



وثيقة طلب مرئيات العموم حول مسودة شروط تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات

صادرة عن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

الرياض

تاريخ 11 / 04 / 1441 هـ الموافق 08 / 12 / 2019 م

- 1-1 يشمل نظام الاتصالات، من بين الأهداف المنصوص على تحقيقها، (1): توفير خدمات اتصالات متطورة وكافية وبأسعار مناسبة، (2) ضمان حق الوصول إلى شبكات الاتصالات العامة وأجهزتها وخدماتها بأسعار معقولة، (3): تحقيق الوضوح والشفافية في الإجراءات بالإضافة إلى تحقيق مبادئ المساواة وعدم التمييز، (4): حماية المصلحة العامة ومصالح المستخدمين والمحافظة على سرية الاتصالات وأمن المعلومات.
- 2-1 الاحكام المعمول بها في المملكة؛ وبشكل خاص حقوق والتزامات المستخدمين ومقدمي الخدمات يجب تكييفها بشكل يتلاءم مع احتياجات أسواق الاتصالات وتقنية المعلومات المتطورة في المملكة، وأن تتسق مع أهداف نظام الاتصالات المذكورة أعلاه، فضلاً عن توافقتها مع أفضل الممارسات الدولية في هذا المجال.
- 3-1 بناء على ما ورد في نظام الاتصالات (النظام) واللائحة التنفيذية (اللائحة) وتنظيم هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (الهيئة) من أحكام، فإن للهيئة الحق تنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية العربية (المملكة).
- 4-1 كجزء من مبادراتها التنظيمية، فقد حددت الهيئة أن هناك حاجة إلى مراجعة تنظيمات حقوق المستخدم في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة من أجل تعزيز رضا المستخدم وتحسين البيئة التنظيمية التي تحكم علاقات المستخدم مع مقدمي الخدمات.
- 5-1 بناءً على ما سبق، أجرت الهيئة دراسة لحالة السوق الحالية والبيئة التنظيمية في المملكة. بالإضافة إلى ذلك، قامت الهيئة بدراسة وتقييم أفضل الممارسات العالمية والإقليمية في مجال حقوق المستخدمين والتزامات مقدمي الخدمة، وأخذ نتائج هذه الدراسة عند صياغة مسودة "شروط تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات" المضمنة بالمرفق رقم (2) من هذه الوثيقة.
- 6-1 تهدف الهيئة إلى تقديم مجموعة من الأحكام التنظيمية المحدثة بغرض ضمان حماية أفضل لحقوق المستخدمين ومقدمي الخدمة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، بناءً على مراجعة شاملة للوائح والقرارات والأنظمة والإجراءات الحالية المعمول بها، وكذلك أفضل الممارسة الدولية المتعلقة بحقوق والتزامات المستخدمين ومقدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.
- 7-1 تدعو هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات العموم والمهتمين من أصحاب المصلحة للمشاركة في عملية طلب مرئيات العموم هذه وفق الإجراءات الواردة في الأقسام التالية.

(2) الغرض من طلب مرئيات العموم

تهدف اجراءات طلب مرئيات العموم هذه إلى إتاحة الفرصة للجهات المعنية؛ لإرسال مرئياتهم إلى الهيئة حول مسودة "شروط تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات"، ليتسنى للهيئة اتخاذ ما تراه مناسباً حيالها. وعليه؛ تدعو الهيئة الجهات المعنية للمشاركة في إجراءات طلب مرئيات العموم هذه.

(3) تقديم المرئيات

1-3 تتوفر وثيقة طلب مرئيات العموم على موقع الهيئة الإلكتروني على شبكة الإنترنت (<http://www.citc.gov.sa>). وعلى المشاركين الراغبين في إبداء مرئياتهم حول وثيقة طلب مرئيات العموم هذه، أن يقدموا مرئياتهم مكتوبة، ويجب تسليمها إلى الهيئة في موعد أقصاه 1441/05/07هـ، الموافق 2020/01/02م.

2-3 ويمكن تقديم المرئيات المتعلقة بهذه الوثيقة على عنوان أو أكثر من العناوين التالية:

(أ) عن طريق البريد الإلكتروني على العنوان (TPTS@citc.gov.sa)

(ب) تسليمها يدوياً (نسخة ورقية وأخرى إلكترونية) أو عن طريق البريد على العنوان التالي:

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

حي النخيل- تقاطع شارع الأمير تركي بن عبد العزيز الأول مع طريق الإمام سعود بن عبد العزيز

ص ب 75606

الرياض 11588

المملكة العربية السعودية.

(4) أسلوب تقديم المرئيات

1-4 تدعو الهيئة المشاركين إلى تقديم مرئياتهم على "المواد" المرقمة والمحددة في الوثيقة المرفقة بعنوان مسودة "شروط تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات" (المرفق رقم 2)؛ وفق النموذج الوارد بالمرفق رقم (1)، علماً بأن ما يتم تقديمه في هذا الشأن لا يعتبر ملزماً للهيئة.

2-4 يجوز للهيئة نشر المرئيات المقدمة من المشاركين بخصوص هذه الوثيقة على موقعها الإلكتروني، وبشكل عام لا تعتبر الهيئة الإجابات والآراء بشأن هذه الوثيقة سرية.

