيئة في هذا الشأن، والمتضمّن تفاصيل المقابل المالي الذي يطالب مقدم الخدمة المستخدم بدفعه نظير الخدمة/الخدمات التي يقدمها للمستخدم.

٢-١٨ حساب المستخدم: رقم حساب يخصصه مقدم الخدمة للمستخدم؛ لتنظيم سداد المستحقات المالية المترتبة على الخدمة/ الخدمات المقدمة له.

٢-١٩ الأجور الدورية: أجور الخدمة/الخدمات التي تقيّد باستمرار في كل دورة فوترية، بغض النظر عن الاستخدام من عدمه، وتنتهي فقط بإنهاء أو إلغاء الخدمة.

٢-٢٠ الأجور غير الدورية: أجور الخدمة/الخدمات التي تقيّد في الفاتورة بحسب استخدام الخدمة/ الخدمات مما لا يدخل ضمن مميزات الأجور الدورية.

٢-٢١ برنامج الولاء: المزايا التفضيلية التي يوفرها مقدم الخدمة لعملائه.

٢-٢٢ الخدمات الاضافية: مجموعة خدمات أو مزايا اختيارية، يجوز للمستخدم الاشتراك فيها بالإضافة إلى اشتراكه في باقة أساسية، نظراً لكونها لا تُعرض منفصلة من مقدم الخدمة بوصفها خدمات قائمة بحد ذاتها.

٢-٢٣ الخدمات الفردية: الخدمات التي تقدم من قبل مقدم خدمة بشكل منفصل أو مدمجة مع خدمات اتصالات أو منتجات أخرى منفصلة.

٢-٢٤ الخدمة لاحقة الدفع (المفوترة): خدمة مقدمة من قبل مقدم الخدمة يُمكن المستخدم من استخدامها نظير مقابل مالي يُدفع بعد الاستخدام بناءً على الفاتورة الدورية التي تصدر من قبل مقدم الخدمة.

٢-٢٥ الخدمة مسبقة الدفع: خدمة مقدمة من قبل مقدم الخدمة يُمكن المستخدم من استخدامها نظير مقابل مالي يدفع قبل تقديم الخدمة.

٢-٢٦ الرصيد المتبقي: يعني المبلغ المالي المتبقي في حساب المستخدم بعد انتهاء مدة الاشتراك، ويشمل دقائق الاتصال أو كمية البيانات وغيرها من الخدمات غير المستخدمة والمتبقية بعد انتهاء مدة الاشتراك.

٢-٢٧ البيانات الشخصية: كل بيان -مهما كان مصدره أو شكله- من شأنه أن يؤدي إلى معرفة المستخدم على وجه التحديد، أو يجعله قابلاً للتعرف عليه بصفة مباشرة أو غير مباشرة، ويشمل ذلك الاسم، رقم الهوية الشخصية، العنوان، أرقام التواصل، رقم الرُّخصة، السجلات والممتلكات الشخصية، رقم الحساب البنكي أو البطاقة الائتمانية، صورة المستخدم الثابتة أو المتحركة، وغير ذلك من البيانات ذات الطابع الشخصي.

٢-٢٨ التجوال الدولي: هي خدمة تمكن مستخدمي الاتصالات المتنقلة من التمتع بخدمات الاتصالات أثناء زيارة دول أخرى، أو أثناء السفر جواً أو بحراً.

٢-٢٩ التجوال المحلي: هي خدمة تمكن مستخدمي الاتصالات المتنقلة داخل المملكة من التمتع بخدمات الاتصالات عبر تغيير الشبكة إلى مقدم خدمة آخر في حال عدم توفر تغطية لمقدم الخدمة الأساسي.

٢-٣٠ الحد الائتماني: الحد الأعلى لإجمالي أجور الخدمة/الخدمات الدورية وغير الدورية المطالب المستخدم بسدادها في الدورة الفوترية الواحدة.

٢-٣١ خدمات الطوارئ: الأرقام التي تحددها الهيئة في أنظمتها بأنها أرقام خاصة بالطوارئ وتسمح للمستخدمين بالوصول لها دون أي تكلفة.

٢-٣٢ تعليق الخدمة: إيقاف الخدمة المقدمة للمستخدم بصفة مؤقتة، بناءً على طلبه، أو إيقافها من قبل مقدم الخدمة بموجب أحكام شروط هذه الخدمة، أو بموجب توجيه من الهيئة بذلك. ويشمل ذلك إيقاف الخدمة الصادرة؛ عدا الاتصال بخدمات الطوارئ، وقنوات التواصل بمقدم الخدمة.

٢-٣٣ إلغاء الخدمة: إنهاء الخدمة المقدمة للمستخدم بإنهاء عقد الخدمة، بناءً على طلبه، أو إنهاؤها من قبل مقدم الخدمة بموجب أحكام شروط هذه الخدمة، أو إنهاؤها بموجب توجيه من الهيئة بذلك.

٢-٣٤ مقدم الخدمة المستضيف: يعني مقدم الخدمة الذي يمتلك البنية التحتية لشبكات الاتصالات وتقنية المعلومات التي يعتمد عليها مقدم الخدمة للمستخدم في تقديم خدماته.

٢-٣٥ الشكوى: تعبير المستخدم عن عدم رضاه عن مقدم الخدمة و/أو عن أي مسألة تتعلق بواحدة أو أكثر من خدماته، والتي يتم التعبير عنها من قبل المستخدم من خلال إرسالها لهذا الغرض من خلال إحدى القنوات المتاحة للشكاوى.

٢-٣٦ التسوية: المبلغ الذي يخصمه مقدم الخدمة من المبلغ المطلوب سداده من قبل المستخدم، أو يعيد للمستخدم ما تم دفعه نتيجة لعدم تمكن مقدم الخدمة من الوفاء بالتزاماته أو جزء منها، أو عدم ثبوت استحقاق مقدم الخدمة للمبلغ، أو لغيرها من الأسباب، سواء تم ذلك من قبل مقدم الخدمة من تلقاء نفسه، أو بناء على شكوى من المستخدم، أو بناء على قرار من الهيئة.

٣- نطاق تطبيق الوثيقة

تسري أحكام الوثيقة على جميع مقدمي الخدمة في المملكة العربية السعودية (المملكة) المرخص لهم من قبل الهيئة، وعلى جميع مستخدمي خدماتهم.

٤- شفافية ودقة المعلومات وسهولة الوصول إليها

٤-١ يجب على مقدم الخدمة في كل الأوقات توفير معلومات واضحة ومحدثة وكاملة عن تعرفة التجزئة الخاصة به ووصف للخدمات في جميع منافذ البيع التابعة له، وعلى موقعه الإلكتروني على شبكة الإنترنت، أو أي قنوات أخرى يستخدمها، ويجب أن تكون تلك المعلومات متوافقة تماماً مع تلك المقدمة في عقود الخدمة الموقعة مع المستخدم، كما يجب أن تكون متوافقة كذلك مع المعلومات المقدمة إلى الهيئة من قبل مقدم الخدمة سواءً الموافقة عليها أو من خلال إشعارات التعرفة.

٤-٢ يجب على مقدم الخدمة نشر معلومات واضحة وشفافة عن شروط وأحكام أي باقات خدمة يقدمها؛ أو يعلن عنها، على أن تشتمل – كحد أدنى – على البيانات التالية:

٤-٢-١ توضيح طريقة الاشتراك في الخدمة/الخدمات وإلغائها.

٤-٢-٢ معلومات عن منافذ تقديم خدماته.

٤-٢-٣ أنواع المكالمات المتاحة في الباقة على سبيل المثال لا الحصر: (داخل الشبكة، وخارجها، أو الدولية). وكونها داخل مجموعة اتصال معينة أو خارجها.

٤-٢-٤ عدد الدقائق الممنوحة لكل نوع من أنواع المكالمات المتاحة في الباقة.

٤-٢-٥ أنواع المكالمات المستثناة من الباقة.

٤-٢-٦ آلية التعامل مع الدقائق، أو كمية البيانات، أو الرصيد المتبقي في الباقة؛ وإمكانية ترحيلها أو الاستفادة منها في المستقبل.

٤-٢-٧ صلاحية انتهاء الرصيد، وآلية تحديد الصلاحية.

٤-٢-٨ إيضاح عدد الدقائق، و/أو كمية البيانات، وكيفية استخدام الرصيد داخل أوقات الذروة أو خارجها (في حال وجود اختلاف).

٤-٢-٩ الشروط الجزائية، إن وجدت.

٤-٢-١٠ كيفية تقديم الخدمة في حال تطبيق قيود الاستخدام من حيث توافر الخدمة وجودتها.

٤-٢-١١ الحالات التي يتم بناءً عليها تطبيق قيود الاستخدام .

٤-٢-١٢ أي شروط أو قيود تؤثر على استخدام كامل الخدمة المتاحة أو جزء منها أو على جودتها .

٤-٢-١٣ الوسائل اللازمة للمستخدم التي تمكنه من متابعة استخدامه للخدمات والتحكم فيها بشكل مستمر.

٤-٢-١٤ إيضاح آلية تطبيق التسوية للمستخدم وإجراءات معالجة الأثر المترتب عن قصور أو أخطاء أو انقطاع أو عيوب في الخدمة الواردة في القسم (٢٩) من الوثيقة.

٤-٣ يجب على مقدم الخدمة الالتزام بالوضوح والشفافية في عرض المعلومات المعلن عنها من خلال جميع القنوات الترويجية أو الإعلانية لأي باقات أو عروض لخدماته، وفي حال وجود قيود أو شروط للاستخدام أو التزامات متعلقة بها، فيجب الإشارة إليها في الإعلان؛ بشكل لا يوقع المستخدم في لبس أو تضليل، كما يجب على مقدم الخدمة تضمين تلك القنوات علاماته التجارية المعتمدة.

٥- الاتصالات التسويقية

٥-١ لا يجوز لمقدم الخدمة القيام بالتسويق الاتصالي للدعاية والترويج لشـراء أو لاسـتخدام منتج أو خدمة يقدمها، ويشمل ذلك التسويق عبر المكالمات الآلية أو الصادرة من الشخص الطبيعي إلا بعد الحصول على موافقة المستخدم المسبقة على تلقي مثل هذه الاتصالات، ولا يُعتدّ بالموافقة المضمّنة في سياسات الخصوصية وعقود الخدمة ونحوه، وأن يتقيد مقدم الخدمة بما يلي:

٥-١-١ أن يتم الاتصال بالمستخدم من خلال قنوات الاتصال الرسمية لمقدم الخدمة.

٥-١-٢ أن يتم تسجيل الاتصال مع مراعاة متطلبات الاحتفاظ السجلات.

٥-١-٣ أن يتم التحقق من هوية متلقي الاتصال، وأنه صاحب الرقم محل الاتصال، أو ممثله النظامي.

٥-١-٤ أن يفصح ممثل مقدم الخدمة في بداية الاتصال عن اسمه، ومقدم الخدمة الذي يمثله، وسبب الاتصال، ورغبة المستخدم في استمرار المكالمة من عدمها.

٥-١-٥ شرح الخدمة المعروضة، ومزاياها والتزاماتها بشكل واضح.

٥-١-٦ الإفصاح أثناء الاتصال عن السعر الكامل لأي منتج أو خدمة بموضوع الاتصال.

٥-١-٧ أن يتم توثيق طلب الخدمة المعروضة وفق آلية تفعيل وتعديل الخدمات الإضافية، وتعديل الباقات، المبينة في الثامنة من هذه الوثيقة.

٥-١-٨ تمكين المستخدم من حجب الاتصال التسويقي بدون مقابل، وفي أي وقت، عبر جميع المنافذ التقليدية والإلكترونية.

٦- الالتزامات المتعلقة بفترة التجربة والعروض الترويجية

٦-١ لا يجوز لمقدم الخدمة فرض أي رسوم أو أجور أو احتسابها على باقة خدمات أو عرض ترويجي بعد انتهاء الفترة التجريبية المجانية للباقة، أو انتهاء الزمن المحدد للعرض الترويجي، ما لم يتم استيفاء الشروط التالية :

٦-١-١ إشعار المستخدم بتاريخ انتهاء الفترة التجريبية المجانية أو الزمن المحدد للعرض الترويجي قبل انتهائها بما لا يقل عن (٢٤) ساعة لاتخاذه قرار بالاستمرار من عدمه.