المرفقات:

- المرفق رقم (1): نموذج الردود حول مسودة "شروط تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات"
- المرفق رقم (2): مسودة "شروط تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات"

المرفق رقم (1): نموذج الردود حول مسودة "شروط تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات"

اسم مقدم الملاحظات:

التاريخ :

رقم المادة	الملاحظات والمبررات	مقترح المادة بعد تعديلها

شروط تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات

مقدمة

يهدف نظام الاتصالات الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/12 وتاريخ 1422/3/12هـ إلى تنظيم قطاع الاتصالات؛ بما يتوافق مع عدد من الأغراض، ومن بينها ما يلي:

1. توفير خدمات اتصالات متطورة وكافية وبأسعار مناسبة.
2. ضمان حق الوصول إلى شبكات الاتصالات العامة وأجهزتها وخدماتها بأسعار معقولة.
3. تحقيق الوضوح والشفافية في الإجراءات بالإضافة إلى تحقيق مبادئ المساواة وعدم التمييز.
4. حماية المصلحة العامة ومصالح المستخدمين والمحافظة على سرية الاتصالات وأمن المعلومات.

وتحقيقاً لهذه الأهداف، وأخذاً في الاعتبار أنظمة الهيئة؛ تم تطوير شروط تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، وما تضمنته من حقوق والتزامات لكل من المستخدم ومقدم الخدمة، وتكييفها بشكل يتلاءم مع احتياجات أسواق الاتصالات وتقنية المعلومات المتطورة في المملكة، وبما يتوافق مع أفضل الممارسات الدولية في هذا المجال. وقد تم إصدار هذه الوثيقة وفقاً للمهام التنظيمية المسندة إلى الهيئة بموجب نظام الاتصالات ولائحته التنفيذية من أجل تحقيق الأهداف المذكورة أعلاه.

القسم الأول: عام

المادة الأولى: التعريفات

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

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

2. **عقد الخدمة:** الاتفاق بين مقدم الخدمة والمستخدم؛ الذي يتم بموجبه تقديم الخدمة، وتحديد الأحكام والالتزامات والأسعار لتلك الخدمة، وأي تعديل عليه؛ والموثق بأي وسيلة سواء أكانت ورقية أم إلكترونية أم صوتية.
3. **المستخدم ذو الإعاقة:** الشخص الطبيعي الذي لديه ما يثبت أنه ذو إعاقة جسدية أو عقلية أو ذهنية أو حسية طويلة الأجل؛ والتي قد تحد أو تعيق وصوله الكامل والفعال إلى شبكات الاتصالات العامة أو الخدمات المرتبطة بها (مثل المعلومات)، أو الوصول إلى منافذ مقدم الخدمة التي يمكن للمستخدمين الآخرين غير ذوي الإعاقة الوصول إليها.
4. **المستخدم من قطاع الأعمال:** أي شخص اعتباري يستخدم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات؛ سواء أكان جهة حكومية أو منشأة تجارية أو غير ذلك.
5. **المستخدم:** يعني الشخص الطبيعي الذي تقدم له خدمات الاتصالات أو يطلب تقديم هذه الخدمات من قبل المرخص له لاستخدامه الخاص.
6. **العنوان:** يعني العنوان الوطني المحدد من قبل الجهة المعنية والمترتب عليه جميع الآثار النظامية الخاصة بالتبليغ، أو العنوان المحدد من قبل طالب الخدمة/المستخدم في حال عدم توفر العنوان الوطني.
7. **الفاتورة:** المستند الذي يصدره مقدم الخدمة بشكل دوري ومنتظم كل شهر ميلادي، أو بحسب ما يصدر من الهيئة في هذا الشأن، وذلك مقابل أجور الخدمة/الخدمات التي يقدمها للمستخدم.
8. **الأجور المتكررة:** أجور الخدمة/الخدمات الدورية المشترك بها، والتي تقيد باستمرار في الفاتورة، بغض النظر عن الاستخدام من عدمه، وتنتهي فقط بإنهاء أو إلغاء الخدمة.
9. **الأجور غير المتكررة:** أجور الخدمة/الخدمات التي تقيد في الفاتورة نتيجة لاستخدام الخدمة خارج الباقيات من قبل المستخدم.
10. **الحد الائتماني:** الحد الأعلى لإجمالي أجور الخدمة/الخدمات المتكررة وغير المتكررة المطالب المستخدم بسدادها في الدورة الفوتورية الواحدة.
11. **الحد الأدنى للعقد:** أقل مدة زمنية للاشتراك في خدمة ما وفق ما يحددها مقدم الخدمة.
12. **تاريخ بدء الخدمة:** هو التاريخ الذي ينتهي فيه مقدم الخدمة من تأسيس وتشغيل الخدمة، بحيث يتمكن المستخدم من استخدامها.
13. **الخدمة لاحقة الدفع (المفوترة):** خدمة مقدمة من قبل المرخص له يمكن خلالها المستخدم الانتفاع من الخدمات نظير مقابل مالي يدفع بصورة دورية بعد تقديم الخدمة.
14. **الخدمة مسبقة الدفع:** خدمة مقدمة من قبل المرخص له يمكن خلالها المستخدم الانتفاع من الخدمة نظير مقابل مالي يدفع قبل تقديم الخدمة.