٦-١-٢ أخذ موافقة المستخدم الصريحة على طلب الاستمرار في الباقة، أو العرض بعد انتهاء الفترة التجريبية المجانية أو الزمن المحدد للعرض، شريطة أن يكون قد تم إشعار المستخدم بذلك، وأن يطلع ويقبل بجميع شروط الخدمة والتزاماتها وأحكامها.

٧- طلب تقديم الخدمة

٧-١ يجب أن يبلغ عمر المستخدم أو من يمثله نظاماً خمسة عشر عاماً هجرياً، ولا يُقبل طلب تأسيس الخدمة باسم شخص أقل من هذا العمر حتى لو كان ممثله النظامي متجاوزاً لهذا العمر.

٧-٢ يجوز لمقدم الخدمة الامتناع عن تقديم الخدمات لاحقة الدفع (المفوترة) للمستخدم؛ إذا ثبت أنه مدين لمقدم الخدمة نفسه أو إذا كان لدى مقدم الخدمة ما يثبت مديونية هذا المستخدم لمقدم خدمة آخر، شريطة ألا تكون هذه المديونية محل خلاف أو شكوى قائمة.

٨- مبلغ التأمين

٨-١ يجوز لمقدم الخدمة، طلب تأمين مالي من مستخدم الخدمة لاحقة الدفع (مفوترة)؛ ليودعه في حساب المستخدم بوصفه تأمينا ماليا مقابل الاستفادة من خدماته، مع مراعاة ألا يزيد مبلغ التأمين عن قيمة الحد الائتماني للخدمة المطلوبة، وذلك في أي من الحالات التالية على سبيل الحصر:

٨-١-١ وجود مديونية على المستخدم لدى مقدم الخدمة وليست محل خلاف بينهما.

٨-١-٢ وجود تعثرات سابقة في السداد للمستخدم، أو في سجله الائتماني لدى الجهة المختصة بالمعلومات الائتمانية.

٨-١-٣ إذا لم يتوفر لدى مقدم الخدمة أي معلومات ائتمانية عن المستخدم الجديد.

٨-١-٤ تفعيل خدمة التجوال الدولي بناء على طلب المستخدم.

٨-٢ يجب على مقدم الخدمة أن يبين للمستخدم؛ سبب طلب مبلغ التأمين ومقداره وطريقة تطبيقه والفترة التي سيتم خلالها حجز مبلغ التأمين.

٨-٣ يجب على مقدم الخدمة إعادة مبلغ التأمين للمستخدم، أو المتبقي منه، بعد خصم أي مبلغ مستحق لمقدم الخدمة للسبب الذي طُلب لأجله مبلغ التأمين، وذلك عبر أي وسيلة يطلبها المستخدم، بما في ذلك إيداع المبلغ في حسابه المصرفي، أو حسابه لدى مقدم الخدمة، في أقرب وقت من التواريخ التالية:

٨-٣-١ خلال (١٠) أيام من تاريخ انتهاء سبب طلب مبلغ التأمين، أو إلغاء الخدمة.

٨-٣-٢ انقضاء (١٢) شهرا ميلاديا من تاريخ دفع التأمين المالي، إذا كان هذا مستحقا لإحدى الحالات المشار إليها في الفقرات (٨-١-١) و(٨-١-٢) و(٨-١-٣) من الوثيقة، وكان المستخدم يدفع بانتظام أي أجور مستحقة لمقدم الخدمة، وليس عليه أي ديون أخرى غير متنازع عليها مع مقدم الخدمة.

٩- الحد الأدنى من المعلومات اللازم توافرها في عقد الخدمة

٩-١ في حالات الاشتراك الجديد في الخدمة أو تعديل الاشتراك الحالي، يجب أن يتضمن عقد الخدمة، كحد أدنى على ما يلي:

٩-١-١ معلومات المستخدم:

٩-١-١-١ بالنسبة للشخص الطبيعي: الاسم الكامل، ورقم هويته، وجنسيته، وعنوانه، ورقم التواصل والبريد الإلكتروني- إن وجد-.

٩-١-١-٢ بالنسبة للشخصية الاعتبارية: اسم المنشأة، والرقم الموحد للمنشأة، وتاريخ السجل التجاري ومدينة الاصدار، أو رقم هوية المنشأة في حال عدم توفر الرقم الموحد للمنشأة للحالات المستثناة من وزارة التجارة أو الجهات غير التجارية، ومعلومات

الشخص المفوض بحسب الموضح في الفقرة (٩-١-١-١) من هذه المادة، مع إرفاق الأوراق الثبوتية بحسب ما تحدده الهيئة.

٩-١-٢ معلومات الخدمة المطلوبة (رقم/أرقام الخدمة أو الحساب، ونوع الخدمة، ووصف الباقة إذا كان أحدها يتضمن وصفاً للخدمات الفردية التي تغطيها، والموقع الفعلي لتقديم الخدمة -إذا كانت الخدمة ثابتة-).

٩-١-٣ الحد الائتماني للخدمة المطلوبة (إن وجد).

٩-١-٤ تاريخ إبرام عقد الخدمة.

٩-١-٥ معلومات موظف مقدم الخدمة الذي يُبرم العقد نيابة عن مقدم الخدمة، مع إقرار الموظف بالاطلاع والتحقق من أصل هوية المستخدم عند طلب الخدمة عن طريق الحضور الشخصي لموظف مقدم الخدمة.

٩-١-٦ تفاصيل التعرفة والأجور المطلوبة للخدمات والمعدات والأجهزة المقدمة، والتمييز بين الأجور الدورية وأي أجور غير دورية، سواء عند بداية عقد الخدمة أو عند إنهاء الخدمة.

٩-١-٧ تفاصيل الخدمات والمنتجات ومميزاتها التي يلتزم مقدم الخدمة بتقديمها، وآليات تسوية المبالغ في حالة عدم قيام مقدم الخدمة بالوفاء بمعايير جودة الخدمة المعتمدة من الهيئة أو المنصوص عليها في عقد الخدمة. -إن وجدت-.

٩-١-٨ تفاصيل الشروط والالتزامات على المستخدم، والنتائج المترتبة على عدم الالتزام بذلك.

٩-١-٩ تفاصيل أي خصومات أو عرض/ عروض، بما في ذلك فترة صلاحيتها، وأي شروط أو التزامات ستطبق على المستخدم خلال الخصم أو بعد نهايته.

٩-١-١٠ تفاصيل أي قيود استخدام للخدمات المقدمة بموجب عقد الخدمة، وأي رسوم يتم تطبيقها عند تجاوز تلك القيود.

٩-١-١١ مده عقد الخدمة، وشروط تمديدها، سواء كانت تلقائية أو بناء على طلب من المستخدم.

٩-١-١٢ مواعيد إصدار فواتير الخدمة حسب ما تحدده الهيئة.

٩-١-١٣ شروط تعديل الخدمة وإنهائها.

٩-١-١٤ الشروط التي يحق بموجبها لمقدم الخدمة تعليق الخدمة، كلياً أو جزئياً أو إلغائها.

٩-١-١٥ أي آليات وشروط وأحكام متاحة لتحويل الرصيد المتبقي بين أنواع اشتراكات الخدمة المختلفة لدى نفس مقدم الخدمة.

٩-١-١٦ معلومات مقدم الخدمة حول أي من التالي:

٩-١-١٦-١ إجراءات الشكاوى الخاصة به، بما في ذلك تفاصيل الاتصال بقسم شكاوى مقدم الخدمة، بما لا يخل بالإجراءات المنصوص عليها في هذه الوثيقة.

٩-١-١٦-٢ إجراءات تصعيد الشكوى للهيئة.

٩-١-١٧ وجوب تسجيل المستخدم من قطاع الأعمال لدى الهيئة في حال تقديمه لخدمات مراكز الاتصال، والالتزام بالأنظمة الصادرة من الهيئة بهذا الخصوص.

٩-٢ يجب تقديم جميع المعلومات المشار إليها في المادة (٩-١) وفق ما يلي:

٩-٢-١ أن تكون بعبارات سهلة وواضحة.

٩-٢-٢ أن تتوفر باللغتين العربية والإنجليزية.

٩-٣ يجب توثيق جميع المعلومات المشار إليها في المادة (٩-١) من هذا القسم من قبل مقدم الخدمة في عقد الخدمة وأخذ موافقة المستخدم وفق ما يصدر من الهيئة بهذا الخصوص.

٩-٤ يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بنسخة من عقد الخدمة فور تفعيلها وإرساله إلى الرقم محل الخدمة وإلى بريد المستخدم الإلكتروني المسجل للخدمات المتنقلة وإلى الرقم المختار من المستخدم وبريده الإلكتروني المسجل في الخدمات الثابتة، بعد استكمال المعلومات المطلوبة والمبينة في هذه المادة، والاحتفاظ بالعقد بحسب مدة الاحتفاظ المبينة في هذه الوثيقة.

٩-٥ عند وجود أي خلاف، فيقع على مقدم الخدمة عبء إثبات موافقة المستخدم على أحكام وشروط عقد الخدمة المتعلقة بالخلاف.

٩-٦ لا يحق لمقدم الخدمة مطالبة المستخدم بسداد أي مبلغ مالي قبل نجاح عملية توثيق الرقم، وفق الأنظمة الصادرة من الهيئة.

١٠- الخدمات الإضافية وتعديل الخدمات والباقات

١٠-١ يجب على مقدم الخدمة توفير إجراءات ووسائل إلكترونية، وهاتفية سهلة تمكن المستخدم من طلب إضافة أو تعديل أو تعليق أو إلغاء أي خدمات إضافية، أو خدمات فردية مدرجة ضمن باقات الخدمات المقدمة للمستخدم، أو طلب تعديل الباقة الأساسية، أو تحويل الخدمات لاحقة الدفع إلى مسبقة الدفع أو العكس، وعدم إلزام المستخدم بالحضور الشخصي.

١٠-٢ بالإضافة إلى ما ذكر في المادة (١٠-١) يجب على مقدم الخدمة إيجاد آلية موحدة تمكن المستخدم من إلغاء الاشتراك في الخدمات الإضافية؛ عبر الرسائل النصية القصيرة وفقا لما يلي:

١٠-٢-١ إرسال رسالة تتضمن حرف (غ) للخدمات المقدمة باللغة العربية، أو الحرف (U) للخدمات المقدمة باللغة الانجليزية، وذلك إلى رقم الخدمة المشترك بها.

١٠-٢-٢ عندما تكون الخدمة المشترك بها شاملة لعدة خدمات، ويرغب المشترك في إلغاء أحدها، فيتم ذلك على النحو التالي:

١٠-٢-٢-١ إلغاء الاشتراك للخدمات المقدمة باللغة العربية يكون بقيام المشترك بإرسال رسالة تتضمن الحرف (غ)، وترك مسافة، ثم (رمز الخدمة الفرعي) وذلك إلى رقم الخدمة المشترك بها.

١٠-٢-٢-٢ بالنسبة للخدمات المقدمة باللغة الانجليزية، يتم إلغاء الاشتراك عن طريق إرسال رسالة تتضمن النص التالي (U, then space then service command) وذلك إلى رقم الخدمة المشترك بها.

١٠-٣ يجب على مقدم الخدمة توثيق طلب المستخدم لأي خدمة، وأخذ موافقته بمميزاتها وشروطها وأحكامها وأسعارها وفق ما يصدر من الهيئة في هذا الشأن وحفظ ذلك بحسب مدة الحفظ المبينة في هذه الوثيقة.

١٠-٤ يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بمستند مبين فيه نوع الطلب والمعلومات الواردة في الفقرة (١٠-٣) من الوثيقة، ووقت وتاريخ تنفيذ مقدم الخدمة للطلب.

١٠-٥ يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بنسخة من عقد الخدمة عند تعديل الباقة الأساسية، أو تحويل الخدمة لاحقة الدفع إلى مسبقة الدفع والعكس.

١٠-٦ يجب على مقدم الخدمة عدم التفعيل التلقائي لخدمة الأنترنت على حسب الاستخدام خارج الباقات بدون طلب تفعيلها من قبل المستخدم.

١٠-٧ يجب على مقدم الخدمة التحقق من طلب المستخدم تحويل الشريحة الفرعية إلى شريحة رئيسية عبر إرسال رمز تحقق (OTP) إلى رقم الشريحة الرئيسية، على أن تتضمن الرسالة المرسلة الإشعار بأنه سيترتب على إتمام عملية تحويل الشريحة الفرعية إلى شريحة رئيسية تحويل جميع الإجراءات الي تتم في الوقت الحالي عبر الشريحة؛ ومنها الرسائل النصية المتضمنة كلمات المرور (OTP) الخاصة بالخدمات الحكومية والبنكية الإلكترونية إلى الشريحة المطلوب تفعيلها كشريحة رئيسية.

١١- صلاحية وتعديل عقود الخدمة

١١-١ يبدأ سريان عقد الخدمة من تاريخ بدء الخدمة لدى المستخدم.

١١-٢ باستثناء ما هو منصوص عليه في هذه المادة، لا يجوز وضع حد أدنى لمدة عقد الخدمة ملزم للمستخدم، وفي حالة رغب مقدم الخدمة في تحديد حد أدنى لمدة العقد، فيجب عليه الحصول على موافقة الهيئة المسبقة وفق أنظمة الهيئة المنظمة لاعتماد التعرفة، على أن يوضح في هذه الحالة آلية احتساب رسوم الإلغاء المبكر للعقد، والحصول على موافقة المستخدم على مدة الحد الأدنى للعقد.

١١-٣ لا يحق لمقدم الخدمة إجراء أي تعديلات على العقد ليست في صالح المستخدم إلا وفق الشروط التالية:

١١-٣-١ موافقة الهيئة على التعديل.

١١-٣-٢ انقضاء ما لا يقل عن سنة من تاريخ تأسيس/ تفعيل الخدمة للمستخدم، أو انقضاء مدة الحد الأدنى للعقد أيهما أعلى، ما لم تقرر الهيئة مدة أخرى.

١١-٣-٣ اخطار المستخدم بالتعديلات قبل (٦٠) يوماً من تاريخ نفاذ التعديل، أو بحسب ما تقرره الهيئة.

١١-٣-٤ أخذ موافقة المستخدم على رغبته في استمرار عقد الخدمة وفق التعديلات الجديدة قبل دخولها حيز النفاذ.

١١-٣-٥ يجب على مقدم الخدمة توثيق موافقة المستخدم على التعديلات، والاحتفاظ بها، وتزويد المستخدم بنسخة من عقد الخدمة المعدل، وفق المبين في المادة التاسعة من هذه الوثيقة.

١١-٤ يجوز لمقدم الخدمة في حال وجود حد أدنى للعقد أن يُخير المستخدم بين رغبته في الاستمرار في الخدمة وفق العقد الحالي حتى نهاية الحد الأدنى، أو إلغاء العقد أو نقل رقمه لمقدم خدمة لمشغل آخر دون أي مقابل مالي يترتب على المستخدم بسبب الإلغاء المبكر للعقد.

١١-٥ في حالة عدم موافقة المستخدم على تلك التعديلات أو طلب تعديل الخدمة حسب الباقات المتاحة من قبل مقدم الخدمة فيعد العقد ملغياً اعتباراً من تاريخ بدء سريان التعديل.

١٢- التزامات المستخدم

١٢-١ لا يجوز للمستخدم استخدام الخدمات أو المعدات أو البرامج أو المنتجات الأخرى التي يتلقاها من مقدم الخدمة، أو السماح باستخدامها أو تعديلها بما يخالف أي أنظمة مطبقة في المملكة أو يخالف شروط وأحكام عقد الخدمة، ويعد المستخدم مسؤولاً عن الاستخدام غير المشروع وما يترتب عليه.

١٢-٢ يعد المستخدم مسؤولاً عن حماية الشبكة الداخلية الخاصة به من أي اختراق غير نظامي سواء كان ذلك الاختراق بالمكالمات أو حركة البيانات الخاصة به.

١٢-٣ يجب على المستخدم دفع مبلغ التأمين، وأي مبالغ لأجور دورية وغير دورية مستحقة عليه لمقدم الخدمة؛ خلال الموعد المحدد في عقد الخدمة.

١٢-٤ يلتزم المستخدم - في الحالات التي يقوم فيها مقدم الخدمة بتوفير أجهزة طرفية في موقع المستخدم - أن يسمح للأشخاص المفوضين من قبل مقدم الخدمة بالدخول إلى المباني والمواقع التي يشغلها المستخدم، أو تقع تحت سيطرته، وأن يسمح لهم بالبقاء في تلك المواقع بالقدر المطلوب وذلك للأغراض التالية:

١٢-٤-١ القيام بأعمال الإصلاح أو الفحص لأي من أجهزة ومعدات الاتصالات، أو أي من الأجهزة والمعدات المرتبطة بتقديم خدمة معينة للمستخدم.

١٢-٤-٢ تركيب أي من أجهزة الاتصالات ومعداتها داخل الموقع؛ لتقديم الخدمة للمستخدم أو سحبها أو إزالتها أو صيانتها أو استبدالها.

١٢-٥ يلتزم المستخدم بالتراخيص المطلوبة للبرامج المستخدمة في الأجهزة والمعدات، بما في ذلك الالتزام بحقوق الملكية الفكرية، أو أي حقوق أخرى مطلوبة ترتبط بتقديم أي خدمات، أو تركيب

أو استخدام أيه معدات في موقعه (ويشمل ذلك أجهزة الاتصالات ومعداتها) وذلك طيلة مدة تقديم الخدمة أو إتاحتها للمستخدم.

١٢-٦ يكون المستخدم مسؤولاً عن الاتصالات الصادرة من أجهزة أو معدات الاتصالات الخاصة به، واستخدامها بشكل صحيح؛ مع تحمله تكاليفها، بصرف النظر عن هوية الشخص الذي قام بالاتصالات أو قبل بها. ويجوز للمستخدم تقديم شكوى من أجور الاتصالات التي لا يعتقد أنها صدرت من أجهزة أو معدات الاتصالات الخاصة به.

١٣- التزامات عامة على مقدم الخدمة

١٣-١ يجب على مقدم الخدمة توفير قنوات مجانية متعددة وسهلة للتواصل بينه وبين مستخدم خدماته ومنتجاته – كحد أدنى - وفقاً لما يلي:

١٣-١-١ وسيلة اتصال صوتية، يمكن للمستخدم من خلالها الوصول لموظف مقدم الخدمة.

١٣-١-٢ وسائل تواصل إلكترونية، تمكن المستخدم من الوصول لموظف مقدم الخدمة.

١٣-١-٣ وضع مؤشرات لقياس أداء مراكز التواصل مع المستخدمين، ومدى رضا المستخدمين عنها، ومعالجة أسباب أي تدني في مستوى الخدمة المقدمة بما يمنع تكرارها.

١٣-٢ يجب على مقدم الخدمة حصر التواصل مع المستخدمين ليكون عبر رقم خدمة العملاء الموحد والمعلن للمستخدمين، وفي حال رغب بالتواصل مع المستخدمين من أرقام مختلفة غير الرقم الموحد يجب عليه تفعيل خاصية تمكن المستخدم من التعرف على هوية المتصل.

١٣-٣ مع مراعاة أحكام المادة السابعة من هذه الوثيقة، يجب على مقدم الخدمة تقديم خدماته؛ لأي شخص يتقدم بطلب للحصول عليها مالم يتعذر تقديمها لأسباب فنية حقيقة ومثبتة أو لأسباب نظامية.

١٣-٤ يجب على مقدم الخدمة عند طلب المستخدم لخدمة يتم توصيلها له في موقعه أن يوفر وسيلة إلكترونية تمكن المستخدم من تتبع الطلب، وإيضاح حالته، والوقت المتوقع للتوصيل.

١٣-٥ يجب على مقدم الخدمة تقديم خدماته وفقاً للشروط والأحكام المتفق عليها مع المستخدم والمتوافقة مع أحكام هذه الوثيقة، وما نصت عليه التزاماته وفقاً لأنظمة الهيئة.

١٣-٦ يجب على مقدم الخدمة تقديم خدماته لجميع المستخدمين وفقاً للشروط والأحكام ذاتها، دون أي تفريق أو تمييز فيما يتعلق بميزاتهم، ويشمل ذلك على وجه الخصوص:

١٣-٦-١ رسوم وأجور الخدمات المقدمة.

١٣-٦-٢ جودة الخدمة المقدمة.

١٣-٦-٣ وقت تقديم الخدمة المطلوبة.

١٣-٦-٤ أي شروط صادرة عن الهيئة.

١٣-٧ عند ابرام المستخدم ومقدم الخدمة لعقد خدمة متضمن الحصول على جهاز، لا يحق لمقدم الخدمة تقييد استفادة المستخدم من الجهاز أو حصر الاستفادة منه على الشرائح الصادرة من مقدم الخدمة فقط، إلا بعد موافقة الهيئة.

١٣-٨ يجب على مقدم الخدمة التحقق من تقديم وتفعيل الخدمات المطلوبة من المستخدم وإثبات ذلك عند الطلب.

١٣-٩ يجب على مقدم الخدمة توفير خدمة مجانية عبر الرسائل القصيرة، والموقع الإلكتروني والاتصال على نظام الرد الآلي الصوتي تمكن المستخدم من معرفة الأرقام الموثقة على رقم هويته لدى مقدم الخدمة.

١٣-١٠ يجب على مقدم الخدمة تمكين المستخدم من معرفة الأرقام الموثقة على رقم هويته، وذلك وفقاً للآلية التي تحددها الهيئة.

١٣-١١ يجب على مقدم الخدمة عدم إجراء أي تغييرات على أرقام المستخدم إلا وفقاً للأحكام والإجراءات المنصوص عليها في أنظمة الهيئة ذات العلاقة.

١٣-١٢ للتمييز بين المكالمات الصادرة داخل شبكة الاتصالات المتنقلة وبين المكالمات الصادرة خارجها، يلتزم مقدم الخدمة بإتخاذ الإجراءات اللازمة لتقديم خدمة إشعار المستخدم عند إجراء المكالمات الصادرة خارج شبكة الاتصالات المتنقلة.

١٣-١٣ يجب على مقدم الخدمة توفير منافذ كافية لخدمة المستخدمين، مع مراعاة الانتشار والتوزيع الجغرافي للمستخدمين، وأوقات العمل بحسب المواسم.

١٣-١٤ يجب على مقدم الخدمة قياس رضا مستخدمي خدماته، ومتابعة آرائهم ومتطلباتهم وتجاربهم، وإيجاد حلول لرفع مستوى رضاهم وتحسين تجاربهم.

١٣-١٥ يجب على مقدم الخدمة إعداد وتنفيذ خطط وبرامج لرفع وعي المستخدمين، ونشر حقوقهم والتزاماتهم على موقعه الإلكتروني، ومنافذ تقديم خدماته، بحسب الاشتراطات التي تحددها الهيئة.

١٤- استمرارية الخدمة وإصلاح الأعطال

١٤-١ يجب على مقدم الخدمة أن يقوم بإصلاح أعطال أو انقطاع أو قصور أو أخطاء أو عيوب الخدمات فور اكتشافها من قبله أو عند إبلاغ المستخدم بها أيهما أولا، وعدم احتساب أي رسوم مالية على المستخدم خلال فترة معالجتها.

١٤-٢ يتحمل مقدم الخدمة المسؤولية عن حسن سير العمل وإصلاح أي من عناصر شبكته خارج مواقع المستخدم، وأجهزته اللازمة لتقديم الخدمة، بما في ذلك التوصيلات والمعدات التي تم تركيبها أو توفيرها من قبل مقدم الخدمة داخل موقع المستخدم، أو كانت من ضمن التزاماته عند الاتفاق مع المستخدم، ويتحمل مقدم الخدمة نفقات الصيانة والإصلاح المطلوبة لشبكته

وتجهيزاته كافة؛ لأي سبب كان، بما في ذلك الناتجة عن التقادم الطبيعي للشبكات والأجهزة المتعلقة بتقديم الخدمة.