15. **الشكوى:** تعبير المستخدم عن عدم رضاه عن الخدمة/الخدمات المقدمة له من قبل مقدم الخدمة أو عدم تقديمها، أو اعتراضه على مبالغ تم مطالبته بسدادها من قبل مقدم الخدمة، ويعبر عنها المستخدم عن طريق تقديم شكواه بهذا الخصوص من خلال قنوات تقديم الشكاوى.
16. **الخصم/المكافأة التعويضية:** المبلغ الذي يخصمه مقدم الخدمة من المبلغ المطلوب سداؤه من قبل المستخدم تعويضا عن عدم تمكن مقدم الخدمة من الوفاء ب التزاماته أو جزء منها.
17. **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.
18. **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.
19. **مبلغ التأمين:** المبلغ المالي الذي يطلبه مقدم الخدمة من المستخدم وفق أحكام هذه الوثيقة.
20. **حساب المستخدم:** رقم حساب يخصمه مقدم الخدمة للمستخدم؛ لتنظيم سداد المستحقات المالية المترتبة على الخدمة/الخدمات المقدمة له.
21. **الرصيد المتبقي:** يعني المبلغ المتبقي في حساب المستخدم بعد انتهاء مدة الاشتراك، وقد يشمل دقائق اتصال أو استخدام انترنت.
22. **مقدم الخدمة أ:** يعني مقدم الخدمة الذي يقدم خدماته ومنتجاته بالتجزئة الى المستخدم، بالاستفادة كليا أو جزيا من البنية التحتية لمقدم خدمة آخر.
23. **مقدم الخدمة ب:** يعني مقدم الخدمة الذي يمتلك البنية التحتية لشبكات الاتصالات وتقنية المعلومات التي يعتمد عليها مقدم الخدمة أ في تقديم خدماته الى المستخدم.
24. **الخدمات الإضافية:** مجموعة خدمات أو مزايا اختيارية، يجوز للمستخدم شراؤها بالإضافة الى اشتراكه في باقة دائمة، نظرا لكونها لا تعرض منفصلة من مقدم الخدم نفسه بوصفها خدمات قائمة بحد ذاتها.
25. **الخدمات الفردية:** الخدمات التي تقدم من قبل مقدم خدمة بشكل منفصل أو مدمجة مع خدمات أو منتجات أخرى تقدم أيضا بشكل منفصل.
26. **برنامج الولاء:** المزايا التفضيلية التي يوفرها المرخص له لعملائه.

27. **خدمات الطوارئ:** الأرقام التي تحددها الهيئة ضمن الخطة الوطنية للترقيم بأنها أرقام خاصة بالطوارئ وتسمح للمستخدمين بالوصول إليها بدون أي تكلفة.
28. **مدة الاشتراك:** تعني الفترة الزمنية التي يبقى فيها الاشتراك سارياً لمستخدم ما في خدمة معينة تحت الشروط والأحكام نفسها.
29. **قيود الاستخدام:** قيود أو استثناءات يضعها المرخص له عبر تقييد استهلاك أي من الخدمات. وتتضمن هذه القيود كل من الكمية، الزمن، والسرعة.
30. **العرض:** عرض دائم أو مؤقت من مقدم الخدمة للاشتراك في باقة أو خدمة معينة يقدمها مقدم الخدمة متضمناً مزايا مختلفة عن تلك المتوفرة في باقات أو منتجات أخرى قائمة.
31. **الفترة التجريبية:** هي فترة مؤقتة يمنحها مقدم الخدمة للمستخدم (بمقابل أو بدون مقابل) لأغراض اختبار و/أو تجربة خدماته ومنتجاته.
32. **التجوال الدولي:** هي خدمة تمكن مستخدمي الاتصالات المتنقلة من التمتع بخدمات الاتصالات أثناء زيارة دول أخرى، أو السفر جواً أو بحراً.

المادة الثانية: نطاق هذه الوثيقة

1. تسري أحكام هذه الوثيقة على جميع مقدمي الخدمة المرخص لهم من قبل الهيئة، وعلى جميع مستخدمي خدماتهم بالتجزئة.
2. يلتزم مقدم الخدمة بأحكام 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.
3. عندما تتطلب هذه الوثيقة تنفيذ أي إجراء خطي، فإنه يمكن تنفيذه إلكترونياً أو ألياً بواسطة أنظمة آلية، مع مراعاة الأنظمة واللوائح والقرارات المنظمة للتعاملات الإلكترونية وما يصدر عن الهيئة في هذا الشأن.
4. لا تخل أحكام هذه الوثيقة بحقوق المستخدم والتزامات مقدم الخدمة بموجب أي تنظيمات أخرى صادرة عن الهيئة، وبأي أنظمة مطبقة في المملكة.

القسم الثاني: الالتزامات العامة لمقدم الخدمة

المادة الثالثة: شفافية ودقة المعلومات وسهولة الوصول إليها

1. يجب على مقدم الخدمة في كل الأوقات توفير معلومات واضحة ومحدثة وكامله عن تعرفه التجزئة الخاصة به في جميع منافذ البيع التابعة له، وعلى موقعه الإلكتروني على شبكة الإنترنت، أو أي قنوات أخرى يستخدمها، ويجب ان تكون تلك المعلومات متوافقة تماما مع تلك المقدمة في عقود الخدمة مع المستخدم، كما يجب أن تكون متوافقة كذلك مع المعلومات المقدمة إلى الهيئة من قبل مقدم الخدمة سواءً للموافقة عليها أو من خلال إشعارات التعرفة.
2. يجب على مقدم الخدمة نشر معلومات واضحة وشفافة عن شروط واحكام اي باقات خدمة يقدمها؛ أو يعلن عنها، على أن تشمل على البيانات التالية كحد أدنى:
 - أ. توضيح طريقة الاشتراك في الخدمة/ الخدمات وإلغائها.
 - ب. معلومات عن منافذ تقديم خدماته وتصنيفاتها والخدمات المقدمة من خلال كل منفذ.
 - ج. أنواع المكالمات المتاحة في الباقة (على سبيل المثال، داخل الشبكة، وخارجها، أو الدولية). وكونها داخل مجموعة اتصال معينة أو خارجها.
 - د. عدد الدقائق الممنوحة لكل نوع من انواع المكالمات المتاحة في الباقة.
 - هـ. أنواع المكالمات المستثناة من الباقة.
 - و. آلية التعامل مع الدقائق، أو كمية البيانات، أو الرصيد المتبقي في الباقة؛ وإمكانية ترحيلها أو الاستفادة منها في المستقبل.
 - ز. صلاحية انتهاء الرصيد وآلية تحديد الصلاحية، إن وجد.
 - ح. إيضاح كيفية استخدام الدقائق، أو كمية البيانات، أو الرصيد داخل أوقات الذروة أو خارجها.
 - ط. الشروط الجزائية، إن وجدت.
 - ي. كيفية تقديم الخدمة في حال تطبيق قيود الاستخدام من حيث توفر الخدمة وجودتها.
 - ك. الأسباب والمبررات التي بناءً عليها يتم تطبيق قيود الاستخدام (على سبيل المثال أسباب تتعلق باختناقات الشبكة أو إساءة الاستخدام).
 - ل. أي شروط أو قيود استخدام تؤثر على استخدام كامل الخدمة المتاحة أو جزء منها أو على جودتها.
 - م. الوسائل اللازمة للمستخدم لتمكينه من متابعة استخدامه للخدمات والتحكم فيها بشكل مستمر.
 - ن. إيضاح آلية تطبيق المكافآت التعويضية للمستخدم؛ في حالة عدم تمكن مقدم الخدمة من الوفاء بمعايير جودة الخدمة المعتمدة من الهيئة أو المشمولة بعقد الخدمة.