١٤-٣ يجب على مقدم الخدمة عند تلقيه بلاغ عطل أو انقطاع أو قصور أو أخطاء أو عيوب من المستخدم أن يرسل للمستخدم عبر رسالة نصية إلى رقم هاتفه المتنقل ما يلي:

١٤-٣-١ رقم البلاغ المقيد لدى مقدم الخدمة.

١٤-٣-٢ الوقت اللازم للإصلاح.

١٤-٣-٣ تاريخ ووقت الزيارة لموقعه – في حال الحاجة لذلك- مع مراعاة وقت المستخدم.

١٤-٣-٤ رقم تحقق لضمان الاصلاح يطلب من المستخدم لإغلاق طلب الصيانة.

١٤-٣-٥ مبلغ التسوية للمقابل المالي خلال فترة الانقطاع أو القصور أو الخطأ أو العيب أو العطل – إن وجد-.

١٤-٣-٦ تبليغ المستخدم بعد الانتهاء من الاصلاح.

١٤-٤ يجب على مقدم الخدمة إبلاغ المستخدم مسبقًا بأي أعمال مطلوبة تتعلق بالصيانة أو التحسين للخدمة المطلوبة، إذا كان من المحتمل أن تؤدي هذه الأعمال إلى تعطيل الخدمة للمستخدم أو طلب الدخول إلى مبانيه.

١٤-٥ على المستخدم قبل الاتصال بمقدم الخدمة التحقق من التوصيلات والمعدات المسؤول عنها داخل موقعه، ولا يدخل في ذلك التوصيلات والمعدات التي تم تركيبها أو توفيرها من قبل مقدم الخدمة داخل موقع المستخدم، أو كانت من ضمن التزامات مقدم الخدمة عند الاتفاق مع المستخدم.

١٥- المحافظة على خصوصية بيانات المستخدم واتصالاته

١٥-١ يجب على مقدم الخدمة الالتزام بالأنظمة والقرارات التي تصدر من الهيئة أو أي جهة ذات اختصاص، فيما يخص المحافظة على خصوصية بيانات المستخدمين.

١٥-٢ يلتزم مقدم الخدمة باتخاذ جميع التدابير والترتيبات اللازمة لضمان حماية سرية المعلومات والوثائق الشخصية للمستخدم، ولمنع الوصول إليها والاطلاع عليها والتصرف فيها؛ تصرفًا غير نظامي، بما في ذلك إعداد السياسات المتعلقة بحماية سرية تلك المعلومات والوثائق ورفعها إلى الهيئة لاعتمادها، وفق الأحكام النظامية ذات العلاقة.

١٥-٣ مع مراعاة الأحكام النظامية ذات العلاقة، لا يجوز لمقدم الخدمة كشف معلومات المستخدم أو وثائقه إلا بموافقة منه.

١٥-٤ مع مراعاة الأحكام النظامية ذات العلاقة، على مقدم الخدمة عند تعرّض معلومات المستخدم أو وثائقه، للانتهاك -بأي طريقة كانت- اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لحماية معلومات ووثائق المستخدم وإشعار الهيئة والمستخدم فورًا بتفاصيل الواقعة.

١٥-٥ دون إخلال بالأحكام النظامية ذات العلاقة، يلتزم مقدم الخدمة بالاحتفاظ بمعلومات المستخدم ووثائقه للمدة التي تحددها الهيئة، وتحتسب تلك المدة من تاريخ آخر تقديم للخدمة. وفي حال وجود نزاع بشأن الخدمة بين المستخدم ومقدم الخدمة، يتعين الاحتفاظ بتلك المعلومات والوثائق إلى حين انتهاء النزاع.

١٥-٦ يلتزم مقدم الخدمة بالمحافظة على سرية اتصالات المستخدم، والبيانات التي يتم إرسالها، أو استقبالها عن طريق شبكات الاتصالات العامة التابعة له، وعدم السماح لأي شخص من موظفيه أو من التابعين له أو غيرهم بالاطلاع عليها، أو الاستماع إليها، أو تسجيلها إلا وفق مبررات نظامية.

١٦- الفواتير

١٦-١ يجب على مقدم الخدمة توفير وسائل متعددة ومجانية وميسرة تمكن المستخدم من مراقبة استهلاك الخدمات التي يستخدمها.

١٦-٢ يجب على مقدم الخدمة فوترة الخدمات لاحقة الدفع بنهاية كل شهر ميلادي.

١٦-٣ لا يحق لمقدم الخدمة فوترة رسوم أي خدمة مقدماً بالنسبة للخدمات لاحقة الدفع، أو مطالبة المستخدم بها إلا بعد نهاية الدورة الفوترية.

١٦-٤ يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بفواتير واضحة وصحيحة ومفصلة باللغة العربية أو الإنجليزية - بحسب اختيار المستخدم - وارسالها له إلكترونياً - دون مقابل -، مع تمكين المستخدم من الدخول على أنظمة مقدم الخدمة الالكترونية والحصول على نسخة من الفواتير المفصلة لمدة لا تقل عن اثني عشر (١٢) شهراً من تاريخ صدور الفاتورة، وإتاحة إمكانية حفظها أو طباعتها.

١٦-٥ لا يجوز لمقدم الخدمة مطالبة المستخدم بأي مبالغ تزيد عن تكاليف الأجور المطبقة على الخدمات التي قدمها بناءً على طلب المستخدم.

١٦-٦ يجب على مقدم الخدمة أن يُضمن في الفاتورة - كحد أدنى - المعلومات التالية:

١٦-٦-١ تفاصيل رقم حساب المستخدم والخدمات الإضافية.

١٦-٦-٢ تفاصيل الخدمة وتفاصيل أو تقرير الاستخدام لها.

١٦-٦-٣ تاريخ الفاتورة.

١٦-٦-٤ تاريخ الإلغاء لعدم السداد وتاريخ تعليق الخدمة.

١٦-٦-٥ تفاصيل الأجور غير الدورية.

١٦-٦-٦ تفاصيل الأجور الدورية، لكل خدمة على حدة.

١٦-٦-٧ الأجور المدفوعة عن الفاتورة السابقة، إن وجدت.

١٦-٦-٨ تفاصيل رسوم إنشاء الخدمة، إن وجدت.

١٦-٦-٩ الحد الائتماني.

١٦-٦-١٠ العنوان.

١٦-٦-١١ مبلغ التسوية، إن وجد.

١٦-٦-١٢ برنامج الولاء، إن وجد.

١٦-٦-١٣ أي مقابل مالي آخر لقاء تقديم الخدمة، إن وجد.

١٦-٦-١٤ مبلغ التأمين، إن وجد.

١٦-٦-١٥ بيان حق المستخدم في مراجعة الفاتورة، وفي تقديم اعتراض على الأجور الواردة فيها خلال (٦٠) يوماً من تاريخ صدورها.

١٦-٦-١٦ وسائل تقديم الشكوى لدى مقدم الخدمة.

١٦-٧ على مقدم الخدمة الاحتفاظ بتفاصيل الفواتير الصادرة، بحسب المدة المحددة في هذه الوثيقة، ويقع عليه عبء إثبات صحة المبالغ الواردة في الفواتير عند وجود أي خلاف حولها.

١٦-٨ يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بما يفيد استلامه لأي مبلغ تم دفعه؛ موضحاً به نوع الخدمة ورقمها ورقم حساب المستخدم الذي تم سداده ومبلغ السداد وتاريخه، والاحتفاظ بالمستند طوال مدة الاحتفاظ بالفاتورة ذات العلاقة.

١٦-٩ يحق للمستخدم الاعتراض على أجور الخدمة التي يعتقد أنها لم تصدر من رقمه، أو أنه طلبها، ولا يتوجب عليه حينها دفع الأجور التي تم الاعتراض عليها؛ إلى أن يتم البت في الاعتراض، ويجب على المستخدم في هذه الحالة القيام بدفع المبلغ الوارد في الفاتورة الذي لم يعترض عليه، وذلك خلال تاريخ السداد المشار إليه في الفاتورة.

١٦-١٠ يحق للمستخدم الاعتراض على صحة أي رسوم مدرجة في الفاتورة خلال مدة (٦٠) يوماً من تاريخ صدور الفاتورة، أو من تاريخ علم المستخدم بها إذا لم يثبت علمه في وقت صدورها. ويقع على مقدم الخدمة إثبات علم المستخدم بصدور الفاتورة.

١٦-١١ لا يتحمل المستخدم مسؤولية دفع أي أجور سابقة لم تتم فوترتها بشكل صحيح، كلياً أو جزئياً، إلا في الحالات التالية:

١٦-١١-١ كون المبالغ صحيحة لأجور دورية أو غير دورية، شريطة أن يتم فوترتها ومطالبة المستخدم بها خلال (٦٠) يوماً من تاريخ استحقاق المبلغ.

١٦-١١-٢ كون المبالغ صحيحة لأجور استخدام الخدمة أثناء التجوال الدولي، إذا تمت فوترتها خلال (٦٠) يوماً من تاريخ الاستخدام.

١٦-١٢ يجوز لمقدم الخدمة – بناء على طلب المستخدم - إيجاد اتفاقية مكتوبة معه للسداد بالتقسيط، بحيث تكون مناسبة وقابلة للتنفيذ، شريطة أن يضمن مقدم الخدمة ما يلي :

١٦-١٢-١ ألا يتجاوز مبلغ القسط الواحد بالنسبة للأجور الواردة في الفقرة (١٦-١١-١) من الوثيقة، قيمة الحد الائتماني للفترة محل المطالبة، الا إذا رغب المستخدم في دفع مبلغ أعلى.

١٦-١٢-٢ ألا يتجاوز مبلغ القسط الواحد بالنسبة للأجور الواردة في الفقرة (١٦-١١-٢) من الوثيقة؛ ضعف قيمة الحد الائتماني للفترة محل المطالبة، الا إذا رغب المستخدم في دفع مبلغ أعلى.

١٦-١٢-٣ ألا يندرج مبلغ القسط ضمن الحد الائتماني للفاتورة المضن بها.

١٦-١٢-٤ أن يحتفظ مقدم الخدمة بنسخة من هذه الاتفاقية حتى انتهاء سداد كامل المبلغ محل الاتفاقية.

١٦-١٣ يجب على مقدم الخدمة اتخاذ كافة الإجراءات للتحقق من صحة المبالغ المطالب بها المستخدم قبل إدراج اسمه كمتعثر في أنظمة شركات المعلومات الائتمانية، ومن ذلك -على سبيل المثال لا الحصر-:

١٦-١٣-١ عدم وجود شبهة سلوك احتيالي من قبل مقدم الخدمة، أو موظفيه أو وكلاءه أو موزعيه.

١٦-١٣-٢ عدم وجود شكاوى مفتوحة محل خلاف على مبلغ الفاتورة، أو على تأسيس خدمة.

١٦-١٣-٣ عدم مخالفة أيٍ من أنظمة الهيئة، على سبيل المثال لا الحصر: فوترة مبالغ بعد طلبات الإلغاء، أو احتساب مبالغ متجاوزة للحد الائتماني بشكل غير نظامي.

١٦-١٤ يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم بالمبالغ المستحقة عليه، وذلك عبر رسالة نصية ترسل إلى رقمه المسجل في منصة أبشر بعد (٥٠) خمسين يوماً من تاريخ صدور الفاتورة، تتضمن تذكيرًا له بالمبالغ المستحقة، وسببها، وموعد سدادها، والتبعات المترتبة على التخلف عن السداد؛ بما في ذلك إمكانية إدراجه كمتعثر في أنظمة شركات المعلومات الائتمانية.

١٦-١٥ يجب على مقدم الخدمة التحديث الفوري لحالة المستخدم، في أنظمة شركات المعلومات الائتمانية، فور زوال سبب إدراجه.

١٦-١٦ إذا تم إدراج مستخدم ما في أنظمة شركات المعلومات الائتمانية، بما يخالف الإجراءات المنصوص عليها أعلاه؛ فيجب على مقدم الخدمة تحديث حالة المستخدم في أنظمة شركات المعلومات الائتمانية بشكل فوري، ولا يعفي ذلك مقدم الخدمة من تطبيق الإجراءات النظامية في حقه نتيجة مخالفته.

١٦-١٧ يجوز لمقدم الخدمة تحويل أي مبالغ مستحقة لم يتم سدادها من قبل المستخدم، وترتب عليها إلغاء الخدمة إلى أي حساب آخر يخص المستخدم لدى مقدم الخدمة ما لم تكن محل خلاف، مع وجوب إشعار المستخدم قبل إجراء التحويل، ولا يندرج المبلغ المحول ضمن الحد الائتماني للفاتورة التي ضمن بها.

١٦-١٨ يجب على مقدم الخدمة أن يعيد إلى المستخدم أي مبالغ مستحقة للمستخدم لدى مقدم الخدمة، وذلك خلال (١٠) أيام بحد أقصى من تاريخ طلب المستخدم أو اكتشافها إذا طلب

المستخدم تحويل المبالغ إلى حسابه المصرفي، أو خلال (٥) خمسة أيام بحد أقصى إذا طلب المستخدم إضافتها إلى أي حساب يخصه لدى مقدم الخدمة.

١٧- الضوابط الخاصة بالخدمات مسبقة الدفع

١٧-١ يجب على مقدم الخدمة توفير معلومات واضحة للمستخدم حول شروط وأحكام الخدمات مسبقة الدفع.

١٧-٢ يجب على مقدم الخدمة توفير وسائل مجانية تمكن المستخدم من مراقبة استهلاك الخدمات المستخدمة بشكل مستمر.

١٧-٣ يجب على مقدم الخدمة أن يقوم بإشعار المستخدم لخدمات مسبقة الدفع مجانا عند استهلاك (٨٠ %) من رصيده، وقبل انتهاء فترة صلاحية الباقة بيومين على الأقل، وذلك من خلال رسالة نصية قصيرة يتم إرسالها إلى ذلك المستخدم، أو بأي وسيلة أخرى مناسبة.

١٧-٤ يجب على مقدم الخدمة تحديد قنوات شحن الرصيد للخدمات مسبقة الدفع ومدة صلاحية الاشتراك فيها.

١٧-٥ بعد كل عملية شحن لرصيد الخدمات مسبقة الدفع، يجب على مقدم الخدمة، إشعار المستخدم مجانا برسالة نصية قصيرة أو بأي وسيلة أخرى متاحة بقيمة الرصيد الجديد، ومدة صلاحية الاشتراك فيها.

١٧-٦ يجب على مقدم الخدمة توفير آليات وشروط وأحكام تتيح تحويل الرصيد المتبقي بين أنواع اشتراكات الخدمة المختلفة لدى نفس مقدم الخدمة.

١٧-٧ يجب على مقدم الخدمة توفير معلومات عن كيفية التصرف في الرصيد المتبقي للخدمات مسبقة الدفع في حالات انتهاء فترة صلاحية الاشتراك فيها، أو نقل الرقم أو إلغاء الخدمة.

١٧-٨ يجب على مقدم الخدمة، توفير معلومات واضحة عن كيفية استفادة المستخدم من الخدمات الإضافية للخدمات مسبقة الدفع.

١٧-٩ لا يحق لمقدم الخدمة إلغاء الخدمة قبل انتهاء مدة الاشتراك بدون وجود سبب نظامي يجيز له إلغاء الخدمة.

١٨- الحد الائتماني

١٨-١ يجب على مقدم الخدمة تحديد الحد الائتماني وتضمينه في عقد الخدمة بحسب ما يراه مناسبا له، ولا يجوز رفعه إلا بطلب المستخدم، وعلى مقدم الخدمة الاستجابة إلى طلب المستخدم بتخفيض الحد الائتماني، مع مراعاة ألا يقل الحد الائتماني بعد التخفيض عن الحد الأدنى لقيمة الباقة، وفي حال طلب المستخدم تعديل باقته إلى باقة ذات رسوم أعلى من الحد الائتماني، فإن ذلك يعني رفع الحد الائتماني تلقائيا إلى قيمة الباقة الجديدة كحد أدنى.

١٨-٢ يجب على مقدم الخدمة؛ إشعار المستخدم عند استهلاك ٨٠ % من الحد الائتماني الخاص به للفترة ذات الصلة، وذلك من خلال رسالة نصية قصيرة يتم إرسالها إلى المستخدم، أو بأي وسيلة أخرى موثقة.

١٨-٣ يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم عند استهلاك ٨٠% من باقة الانترنت المشترك بها عبر رسالة نصية قصيرة.

١٨-٤ يجب على مقدم الخدمة تعليق الخدمة فور وصول المبالغ المطالب بها المستخدم الحد الائتماني المتفق عليه، ويمكن للمستخدم طلب إعادة الخدمة وإعطائه مهلة للسداد لا تتجاوز (٥) أيام عمل، على ألا يتجاوز استهلاكه خلال هذه الفترة (١٠ %) من حده الائتماني.

١٨-٥ يجب على مقدم الخدمة تعليق خدمة الانترنت فور استهلاك المستخدم لكامل سعة باقة الإنترنت المشترك فيها، ويُشعر المستخدم عبر رسالة نصية قصيرة بإيقاف الخدمة، وكيفية إعادتها، وتكلفة استخدام الانترنت بدون الباقة إن رغب في ذلك.

١٨-٦ يجب ألا يتجاوز إجمالي قيمة الفاتورة مبلغ الحد الائتماني، باستثناء ما ورد في هذه الوثيقة، وفي حال عدم سداد المستخدم للمبالغ المستحقة، فيستمر تعليق الخدمة خلال الدورة الفوترية التالية ولا يحتسب في الفاتورة التالية إلا الأجور الدورية.

١٨-٧ يقتصر تعليق الخدمة بسبب تجاوز الحد الائتماني على خدمات الأجور غير الدورية، أما الخدمات التي يحتسب استخدامها ضمن الأجور الدورية فلا يتم تعليقها، كباقات الانترنت اللامحدودة، والاتصال اللامحدود على سبيل المثال.

١٨-٨ يستثنى من الخضوع للحد الائتماني على سبيل الحصر ما يلي:

١٨-٨-١ أجور آخر عملية اتصال بدأت قبل بلوغ الحد الائتماني.

١٨-٨-٢ أجور استخدام الخدمة أثناء التجوال الدولي ولا يشمل ذلك استخدام الانترنت أثناء التجوال.

١٨-٨-٣ الزيادة بما لا يتجاوز (١٠%) من حده الائتماني في حال طلب المستخدم إعادة الخدمة بعد تعليقها لبلوغ الحد الائتماني.

١٩- التجوال الدولي

١٩-١ يجب على مقدم الخدمة عدم التفعيل التلقائي لخدمة التجوال الدولي لخدمة الانترنت على حسب الاستخدام خارج الباقات بدون طلب تفعيلها من قبل المستخدم.

١٩-٢ يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم عبر رسائل نصية قصيرة مجانية باللغة العربية وباللغة الإنجليزية (ما لم يختار المستخدم لغة واحدة)، فور اتصاله بشبكة مقدم خدمات اتصالات متنقلة آخر أثناء التجوال الدولي بما يلي:

١٩-٢-١ تعرفة استلام المكالمات الصوتية.

١٩-٢-٢ تعرفة اجراء مكالمات صوتية إلى رقم خدمة آخر يستخدم رقم تابع لمقدم خدمة في المملكة.

١٩-٢-٣ تعرفة اجراء مكالمة صوتية إلى رقم خدمة آخر يستخدم رقم تابع لمقدم خدمة في بلد التجوال.

١٩-٢-٤ تعرفة إرسال رسالة نصية قصيرة إلى رقم خدمة آخر يستخدم رقم تابع لمقدم خدمة في المملكة.

١٩-٢-٥ تعرفة إرسال رسالة نصية قصيرة إلى رقم خدمة آخر يستخدم رقم تابع لمقدم خدمة في بلد التجوال.

١٩-٢-٦ تعرفة استخدام الانترنت في نفس منطقة التجوال الدولي.

١٩-٢-٧ كيفية الوصول إلى معلومات تعرفة الاتصال إلى دول أخرى.

١٩-٢-٨ وسيلة الاتصال بمقدم الخدمة مجانا أثناء التجوال.

١٩-٢-٩ أي قيود استخدام أثناء التجوال الدولي، يترتب على استخدامها زيادة في مبالغ الفاتورة.

١٩-٢-١٠ عدم خضوع خدمات التجوال الدولي للحد الائتماني باستثناء استخدام الانترنت.

١٩-٢-١١ توضيح وحدة احتساب كل تعرفة لخدمة على أن تكون تعرفة خدمة التجوال الدولي المرسلة للمستخدم بالريال السعودي.

١٩-٢-١٢ توضيح أن جودة الخدمة في شبكات الاتصالات المتنقلة بالدول الأخرى تعتمد على مقدم الخدمة في دولة التجوال.

١٩-٢-١٣ عرض الباقات التي يوفرها مقدم الخدمة للمستخدم في بلد التجوال، ومميزاتها، وكيفية الاشتراك فيها.

١٩-٣ يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم بأي تغيير يطرأ على الأسعار؛ قبل تطبيقه على المستخدم.

١٩-٤ يجب على مقدم الخدمة وضع التدابير اللازمة لحماية المستخدم في المناطق الحدودية من التجوال الدولي التلقائي على شبكة مقدم خدمة في دولة أخرى.

٢٠- التجوال المحلي

٢٠-١ يجب على مقدمي الخدمة الحاصل على الترخيص الموحد القيام بالآتي:

٢٠-١-١ التفعيل التلقائي للخدمات الصوتية وخدمة الانترنت للتجوال المحلي دون طلب تفعيلها من قبل المستخدم.

٢٠-١-٢ إشعار المستخدم عبر رسالة نصية قصيرة مجانية باللغة العربية واللغة الإنجليزية -ما لم يختار المستخدم لغة واحدة، عند اتصاله بشبكة مقدم خدمات اتصالات متنقلة آخر أثناء التجوال المحلي، وفق الآلية التي تحددها الهيئة.

٢٠-١-٣ عدم احتساب أي مقابل مالي إضافي نظير تمكين المستخدم من الاستفادة من التجوال المحلي.

٢١- إمكانية نقل الأرقام

٢١-١ يحق للمستخدم طلب نقل رقم الخدمة من مقدم خدمة إلى مقدم خدمة آخر، ويلتزم مقدم الخدمة بتلبية طلبه وفقاً لأنظمة الهيئة المتعلقة بنقل الأرقام.

٢١-٢ يحق للمستخدم طلب نقل خدمات الاتصالات الثابتة؛ من موقع إلى موقع آخر، وعلى مقدم الخدمة تلبية طلبه حسب الإمكانية الفنية المتاحة، ووفقاً لأنظمة الهيئة في هذا الشأن، وعلى مقدم الخدمة تعليق الخدمة وعدم احتساب أي رسوم على الخدمة من تاريخ طلب نقل الخدمة حتى تاريخ تفعيلها في الموقع الجديد.

٢٢- التنازل عن الخدمة

٢٢-١ يجوز للمستخدم التنازل عن الخدمة لشخص آخر، شريطة أن تتوافر شروط تقديم الخدمة في الشخص المتنازل إليه، ويتم تأسيس الخدمة للمتنازل إليه وفقاً للأقسام (٦، ٧، ٨) من هذه الوثيقة.

٢٢-٢ يجوز لمقدم الخدمة رفض طلب التنازل في حال وجود أي مستحقات لمقدم الخدمة غير مسددة على الخدمة محل التنازل أو على المتنازل إليه، باستثناء الحالات التي تكون فيها تلك المستحقات محل خلاف بسبب اعتراض المستخدم عليها.

٢٢-٣ يجب علي مقدم الخدمة تزويد المستخدم ما يثبت تنازله عن الخدمة لشخص آخر، يتضمن تفاصيل التنازل وتاريخ إنفاذ التنازل.