3. يجب على مقدم الخدمة الالتزام بالوضوح والشفافية في عرض المعلومات المعلن عنها من خلال جميع القنوات الترويجية أو الإعلان للخدمة لأي باقات أو عروض لخدماته، وأي قيود استخدام أو التزامات متعلقة بها؛ بشكل لا يوقع المستخدم في لبس أو تضليل.. كما يجب على مقدم الخدمة تضمين تلك القنوات علاماته التجارية المعتمدة.

المادة الرابعة - الالتزامات المتعلقة بفترة التجربة والعروض الترويجية

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:

1. إشعار المستخدم بتاريخ انتهاء الفترة التجريبية المجانية أو الزمن المحدد للعرض الترويجي قبل انتهائها بما لا يقل عن (72) ساعة لاتخاذ قرار بالاستمرار من عدمه.
2. 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 بشكل صحيح، وأن يطلع ويقبل بجميع شروط الخدمة والتزاماتها وأحكامها.

القسم الثالث: طلب الخدمة

المادة الخامسة: طلب تقديم الخدمة

1. يجب أن يُتم عمر طالب الخدمة أو من يمثله نظاماً خمسة عشر عاماً هجرياً، ولا يقبل طلب تأسيس الخدمة باسم شخص أقل من هذا العمر حتى لو كان ممثله النظامي متجاوزاً لهذا العمر.
2. يجوز لمقدم الخدمة الامتناع عن تقديم الخدمات لاحقة الدفع (المفوترة) لطالبها؛ إذا ثبت أنه مدين لمقدم الخدمة نفسه أو لمقدم خدمة آخر، وأن هذا الدين ليس محل خلاف.

المادة السادسة: مبلغ التأمين

1. يجوز لمقدم الخدمة، طلب تأمين مالي من طالب خدمة لاحقة الدفع (مفوترة)، أو من مستخدمها؛ ليودعه في حساب المستخدم بوصفه تأميناً مالياً 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

- أ. وجود مديونية على طالب الخدمة لدى مقدم الخدمة وليست محل خلاف بينهما.
- ب. وجود تعثرات سابقة في السداد لطالب الخدمة، أو في سجله الائتماني لدى الجهة المختصة بالمعلومات الائتمانية.
- ج. إذا لم تكن تتوفر لدى مقدم الخدمة أي معلومات ائتمانية عن طالب الخدمة.
- د. تفعيل خدمة التجوال الدولي بناء على طلب المستخدم أو طالب الخدمة.
2. يجب على مقدم الخدمة أن يبين لطالب الخدمة أو المستخدم؛ سبب طلب مبلغ التأمين ومقداره وطريقة تطبيقه والفترة التي سيتم خلالها حجز مبلغ التأمين.
3. يجب على مقدم الخدمة إعادة مبلغ التأمين للمستخدم، أو الرصيد المتبقي منه، بعد خصم أي مبلغ مستحق لمقدم الخدمة للسبب الذي طُلب لأجله مبلغ التأمين، وذلك عبر أي وسيلة مناسبة لمقدم الخدمة ويوافق عليها المستخدم، بما في ذلك إيداع مبلغ التأمين أو رصيده المتبقي في حساب مصرفي للمستخدم، أو حساب المستخدم لدى مقدم الخدمة، في أقرب وقت من التواريخ التالية:
- أ. خلال (15) خمسة عشر يومًا من تاريخ انتهاء سبب طلب مبلغ التأمين، أو إلغاء الخدمة.
- ب. سنة واحدة من تاريخ دفع التأمين المالي، إذا كان هذا مستحقًا لإحدى الحالات المشار إليها في الفقرات (أ) و(ب) و(ج) من الفقرة (1) من هذه المادة، وكان المستخدم يدفع بانتظام أي أجور مستحقة لمقدم الخدمة، وليس عليه أي ديون أخرى غير متنازع عليها مع مقدم الخدمة.
4. يجوز لمقدم الخدمة الاتفاق على آليات وشروط ومبالغ بديلة للتأمين المالي المستحق على المستخدم من قطاع الأعمال خلاف ما ورد في الفقرتين (1) و(2) من هذه المادة.

المادة السابعة: الحد الأدنى من المعلومات اللازم توافرها في عقد الخدمة

1. في حالات الاشتراك الجديد في الخدمة أو تعديل الاشتراك الحالي، يجب أن يتضمن عقد الخدمة، كحد أدنى على ما يلي:
- أ. معلومات طالب الخدمة:
1. بالنسبة للشخص الطبيعي: الاسم الكامل، ورقم هويته، وجنسيته، ورقم التواصل معه - إن وجد -، وعنوانه.
 2. بالنسبة للشخص الاعتباري: اسم المنشأة حسب السجل التجاري، ورقم السجل التجاري وتاريخه ومدينة الإصدار، أو رقم هوية المنشأة في حال عدم توفر السجل التجاري للحالات المستثناة من وزارة التجارة أو الجهات غير التجارية، ومعلومات الشخص المفوض بحسب الموضح في الفقرة رقم (1/أ/1) من هذه المادة، مع إرفاق الأوراق الثبوتية ورقيا أو إلكترونيا.