٢٣- تعليق الخدمات وإلغاؤها

٢٣-١ يجب على مقدم الخدمة تسهيل إجراءات طلبات تعليق الخدمة، أو التنازل عنها أو إلغائها، أو نقلها لمقدم خدمة آخر، وأن يتيح للمستخدم أو ممثله النظامي تقديم الطلبات من خلال جميع منافذ تقديم خدماته بما في ذلك الاتصال الهاتفي، والوسائل الإلكترونية، والرد الآلي، والحضور الشخصي في جميع منافذ تقديم خدماته، وعدم حصرها في وسائل محددة، وعدم إلزام المستخدم بالحضور الشخصي.

٢٣-٢ يحق للمستخدم طلب إلغاء الخدمة، ويجب على مقدم الخدمة تنفيذ طلبه وعدم احتساب أي رسوم على الخدمة المطلوب إلغائها ابتداء من تاريخ تقديم الطلب، ولا يخل ذلك بحق الشركة في المطالبة بأي مبالغ نظامية ترتبت على الخدمة قبل تاريخ طلب إلغائها.

٢٣-٣ يحق للمستخدم طلب تعليق الخدمة لاحقة الدفع لمدة لا تتجاوز (١٢) اثني عشر شهراً، وخلال فترة التعليق لا يتم احتساب أي مقابل مالي عدا رسوم تعليق الخدمة المعتمدة من الهيئة، وفي حال وجود حد أدنى لعقد الخدمة؛ فيجوز لمقدم الخدمة تمديد مدة الالتزام لمدة متساوية مع فترة تعليق الخدمة، ويجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم بذلك.

٢٣-٤ لا يحق لمقدم الخدمة عدم تنفيذ طلب المستخدم بتعليق الخدمة أو إلغائها بسبب وجود مبالغ مستحقة لمقدم الخدمة على المستخدم.

٢٣-٥ وجود حد أدنى للعقد لا يُلزم المستخدم بالاستمرار في الخدمة في حال رغبته في إلغائها، وهذا لا يخل بأحقية مقدم الخدمة بمطالبة المستخدم بالمبالغ المالية التي قد تفرض في حال إلغاء الخدمة بسبب المستخدم قبل نهاية مدة العقد.

٢٣-٦ يجب على مقدم الخدمة توثيق طلب المستخدم تعليق الخدمة أو إلغائها، وأخذ موافقته قبل تنفيذ الطلب، والاحتفاظ به بحسب مدة الاحتفاظ المبينة في هذه الوثيقة.

٢٣-٧ يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بما يثبت طلبه تعليق الخدمة أو إلغائها، موضح به تاريخ تقديم الطلب.

٢٣-٨ يجب على مقدم الخدمة تعليق الخدمة أو إلغاؤها في الحالات التالية:

٢٣-٨-١ إذا تلقى طلب التعليق أو الإلغاء من الهيئة.

٢٣-٨-٢ إذا تلقى طلب التعليق أو الإلغاء من المستخدم.

٢٣-٨-٣ إذا تغيرت الحالة النظامية للمستخدم ويشمل ذلك وفاة المستخدم، أو انتهاء تاريخ صلاحية الهوية، أو مغادرة المملكة نهائيا بالنسبة لغير المواطن وذلك خلال (٣) أيام من تاريخ علم مقدم الخدمة بتغير الحالة النظامية، عدا حالة الوفاة فيكون ذلك خلال مهلة (٣٠) يوماً – ما لم تقرر الهيئة خلاف ذلك- ويجوز للورثة خلال هذه الفترة تقديم طلب نقل الخدمة لأحد الورثة، على أن يتحمل المتنازل إليه في هذه الحالة كافة الالتزامات المترتبة على الخدمة محل النقل.

٢٣-٨-٤ عدم تجاوب المستخدم عند طلب تحديث معلوماته، أو ثبوت تقديم المستخدم بيانات، أو معلومات غير صحيحة، أو تأسيس الخدمة بالمخالفة لأنظمة الهيئة.

٢٣-٨-٥ إذا توجب على المستخدم - فيما يتعلق بخدمة الاتصالات الثابتة - ترك الموقع المؤسس به الخدمة بسبب طلب اخلائه لأسباب قاهرة خارج عن إرادة المستخدم، عندها يجب على مقدم الخدمة إلغاء الخدمة ابتداءً من التاريخ الذي تم فيه إبلاغه بذلك، مع عدم تحمل المستخدم مبالغ مالية بسبب الإلغاء.

٢٣-٨-٦ ثبوت اساءة استخدام الخدمة بما في ذلك إحداث إزعاج أو تهديد أو احتيال أو إساءة للغير، بحسب ما يصدر عن الهيئة في هذا الشأن.

٢٣-٨-٧ انقضاء (٦٠) يوماً من تاريخ صدور الفاتورة إذا لم يسدد المستخدم المبالغ المستحقة خلال تلك المدة، ما لم يكن المبلغ محل خلاف مع مقدم الخدمة، ولا يحق لمقدم الخدمة احتساب أي رسوم بعد هذا التاريخ.

٢٣-٩ يجوز لمقدم الخدمة تعليق الخدمة أو إلغاءها عن المستخدم لأي سبب من الأسباب التالية:

٢٣-٩-١ عدم قدرة المستخدم على تقديم مبلغ التأمين الذي يطلبه مقدم الخدمة في الحالات التي يجوز طلب التأمين فيها، وفقاً لما ورد في هذه الوثيقة.

٢٣-٩-٢ عدم التزام المستخدم بأحكام اتفاقية السداد المؤجل "التقسيط" لقسط واحد أو أكثر حسب خطة مقدم الخدمة للدفع المؤجل بهذا الخصوص.

٢٣-٩-٣ مخالفة المستخدم لأي من الأحكام أو الشروط الواردة في هذه الوثيقة أو عقد الخدمة.

٢٣-٩-٤ عدم قدرة المستخدم على تسديد مستحقات مقدم الخدمة، طبقاً لأي من المواد الواردة في هذه الوثيقة، ما لم تكن تلك المستحقات محل خلاف.

٢٣-٩-٥ انتهاء مدة صلاحية الاشتراك للخدمة مسبقة الدفع، دون قيام المستخدم بشحن رصيد الخدمة، مع مراعاة ما ورد في المادة السابعة عشر من الوثيقة.

٢٣-٩-٦ إعاقة المستخدم لفني مقدم الخدمة من الدخول والوصول لموقع الخدمة لثلاث مرات في السنة على الأقل، وذلك عند وجود أجهزة طرفية تابعة لمقدم الخدمة داخل الموقع، وهذا في الحالات التي يقوم فيها مقدم الخدمة بتأمين جهاز طرفي للمستخدم مثبت ضمن موقع المستخدم.

٢٣-١٠ ما لم تقرر الهيئة خلاف ذلك، أو إذا كان طلب الإلغاء من المستخدم، فيجب أن يسبق إلغاء الخدمة من قبل مقدم الخدمة قيامه بالإجراءات التالية:

٢٣-١٠-١ تعليق الخدمة وذلك بوقف الخدمات الصادرة فقط، لمدة لا تقل عن (١٥) يوماً قبل عملية الإلغاء، والتأكد في جميع الأحوال من قدرة المستخدم على استقبال المكالمات الواردة، والاتصال على خدمات الطوارئ وأرقام الاتصال بمقدم الخدمة.

٢٣-١٠-٢ إرسال إشعار إلى المستخدم قبل عملية التعليق أو الإلغاء بمدة (٥) أيام على الأقل عبر رسالة نصية قصيرة بالنسبة لخدمات الاتصالات المتنقلة، وأي وسيلة أخرى مناسبة للخدمات الأخرى، يوجه فيها المستخدم بتجنب سبب التعليق أو الإلغاء، وكيفية ذلك، وتاريخ التعليق أو الإلغاء، ورسالة أخرى قبل التعليق أو الإلغاء بيوم واحد، في حال استمرار سبب التعليق أو الإلغاء.

٢٣-١٠-٣ يُعطى المستخدم مهلة لا تقل عن (٢٥) يوماً للسداد قبل تعليق الخدمة وذلك من تاريخ صدور الفاتورة، ما لم يكن سبب التعليق وصول مبلغ الفاتورة للحد الائتماني.

٢٣-١١ إلغاء الخدمة لا يعفي المستخدم من التالي:

٢٣-١١-١ دفع جميع المبالغ المستحقة لمقدم الخدمة عن تلك الخدمة.

٢٣-١١-٢ القيام فوراً بإعادة جميع أجهزة الاتصالات الطرفية إلى مقدم الخدمة، في حالة قيام مقدم الخدمة بتأمينها للمستخدم، واتفق على ذلك في عقد الخدمة، مع الأخذ في الحسبان التلف الناتج عن الاستعمال العادي.

٢٣-١٢ في حالة قيام مقدم الخدمة بتعليق الخدمة بسبب وجود مبرر نظامي، فلا يحق له احتساب أي رسوم على المستخدم عدا رسوم تعليق الخدمة المعتمدة من الهيئة عن المدة التي تم فيها التعليق.

٢٣-١٣ على مقدم الخدمة إعادة الخدمة فوراً عند اتضاح وجود خطأ، أو عدم صحة الإجراء المتخذ بتعليق الخدمة أو إلغائها، وبما لا يتجاوز يوم العمل التالي -كحد أقصى - من تاريخ اكتشاف الخطأ أو عدم صحة الإجراء المتخذ، إلا إذا منعت ظروف قاهرة مقدم الخدمة من القيام بذلك. ولا يجوز احتساب أي مبلغ لإعادة الخدمة في هذه الحالة، كما يعفى المستخدم من دفع الأجور الدورية عن فترة التعليق أو الإلغاء.

٢٣-١٤ يجب على مقدم الخدمة إعادة الخدمة التي تم تعليقها فور زوال أسباب التعليق، وبما لا يتجاوز يوم العمل التالي -كحد أقصى -، إلا إذا منعت ظروف قاهرة مقدم الخدمة من القيام بذلك. أما في حالة الإلغاء التي تتم بسبب طلب المستخدم؛ فإنه لا يتم إعادة الخدمة إليه إلا بناءً على طلبه، وفى هذه الحالة يعامل هذا الطلب بوصفه طلباً جديداً، وتعاد الخدمة حسب توفر الإمكانية الفنية لدى مقدم الخدمة، كما أن مقدم الخدمة غير ملزم في هذه الحالة بإعادة الخدمة بذات الرقم السابق.

٢٣-١٥ لا يجوز لمقدم الخدمة تعليق أو إلغاء خدمات المستخدم الأخرى بسبب وجود مديونية على خدمة أخرى، ما لم تضاف المديونية على الخدمات الأخرى وفق المادة (١٦-١٧) من الوثيقة.

٢٣-١٦ لا يحق للمستخدم مطالبة مقدم الخدمة باستعادة أجور تأسيس الخدمات عند إلغائها لعدم السداد، أو بطلب من المستخدم، أو بموجب سبب نظامي.

٢٤- قواعد خاصة للمستخدم ذو الإعاقة

٢٤-١ يجب على مقدم الخدمة؛ توفير خدمات تتناسب مع احتياجات المستخدم ذي الإعاقة، وضمان وصوله إلى هذه الخدمات بشكلٍ متساوٍ مع المستخدمين الآخرين، بما يحقق لهم على وجه الخصوص ما يلي:

٢٤-١-١ إمكانية الوصول دون مقابل مالي إلى معلومات الخدمات، وخدمات الاستعلام عن الدليل.

٢٤-١-٢ الوصول الفعلي إلى مرافق مقدم الخدمة المتاحة للعموم.

٢٤-١-٣ توفير وسيلة تواصل الكترونية بلغة الإشارة للصم وضعاف السمع (مخاطبة الصم).

٢٤-١-٤ الوصول إلى خدمات مخاطبة الصم، لإجراء أو استقبال المكالمات الصوتية جزئيًا أو كليًا بصيغة نص مكتوب.

٢٤-١-٥ وصول سهل ومجاني ومستمر إلى خدمات الطوارئ من خلال أرقام خاصة، أو خدمة الرسائل القصيرة الخاصة.

٢٤-١-٦ الأولوية في خدمات إصلاح الأعطال أو الانقطاع أو القصور أو الأخطاء أو العيوب في الخدمة.