ب. معلومات الخدمة المطلوبة (رقم/أرقام الخدمة أو الحساب، ونوع الخدمة، ووصف الباقية إذا كان أحدها يتضمن وصفا للخدمات الفردية التي تغطيها).

ج. الحد الائتماني للخدمة المطلوبة (إن وجد).

د. بالنسبة للعقود الورقية: توقيع طالب الخدمة على كل صفحات عقد الخدمة وكتابة اسمه كاملاً. وبالنسبة للعقود الإلكترونية: التوثيق الإلكتروني والموافقة عليه وفق ما يصدر من الهيئة في هذا الشأن.

هـ. تاريخ إبرام عقد الخدمة.

و. في حالة العقود الورقية: معلومات موظف مقدم الخدمة الذي يبرم الاتفاقية نيابة عن مقدم الخدمة، وتوقيعه، وختم مقدم الخدمة. وفي حالة العقود الإلكترونية: معلومات عن مقدم الخدمة وممثله (في حالة تدخله)، وتوثيق معلومات مقدم الخدمة وفق الأنظمة التي تحكم التعاملات الإلكترونية.

ز. إقرار موظف مقدم الخدمة بالاطلاع والتحقق من أصل هوية طالب الخدمة بالنسبة للعقود الورقية.

2. يجب على مقدم الخدمة تضمين المعلومات الإضافية التالية في عقود الخدمة الخاصة به:

أ. تفاصيل التعرف والأجور المطلوبة للخدمات والمعدات والأجهزة المقدمة، والتميز بين الأجور المتكررة وأي أجور غير متكررة، سواء عند بداية عقد الخدمة أو عند إنهاء الخدمة.

ب. تفاصيل الخدمات والمنتجات ومميزاتها التي يلتزم مقدم الخدمة بتقديمها، ويشمل ذلك المعلومات المتعلقة بمعايير جودة الخدمة والحد الأدنى لمستويات الجودة أو الإشارة إلى مصدر يتم تحديثه بانتظام بمعلومات تلك المعايير، وآليات الخصم أو إعادة مبالغ مالية بغرض تعويض (مكافأة تعويضية) المستخدم في حالة عدم قيام مقدم الخدمة بالوفاء بمعايير الجودة تلك.

ج. تفاصيل الشروط والالتزامات على طالب الخدمة، والنتائج المترتبة على عدم الالتزام بذلك.

د. تفاصيل أي خصومات أو عرض/ عروض، بما في ذلك فترة صلاحيتها، وأي شروط أو التزامات ستطبق على طالب الخدمة خلال الخصم أو بعد نهايته.

هـ. تفاصيل أي قيود استخدام للخدمات المقدمة بموجب عقد الخدمة، وأي رسوم يتم تطبيقها عند تجاوز تلك القيود.

و. مدة عقد الخدمة، وشروط تمديدتها، سواء كانت تلقائية أو بناء على طلب من المستخدم.

ز. مواعيد إصدار فواتير الخدمة.

ح. شروط تعديل الخدمة وإنهاءها.

ط. الشروط التي يحق بموجبها لمقدم الخدمة تعليق عقد الخدمة، كلياً أو جزئياً أو إلغائها.

- ي. أي آليات وشروط وأحكام متاحة لتحويل الرصيد المتبقي بين أنواع اشتراكات الخدمة المختلفة لنفس مقدم الخدمة.
- ك. الإجراءات المتبعة من قبل المستخدم للمطالبة بحقوقه، دون الحاجة إلى إثبات خطأ مقدم الخدمة، في حال وجود التالي:
1. القصور من قبل مقدم الخدمة الذي قد يؤدي إلى إعادة مبالغ مالية بموجب هذه الوثيقة.
 2. أي مكافآت إضافية بسبب عدم تمكن مقدم الخدمة من توفير سرعات الإنترنت المطلوبة أو غيرها من معايير أو مستوى جودة الخدمة الملزم بها في عقد الخدمة.
- ل. معلومات مقدم الخدمة حول أي من التالي:
1. إجراءات الشكاوى الخاصة به، بما في ذلك تفاصيل الاتصال بقسم شكاوى مقدم الخدمة وتفاصيل حول كيفية تقديم شكوى.
 2. إجراءات تصعيد الشكاوى والتظلم أمام القضاء، بما في ذلك معلومات حول كيفية بدء هذه الإجراءات وتنفيذها من قبل المستخدم.
3. يجب تقديم جميع المعلومات المشار إليها في الفقرة (2) من هذه المادة وفق ما يلي:
- أ. عبارات سهلة وواضحة.
- ب. أن تتوفر باللغة العربية و/أو الإنجليزية حسب طلب المستخدم.
4. يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بسجل لموافقة طالب الخدمة على عقد الخدمة حتى آخر أي من التاريخين التاليين: انتهاء اثني عشر شهراً ميلادياً من تاريخ إنهاء عقد الخدمة وسداد كامل مستحقاتها، أو تاريخ إنهاء أي خلاف بين الطرفين بشأن عقد الخدمة.
5. عند وجود أي خلاف، فيقع على عاتق مقدم الخدمة إثبات موافقة المستخدم على أحكام وشروط عقد الخدمة المتعلقة بالخلاف.
6. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بنسخة ورقية أو إلكترونية من عقد الخدمة بعد استكمال المعلومات المطلوبة والمبينة في هذه المادة.