٢٤-١-٧ إصدار الفواتير والمعاملات الأخرى في صيغة يمكن الوصول إليها من قبل المستخدم ذي الإعاقة البصرية، إذا طلب ذلك.

٢٤-١-٨ تسهيل إجراءات قبول مقدم الخدمة إدارة فواتير المستخدم ذي الإعاقة من قبل طرف ثالث.

٢٤-١-٩ تدريب موظفي خدمة العملاء لدى مقدم الخدمة من أجل التعامل بشكل صحيح مع المستخدم ذي الإعاقة.

٢٥- قواعد خاصة للمستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال

٢٥-١ يجب على مقدم الخدمة تجاه المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال توفير ما يلي:

٢٥-١-١ تحديد وسائل التواصل مع مدير الحساب حسب سياسة مقدم الخدمة في توفيره، وإبلاغ المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال في حال تغييره.

٢٥-١-٢ التحقق من نظامية المفوّض عن المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال، والصلاحيات المفوض بها.

٢٥-١-٣ توفير وإتاحة الأنظمة والبرامج التي تمكن المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال/المفوّض من طلب الخدمات وإدارتها، والاطلاع على تفاصيل الخدمات المقدمة، وتفاصيل الفواتير، وتقارير الاستخدام، والدعم الفني، وإدارة هذه الخدمات وفق الصلاحيات المفوّض بها.

٢٥-١-٤ توفير اتفاقية لمستوى الخدمة المقدمة للمستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال على أن تتضمن - كحد أدنى- على ما يلي:

٢٥-١-٤-١ معلومات ومميزات وأسعار وأحكام الخدمة.

٢٥-١-٤-٢ طرق التواصل والتصعيد.

٢٥-١-٤-٣ إجراءات ومدد الفوترة والسداد.

٢٥-١-٤-٤ الحد الأدنى لجودة الخدمات المقدمة.

٢٥-١-٤-٥ الحد الأقصى لفترة إصلاح الأعطال أو الانقطاع أو القصور أو الأخطاء أو العيوب في الخدمة.

٢٥-١-٤-٦ المسؤوليات والالتزامات لكل طرف.

٢٥-١-٤-٧ التسويات المترتبة على الإخلال بالالتزامات واتفاقية مستوى الخدمة.

٢٥-٢ يجب على مقدم الخدمة وضع دليل للمستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال، يتضمن جميع المتطلبات والإجراءات المتعلقة بالخدمات وآلية التعامل معها بشكل واضح وشفاف ينشر على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة.

٢٥-٣ استثناء مما ورد في هذه الوثيقة يطبق على المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال الأحكام التالية:

٢٥-٣-١ التأمين المالي: يجوز لمقدم الخدمة الاتفاق مع مستخدم القطاع الحكومي وقطاع الأعمال على آليات وشروط ووسائل بديلة للتأمين المالي.

٢٥-٣-٢ طلب الخدمة: تطبق إجراءات تقديم الخدمات للقطاع الحكومي بحسب ما يصدر من الجهات المختصة بشأن إجراءات طلب تقديم الخدمات للجهات الحكومية - إن وجدت-.

٢٥-٣-٣ تقديم الخدمة: يجب على مقدم الخدمة تحديد وقت تقديم الخدمات التي يتطلب وقت لتنفيذها في حال جاهزية موقع المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال وتوفر البنية التحتية التي تدعم تقديم الخدمة له، أما في حال كان موقع المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال غير جاهز أو أن البنية التحتية لا تدعم تنفيذ الخدمة فإن المدة تعتمد على الاتفاق مع المستخدم من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال، على أن ينفذ كل طرف مسؤولياته وفق ما يتم الاتفاق عليه في عقد الخدمة.

٢٥-٣-٤ الفواتير: يجوز لمقدم الخدمة الاتفاق مع مستخدم القطاع الحكومي وقطاع الأعمال على فترة إصدار الفواتير والمطالبات وآليات السداد بشأنها.

٢٥-٣-٥ إلغاء الخدمة: يجوز لمقدم الخدمة الاتفاق مع مستخدم القطاع الحكومي وقطاع الأعمال على آلية تعليق الخدمة أو إلغائها بسبب عدم السداد بخلاف ما ورد في هذه الوثيقة، مع الأخذ في الاعتبار ما يصدر من تعليمات بشأن الجهات الحكومية.

٢٦- إجراءات معالجة الشكاوى

١-٢٦ على مقدم الخدمة تأسيس قسم خاص لتلقي وإدارة ومعالجة شكاوى المستخدمين المتعلقة بخدماته.

٢-٢٦ يحق للمستخدم تقديم شكواه إلى مقدم الخدمة وذلك خلال (٦٠) يوماً من قيام أي من التواريخ التالية:

١-٢-٢٦ تاريخ آخر واقعة تسببت في تقديم الشكوى، أو تاريخ إصدار الفاتورة محل الاعتراض إذا كانت الشكوى تتعلق بالفاتورة

٢-٢-٢٦ التاريخ الذي أصبح فيه المستخدم على علم بالواقعة أو بإصدار الفاتورة، إذا تبين عدم علم المستخدم بالفاتورة أو الواقعة في حينه.

٣-٢٦ وفقاً لتقدير الهيئة؛ يجوز تقديم شكوى من قِبل شخص بصفته وكيلاً عن مجموعة من المستخدمين؛ شريطة مراعاة ما يلي:

١-٣-٢٦ أن تكون الشكوى على أساس الوقائع المادية نفسها والأساس النظامي لها.

٢-٣-٢٦ أن يقدم الشخص الذي تقدم بالشكوى ما يثبت صحة تمثيله للمجموعة نظامًا.

٤-٢٦ يجب على مقدم الخدمة معالجة الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٥) أيام من تاريخ تقديم المستخدم شكواه لمقدم الخدمة.

٥-٢٦ يجب على مقدم الخدمة وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستخدم، تضمن معالجتها وفق المدة المحددة في المادة (٢٦-٤) من الوثيقة، مع التقيد بما يلي:

١-٥-٢٦ أن تكون إجراءات معالجة الشكوى لدى مقدم الخدمة تتم وفق نظام إلكتروني، تحتفظ وتوثق فيه جميع إجراءات معالجة الشكوى.

٢-٥-٢٦ أن يتاح تقديم الشكوى عبر كافة الوسائل ومن ذلك الاتصال الهاتفي، والحضور الشخصي، والوسائل الإلكترونية الأخرى بما يضمن معالجة الشكوى من قبل موظف مختص، ولا يحق لمقدم الخدمة إلزام المستخدم بوسيلة واحدة لتقديم شكواه.

٣-٥-٢٦ أن يُزود المستخدم برقم مرجعي لشكواه بعد تقديم الشكوى وبالمدة المتوقعة لمعالجة الشكوى عبر رسالة نصية أو إلكترونية. وفي حال انتهاء المدة المتوقعة قبل معالجة الشكوى؛ يجب أن يُشعر المستخدم بمستجدات معالجة شكواه والمدة الجديدة المتوقعة لإنهائها مع أسباب تحديد هذه المدد الجديدة، مع مراعاة المدة النظامية لمعالجة الشكوى.

٢٦-٥-٤ يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم برد مكتوب مفصّل وواضح عن نتيجة شكواه عبر رسالة نصية، أو إلكترونية، ولا يكتفي بعبارات مختصرة على سبيل المثال لا الحصر عبارة (تم معالجة الشكوى).

٢٦-٦ يجب على مقدم الخدمة أن ينشر وسائل استقبال الشكاوى، وإجراءات معالجتها على موقعه الإلكتروني وفي جميع منافذ تقديم الخدمة، بشكل واضح وفي مكان بارز، باللغتين العربية والإنجليزية.

٢٦-٧ يجب على مقدم الخدمة أن يوقف مطالبة المستخدم بالمبلغ المعترض على صحته، سواء كان الاعتراض أمامه أو أمام الهيئة أو أي جهة قضائية أو شبه قضائية، وألا يعلق الخدمة أو يلغيها بسبب المبلغ المعترض عليه، وذلك حتى يتم الانتهاء من معالجة الشكوى المقدمة له، أو المصعدة للهيئة، وهذا لا يعفي المستخدم من سداد المبلغ غير المعترض عليه خلال فترة السداد المحددة في الفاتورة.

٢٦-٨ يجوز للمستخدم أن يصعّد للهيئة الشكوى التي لم يتم التوصّل فيها إلى حل مع مقدم الخدمة وذلك خلال (١٨٠) يوم من تاريخ إغلاق مقدم الخدمة للشكوى، أو انتهاء المدة المحددة المبينة في الفقرة (٢٥-٤) من الوثيقة، ويجوز للهيئة تجاوز هذه المدة في الحالات التي يتبيّن لها وجود أسباب واقعية منعت المستخدم من تقديم شكواه للهيئة خلال تلك الفترة.

٢٦-٩ يجوز للهيئة عدم قبول النظر في الشكوى عند وجود أسباب معتبرة لذلك، منها ما يلي:

٢٦-٩-١ إذا كان موضوع الشكوى خارج عن اختصاص الهيئة لنظره.

٢٦-٩-٢ إذا سبق الفصل في موضوع الشكوى سواء من قبل الهيئة أو جهة قضائية مختصة.

٢٦-٩-٣ إذا كان لدى المستخدم ذات الشكوى ولا زالت منظورة أمام الهيئة أو جهة قضائية مختصة.

٢٦-٩-٤ إذا صعّد المستخدم شكواه بعد انقضاء المدد النظامية المحددة، خلاف ما استثني فيها.

٢٦-٩-٥ إذا كانت الشكوى غير واقعية أو غير مكتملة، أو مبنية على طلبات غير صحيحة، أو لم تستوفي شروط قبولها.

٢٦-٩-٦ إذا اتضح تضمين الشكوى أي عبارات غير لائقة.

٢٦-١٠ يجوز للهيئة أن تطلب من مقدم الخدمة أو المستخدم أي بيانات أو مستندات بشأن الشكوى المنظورة أمامها، ويجب عليهما تزويد الهيئة بما يتم طلبه وفق المدد التي تحددها الهيئة في حينه.

٢٦-١١ تقوم الهيئة بإنهاء الشكاوى المصعّدة إليها خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ تصعيدها، ما لم تتطلب طبيعة الشكوى الحاجة لمزيد من الوقت فيتم اشعار المستخدم بذلك، ويعد ما يلي انهاءً للشكوى، كما يُعد انهاءً للشكوى في - أي وقت من مراحلها - ما يلي:

٢٦-١١-١ التراضي بين المستخدم ومقدم الخدمة في أي مرحلة من مراحل معالجة الشكوى.

٢٦-١١-٢ قبول المستخدم الإفادة أو الحل المقدم من قبل مقدم الخدمة، ويعد عدم رد المستخدم بالاعتراض خلال الوقت المحدد من قبل الهيئة في حينه قبولاً ضمنياً بذلك.

٢٦-١١-٣ ترك المستخدم لشكواه، ويعد عدم رد المستخدم على طلبات الهيئة خلال الوقت المحدد تركاً لشكواه.

٢٦-١١-٤ اصدار الهيئة قرار الفصل في الشكوى.

٢٦-١١-٥ طلب المستخدم إغلاق شكواه في أي مرحلة من مراحل نظرها.

٢٦-١٢ تقوم الهيئة بالبت في الشكوى وإصدار قرارها وفقاً لما يتوافر أمامها من مستندات، ويجوز لها طلب معلومات إضافية من أحد الطرفين أو كليهما.

٢٦-١٣ يجوز للهيئة ضم الشكاوى المتعلقة بذات الموضوع والوقائع المادية نفسها، لاتخاذ قرار واحد بشأنها.

٢٦-١٤ للهيئة استقبال شكوى المستخدم التي لا تتعلق بالتزامات محددة للمستخدم على مقدم الخدمة منصوص عليها في أنظمة الهيئة أو عقد الخدمة، سواءً بهدف تحسين جودة الخدمات أو توفيرها أو غيرها من الأسباب، وتقوم الهيئة بوضع إجراءات لمعالجتها خلافاً لما ورد في المادتين (٢٦-١١) و (٢٦-١٢) من الوثيقة.