المادة الثامنة: الخدمات الإضافية

1. يجب على مقدم الخدمة توفير إجراءات ميسرة للمستخدم - سواءً من خلال الوسائل الإلكترونية، أو الهاتفية - فيما يتعلق بإضافة أو تعديل أو إلغاء أي خدمات اضافية، أو خدمات فردية مدرجه ضمن باقات الخدمات المقدمة للمستخدم. وكذلك الالتزام بعدم إلزام المستخدم بالحضور الشخصي إلا إذا تطلبت طبيعة الخدمة المطلوبة ذلك.

2. على مقدم الخدمة تطوير وسائل وإجراءات تثبت طلب المستخدم للخدمات، حسب ما ورد في الفقرة (1) من هذه المادة، وعلمه بمميزاتها وشروطها وأحكامها وأسعارها، والموافقة عليها.
3. يجب على مقدم الخدمة مطالبة المستخدم، خطياً أو إلكترونياً، بتأكيد أي طلبات وفق الفقرة (1) من هذه المادة قبل تنفيذها.
4. يجب على مقدم الخدمة عدم تفعيل التلقائي لخدمة الانترنت على حسب الاستخدام خارج الباقات بدون طلب تفعيلها من قبل المستخدم.
5. يجب أن يحتفظ مقدم الخدمة بسجل لأي طلبات مقدمة بموجب الفقرة (1) من هذه المادة، وفقاً للمتطلبات والفترة الزمنية المذكورة في الفقرة (4) من المادة السابعة من هذه الوثيقة.
6. يجب على مقدم الخدمة؛ أن يقدم للمستخدم ما يثبت استلامه للطلب حسب ما ورد في الفقرة (1) من هذه المادة، وأنه قام بتنفيذه بالفعل.
7. لا يجوز لمقدم الخدمة القيام بالتسويق الاتصالي لخدماته بغرض عرض بيع خدماته أو منتجاته على المستخدم؛ إلا بعد أخذ موافقته على ذلك، على أن يراعي ما يلي على وجه الخصوص:
 - أ. أن يتم الاتصال بالمستخدم من خلال قنوات الاتصال الرسمية لمقدم الخدمة.
 - ب. تسجيل الاتصالات مع مراعاة متطلبات حفظ السجلات.
 - ج. التحقق من المعلومات الشخصية للمستخدم.
 - د. شرح مزايا والتزامات الخدمة بشكل واضح.
 - هـ. تفعيل العرض من خلال التفاعل الإلكتروني، إما بإرسال رقم سري للمستخدم أو من خلال إرسال رسالة نصية قصيرة من قبل المستخدم إلى مركز الاتصال.
 - و. تمكين المستخدم من حجب الاتصال التسويقي.

المادة التاسعة: صلاحية وتعديل عقود الخدمة

1. يبدأ سريان عقد الخدمة من تاريخ بدء الخدمة لدى المستخدم.
2. باستثناء ما هو منصوص عليه في هذه المادة، لا يجوز وضع حد أدنى لمدة عقد الخدمة. وفي حالة رغب مقدم الخدمة في تحديد حد أدنى لمدة العقد، فيجب عليه الحصول على موافقة الهيئة المسبقة، على أن توضح في هذه الحالة آلية حساب رسوم الإلغاء المبكر للعقد، والحصول على موافقة المستخدم على مدة الحد الأدنى للعقد.

3. يجب على مقدم الخدمة إخطار المستخدم خطياً؛ بأي تعديلات على العقد قبل (60) ستين يوماً من تاريخ نفاذ التعديل، أو انتهاء مدة الحد الأدنى للعقد (فترة الالتزام) أيهما أعلى؛ شريطة أن يتضمن إخطار التعديل، قيام مقدم الخدمة بإبلاغ المستخدم بحقه في إلغاء العقد بدون أي تكلفة، والموعد النهائي للقيام بذلك. وفي حالة عدم موافقة المستخدم على تلك التعديلات؛ فيحق له إلغاء العقد اعتباراً من تاريخ بدء سريان التعديل شريطة أن يقوم بإبلاغ مقدم الخدمة بذلك.

المادة العاشرة: التزامات المستخدم

1. 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 شروط واحكام عقد الخدمة. ويعد المستخدم مسؤولاً عن الاستخدام غير المشروع وما يترتب عليه.
2. يجب على المستخدم دفع مبلغ التأمين، وأي مبالغ أجور متكررة وغير متكررة مستحقة عليه لمقدم الخدمة؛ خلال الموعد المحدد في عقد الخدمة
3. 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:
 - أ. القيام بأعمال الإصلاح أو الفحص لأي من أجهزة ومعدات الاتصالات، أو أي من الأجهزة والمعدات المرتبطة بتقديم خدمة معينة للمستخدم.
 - ب. تركيب أي من أجهزة الاتصالات ومعدات داخل الموقع؛ لتقديم الخدمة للمستخدم أو سحبها أو إزالتها أو صيانتها أو استبدالها.
4. يلتزم المستخدم بالتراخيص المطلوبة للبرامج المستخدمة في الأجهزة والمعدات، بما في ذلك مراعاة حقوق الملكية الفكرية، أو أي حقوق أخرى مطلوبة ترتبط بتقديم أي خدمات، أو تركيب أو استخدام أية معدات في موقعه (ويشمل ذلك أجهزة الاتصالات ومعدات) وذلك طيلة مدة تقديم الخدمة أو إتاحتها للمستخدم.
5. يكون المستخدم مسؤولاً عن دفع كافة الأجور 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.

6. يجب على المستخدم الذي يرغب في تقديم شكوى تدرج ضمن التزامات مقدم الخدمة بموجب هذه الوثيقة أو عقد الخدمة؛ الاتصال أولاً بمقدم الخدمة التابع له، باستخدام إجراءات الشكاوى وسبل حلها المنصوص عليها في هذه الوثيقة.