٢٦-١٥ يجب على مقدم الخدمة تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكوى، فور تبليغه به، وبما لا يتجاوز المهلة المحددة من الهيئة.

٢٦-١٦ يجب على مقدم الخدمة القيام بإجراءات تصحيحه لمعالجة أسباب الشكاوى، وضمان عدم تكرارها.

٢٦-١٧ للهيئة أن تحيل مقدم الخدمة إلى لجنة النظر في مخالفات نظام الاتصالات وتقنية المعلومات إذا اتضح لها عند نظر الشكوى مخالفته لأنظمة الهيئة.

٢٧- شكاوى ضد مقدم الخدمة الذي يعتمد على مقدم خدمة آخر

٢٧-١ لا يُعفى مقدم الخدمة من التزاماته في معالجة شكاوى المستخدم وفقاً لأحكام المادة السادسة والعشرون من هذه الوثيقة إذا كانت شكوى المستخدم تتعلق بمسائل خاضعة لسيطرة مقدم خدمة آخر (مقدم الخدمة المستضيف)؛ والذي يعتمد عليه مقدم الخدمة للمستخدم لتوفير خدماته وفقاً لترخيصه.

٢٧-٢ يجب على مقدم الخدمة استقبال شكوى المستخدم المشار إليها في المادة (٢٧-١) من الوثيقة ومعالجتها بالتنسيق مع مقدم الخدمة المستضيف.

٢٧-٣ يجب أن يوضح مقدم الخدمة في عقود الخدمة الخاصة به، إذا كان يعتمد على شبكات أو خدمات مقدم خدمة آخر.

٢٨- الاحتفاظ

٢٨-١ يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بأي عقود أو سجلات، أو مستندات أو فواتير أو بيانات وغيرها الملتزم بالاحتفاظ بها بموجب هذه الوثيقة لمدة لا تقل عن (١٢) شهرا ميلاديا، وفقا لما يلي:

٢٨-١-١ عقد الخدمة والتعديل عليه: تبدأ المدة من تاريخ انتهاء عقد الخدمة وسداد كامل مستحقاتها، وعدم وجود أي خلاف لدى أحد الطرفين بشأن عقد الخدمة.

٢٨-١-٢ مستندات الخدمات الاضافية، وتقديم وتفعيل الخدمات، ونقل الخدمة، والتنازل عنها، وتعليق وإلغاء الخدمة: تبدأ المدة من تاريخ تقديم الطلب.

٢٨-١-٣ الفواتير: تبدأ المدة من تاريخ اصدار الفاتورة ما لم يوجد خلاف قائم على تلك الفاتورة؛ فيلتزم مقدم الخدمة بالاحتفاظ بالفواتير حتى تاريخ انتهاء الخلاف. كما يتوجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالفواتير التي لم يتم سدادها بشكل جزئي أو كامل بعد انتهاء (١٢) شهر من تاريخ صدورها حتى يتم سدادها.

٢٨-١-٤ سجلات الاشتراك في الخدمات مسبقة الدفع: تبدأ المدة من انتهاء مدة صلاحية الاشتراك مالم يوجد خلاف قائم على هذا الاشتراك. وفي حالة وجود خلاف حول هذا الاشتراك، فإنه يجب حينئذ على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالسجلات حتى تاريخ انتهاء الخلاف.

٢٨-١-٥ الشكوى المقدمة من المستخدم وجميع الإجراءات التي تمت عليها: تبدأ المدة من تاريخ إغلاق الشكوى.

٢٩- قواعد وإجراءات معالجة الأثر المترتب عن قصور أو أخطاء أو انقطاع أو عيوب في الخدمة وإجراءات التسوية

٢٩-١ تترتب مسؤولية مقدم الخدمة تجاه المستخدم في الحالات التي تقررها الهيئة بحسب وقائع الحالة المنظورة أمامها، ومنها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

٢٩-١-١ انقطاع الخدمة، أو تأخيرها أو العيوب أو الإخفاقات في الإرسال، أو في الاتصالات، أو جودة الخدمة المعتمدة من الهيئة

٢٩-١-٢ عدم تمكن مقدم الخدمة من إثبات صحة المبلغ محل شكوى المستخدم.

٢٩-١-٣ عدم تمكن مقدم الخدمة من إثبات صحة الإجراء المتخذ وفقاً لما صدر في هذه الوثيقة.

٢٩-١-٤ اشتراك المستخدم في خدمة بناءً على إعلان أو معلومات صدرت من مقدم الخدمة واتضح عدم صحتها أو كانت مضللة للمستخدم.

٢٩-١-٥ مخالفة مقدم الخدمة لأي من أنظمة الهيئة.

٢٩-١-٦ عدم تمكن مقدم الخدمة من إثبات تقديم الخدمة بحسب ما تم الاتفاق عليه مع المستخدم، أو ما تصدره الهيئة من أنظمة.

٢٩-٢ مسؤولية مقدم الخدمة عند وجود قصور أو أخطاء أو انقطاع أو عيوب في الخدمة توجب عليه ما يلي:

٢٩-٢-١ تسوية المقابل المالي للخدمة.

٢٩-٢-٢ تصحيح المشكلة بما يزيل أثرها عن المستخدم.

٢٩-٢-٣ تصحيح سبب المشكلة بما يمنع تكرار وقوعها لمستخدم آخر.

٢٩-٢-٤ إتاحة إلغاء عقد الخدمة للمستخدم أو نقلها لمقدم خدمة آخر دون ترتيب أي التزام على المستخدم.

٢٩-٣ لا يُعتدّ بأي إجراء تجاه المستخدم تم بالمخالفة لأنظمة الهيئة أو لأحكام هذه الوثيقة.

٢٩-٤ لا تخل أحكام هذه المادة بتقديم تسوية إضافية منصوص عليها في أنظمة الهيئة أو مضمّنة في عقد الخدمة أو اتفاقية مستوى الخدمة بين المستخدم ومقدم الخدمة.

٢٩-٥ لا تقيد هذه الوثيقة حق المستخدم بطلب التعويض أمام الجهات القضائية أو غيرها من الجهات المختصة إذا كان هذا التعويض مستحقاً بموجب الأنظمة المرعيّة في المملكة.

٣٠- أحكام عامة

٣٠-١ يلتزم مقدم الخدمة بتنفيذ أحكام هذه الوثيقة في جميع تعاملاته مع مستخدمي خدمات الاتصالات بالتجزئة. ولا يجوز له ان يفرض أو يتفق، في عقود خدماته أو غير ذلك على أي استثناءات من هذه الأحكام ما لم يكن ذلك مسموحاً به صراحة وفقاً لأحكام هذه الوثيقة.

٣٠-٢ عندما تتطلب هذه الوثيقة تنفيذ أي إجراء خطي، فإنه يمكن تنفيذه إلكترونيًا أو آلياً بواسطة أنظمة آلية، مع مراعاة الأنظمة واللوائح والقرارات المنظمة للتعاملات الإلكترونية وما يصدر عن الهيئة في هذا الشأن.

٣٠-٣ لا تخل أحكام هذه الوثيقة بحقوق المستخدم والتزامات مقدم الخدمة بموجب أي تنظيمات أخرى صادرة عن الهيئة، وبأي أنظمة مطبقة في المملكة.

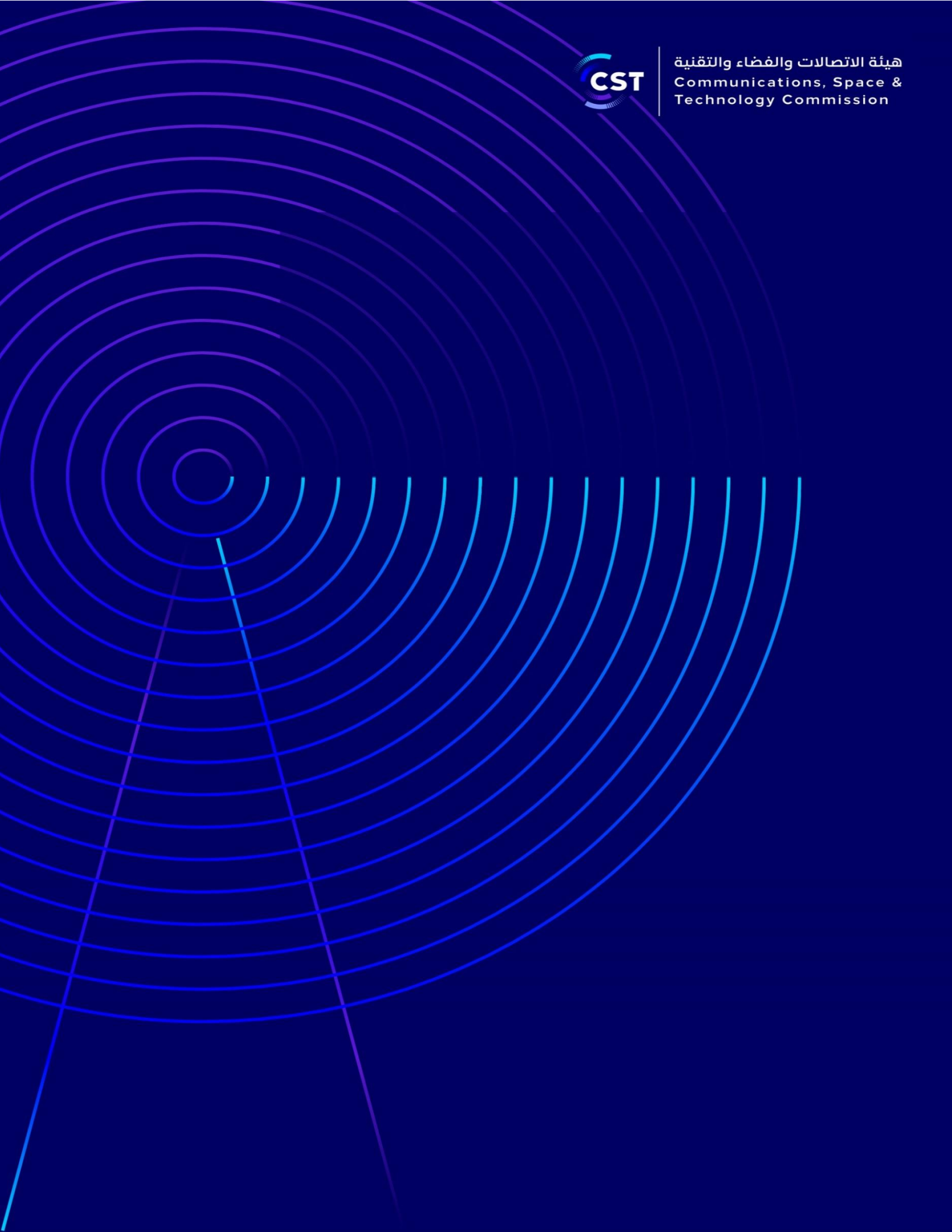
٣٠-٤ يجب على مقدم الخدمة وضع أحكام هذه الوثيقة موضع التنفيذ والالتزام بها فور دخولها حيز النفاذ الذي تقرره الهيئة، بما في ذلك تعديل عقود الخدمة الحالية السارية مع المستخدمين، وفقاً لما ورد فيها من أحكام.

٣٠-٥ دون الإخلال بأي التزامات أخرى بموجب أنظمة الهيئة، يجب على مقدم الخدمة تزويد الهيئة، بناءً على طلبها أو وفقاً لأي التزامات دورية تحددها الهيئة، بالبيانات والمعلومات والمستندات المطلوبة لإثبات التزامها بأحكام هذه الوثيقة.

٣٠-٦ يحق للهيئة القيام بعمليات التفتيش والتدقيق والمراقبة والضبط وفقا لما ورد في نظام الاتصالات وتقنية المعلومات ولائحته التنفيذية.

٣٠-٧ للهيئة اتخاذ ما تراه مناسباً وفقاً لأنظمتها عند إخلال مقدم الخدمة بأي التزام واردة في هذه الوثيقة.

٣٠-٨ تخضع هذه الوثيقة إلى مراجعة الهيئة دوريًا، ويتم تحديثها تبعاً لما تراه مناسبًا وفقًا لأنظمتها.


CST
هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
Communications, Space &
Technology Commission