القسم الرابع: التزامات مقدم الخدمة تجاه المستخدم

المادة الحادية عشرة: التزامات عامة

1. يجب على مقدم الخدمة توفير قنوات مجانية متعددة وسهلة للتواصل بينه وبين مستخدم خدماته ومنتجاته.
2. مع مراعاة أحكام المادة الخامسة من هذه الوثيقة، يجب على مقدم الخدمة تقديم خدماته المتاحة؛ لأي شخص يتقدم بطلب للحصول عليها خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام، ما لم يكن مقدم الخدمة غير قادر على تقديمها إلى المستخدم الذي يطلبها لأسباب فنية أو غيرها من الأسباب النظامية المبررة.
3. يجب على مقدم الخدمة تقديم خدماته وفقاً للشروط والأحكام المتفق عليها مع المستخدم والمتوافقة مع تلك المحددة في هذه الوثيقة، وتمشياً مع التزاماته وفق أنظمة الهيئة.
4. يجب على مقدم الخدمة تقديم خدماته لجميع المستخدمين وفقاً للشروط والأحكام نفسها، دون أي تفریق أو تمييز فيما يتعلق بميزاتهم، ويشمل ذلك على وجه الخصوص:
 - أ. رسوم وأجور الخدمات المقدمة.
 - ب. جودة الخدمة المقدمة.
 - ج. وقت تقديم الخدمة المطلوبة.
 - د. أي شروط صادرة عن الهيئة.
5. يجب على مقدم الخدمة أن يثبت أنه قام بالفعل بتقديم الخدمات المطلوبة من قبل المستخدم، وأن يحتفظ بهذا الإثبات وفق ما ورد في المادة السابعة من هذه الوثيقة.
6. يجب على مقدم الخدمة عدم إجراء أي تغييرات على أرقام المستخدم إلا وفق الأحكام المضمنة بخطة الترقيم الوطنية، كما يجب عليه قبل إجراء أي تغيير على الأرقام، إشعار المستخدم بذلك وفق الفترات الزمنية المحددة في أنظمة الهيئة ذات العلاقة.
7. في حالة ثبوت وجود مخالفة من قبل مقدم الخدمة، وكانت هذه المخالفة ذات تأثير على المستخدم، فإنه يجب على مقدم الخدمة إزالة هذا الأثر فوراً.

المادة الثانية عشرة: استمرارية الخدمة وإصلاح الاعطال

1. يجب على مقدم الخدمة أن يقوم بإصلاح أعطال الخدمات فور اكتشافها من قبله ووضع الخواص اللازمة في أنظمتها التي تضمن عدم احتساب أي رسوم مالية على المستخدم في فترة الانقطاعات والأعطال، أو عند إبلاغ المستخدم لمقدم الخدمة بهذا العطل، على أن يتم إصلاح العطل خلال مدة لا تتجاوز 48 ساعة من وقت اكتشافه أو إبلاغ المستخدم به. ويلتزم المستخدم بالتحقق من التوصيلات الداخلية والمعدات في موقعه قبل الاتصال بمقدم الخدمة.
2. يتحمل مقدم الخدمة المسؤولية الحصرية عن حسن سير العمل وإصلاح أي من عناصر شبكته خارج مواقع المستخدم وأجهزته اللازمة لتقديم الخدمة، ويتحمل نفقات الصيانة والإصلاح المطلوبة لشبكته وتجهيزاته كافة؛ لأي سبب كان، بما في ذلك الناتجة عن التقادم الطبيعي للشبكات والأجهزة المتعلقة بتقديم الخدمة.
3. يجب على مقدم الخدمة إبلاغ المستخدم مسبقاً 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.
4. يجب على مقدم الخدمة المرخص له بتقديم الخدمات الصوتية؛ توفير إمكانية الاتصال بخدمات الطوارئ لجميع مستخدميها مجاناً وبشكل مستمر.

المادة الثالثة عشرة: حماية وسرية معلومات المستخدم

1. يجب على مقدم الخدمة الذي يقدم خدمات الدليل؛ منح أي مستخدم الحق في تقرير ما إذا كانت معلوماته الشخصية (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الاسم أو العنوان أو رقم الهاتف أو تفاصيل الاتصال الأخرى) يمكن تضمينها في أي دليل يصدره أو يشارك في إصداره مقدم الخدمة، وكذلك الحق في حذف أو تصحيح المعلومات الشخصية للمستخدم، بناءً على طلبه في أي وقت ودون أي تكلفة.
2. يلتزم مقدم الخدمة بالتعامل مع جميع معلومات المستخدم على أنها سرية؛ وعليه الحفاظ على سريتها واتخاذ جميع التدابير اللازمة لمنع وصولها أو الكشف عنها أو نشرها أو استخدامها أو تعديلها بما يخالف هذه الوثيقة أو أي من أنظمة الهيئة الأخرى.
3. يجب على مقدم الخدمة وضع سياسات واضحة تقيد الوصول إلى معلومات المستخدم لديه، وتوثق أي دخول على معلوماته.
4. على مقدم الخدمة تحديد وتعريف أغراض طلب معلومات المستخدم أو جمعها أو حفظها، ويحظر استخدام تلك المعلومات لغير الأغراض المفصّل عنها.
5. دون الإخلال بأي التزامات أخرى تتعلق بحماية المعلومات الشخصية، يجب على مقدم الخدمة القيام بما يلي:

- أ. اتخاذ التدابير اللازمة لحماية أمن وسلامة وتوفير كل من المعلومات الشخصية للمستخدم، ومعلومات موقعه، وبيانات الحركة الخاصة به، وأنه لا يمكن الوصول إليها إلا من قبل الموظفين المعتمدين من مقدم الخدمة أو الجهات المعنية وفق مبررات نظامية، أو بناءً على الموافقة الصريحة من المستخدم، أو من يمثله في ذلك تمثيلاً صحيحاً.
- ب. في حالة حدوث أي اختراق غير نظامي لأمن المعلومات الشخصية للمستخدم أو بيانات الحركة الخاصة به، إبلاغ كل من الهيئة والمستخدم المتأثر من ذلك الاختراق.
- ج. التأكد من عدم استخدام المعلومات الشخصية للمستخدم أو معلومات موقعه أو الحركة الخاصة به؛ من قبل مقدم الخدمة أو أي شخص آخر، دون موافقة المستخدم، لأي غرض آخر غير الفوترة أو إدارة الحركة أو استفسارات العملاء أو كشف الاحتيال أو الامتثال للالتزامات مقدم الخدمة بموجب أي أنظمة أو لوائح سارية في المملكة.
- د. يجب على مقدم الخدمة؛ نشر المعلومات المتعلقة بسياسة الخصوصية ومتطلبات الإفصاح عن معلومات المستخدم وفق أحكام هذه الوثيقة.

المادة الرابعة عشرة: سرية اتصالات المستخدم

1. يلتزم مقدم الخدمة بالمحافظة على سرية اتصالات المستخدم، والمعلومات 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.
2. يجب على مقدم الخدمة عدم تغيير أو تعديل أو استبدال أي مما يتعلق باتصالات المستخدم.

المادة الخامسة عشرة: الفواتير

1. يجب على مقدم الخدمة توفير وسائل مجانية وميسرة تمكن المستخدم من مراقبة استهلاك الخدمات التي يستخدمها.
2. يجب على مقدم الخدمة فوترة الخدمات لاحقة الدفع بنهاية كل شهر ميلادي.
3. لا يحق لمقدم الخدمة فوترة رسوم أي خدمة مقدماً بالنسبة للخدمات لاحقة الدفع، أو مطالبة المستخدم بها إلا بعد نهاية الدورة الفوترية.
4. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بفواتير واضحة وصحيحة ومفصلة باللغة العربية أو الإنجليزية - بحسب اختيار المستخدم - وإرسالها له إلكترونياً - دون مقابل -، مع تمكين المستخدم من الدخول على أنظمة مقدم الخدمة الإلكترونية

والحصول على نسخة من الفواتير المفصلة لمدة لا تقل عن اثني عشر (12) شهراً من تاريخ صدور الفاتورة، وإتاحة إمكانية طباعتها ورقياً.

5. لا يجوز لمقدم الخدمة مطالبة المستخدم بأي مبالغ تزيد عن تكاليف الأجر المطبقة على الخدمات التي قدمها بناءً على طلب المستخدم.

6. يجب على مقدم الخدمة أن يُضمن الفاتورة المعلومات التالية بحد أدنى:

أ. تفاصيل رقم حساب المستخدم وعمليات الخدمات الإضافية.

ب. تفاصيل الخدمة وتفاصيل أو تقرير الاستخدام لها.

ج. تاريخ الفاتورة.

د. تاريخ الإلغاء لعدم السداد وتاريخ التعليق.

هـ. تفاصيل الأجر غير المتكررة.

و. الأجر المتكررة، لكل خدمة على حدة.

ز. الأجر المدفوعة عن الفاتورة السابقة، إن وجدت.

ح. تفاصيل رسوم إنشاء الخدمة، إن وجدت.

ط. الحد الائتماني.

ي. العنوان.

ك. مبلغ الخصم، إن وجد.

ل. برنامج الولاء، إن وجد.

م. أي مقابل مالي آخر لقاء تقديم الخدمة، إن وجد.

ن. مبلغ التأمين، إن وجد.

س. بيان حق المستخدم في مراجعة الفاتورة، وفي تقديم اعتراض على الأجر الواردة فيها خلال 60 يوماً من تاريخ صدورها.

ع. معلومات الاتصال بقسم الشكاوى التي يمكن من خلالها تقديم شكوى، بما في ذلك أرقام الهواتف والبريد الإلكتروني أو عنوان مقدم الخدمة.

7. يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بفواتير المستخدم لمدة لا تقل عن (12) شهر من تاريخ إصدارها ما لم يوجد خلاف قائم

على تلك الفاتورة؛ حيث يلتزم مقدم الخدمة في هذه الحالة بالاحتفاظ بالفواتير حتى تاريخ انتهاء الخلاف. كما يتوجب على

مقدم الخدمة الاحتفاظ بالفواتير التي لم يتم سدادها بشكل جزئي أو كامل بعد انتهاء 12 شهر من تاريخ صدورها حتى يتم سدادها.

8. يقع على مقدم الخدمة عبء إثبات صحة المبالغ الواردة في الفواتير عند وجود أي خلاف حولها.

9. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بما يفيد استلامه لأي مبلغ تم دفعه؛ موضحاً به نوع الخدمة ورقمها ورقم حساب المستخدم الذي تم سدادته ومبلغ السداد وتاريخه، وعلى مقدم الخدمة الاحتفاظ بهذا المستند طوال مدة حفظ الفاتورة ذات العلاقة.

10. يحق للمستخدم الاعتراض على أجور الخدمة التي يعتقد أنها لم تصدر من هاتفه. 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.

11. يحق للمستخدم الاعتراض على صحة أي رسوم مدرجة في الفاتورة خلال مدة (60) 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 بصدر الفاتورة.

12. لا يتحمل المستخدم مسؤولية دفع أي أجور سابقة لم تتم فوترتها بشكل صحيح، كلياً أو جزئياً، إلا في الحالات التالية:
أ. كون المبالغ صحيحة لأجور متكررة أو غير متكررة، شريطة أن يتم فوترتها ومطالبة المستخدم بها خلال (60) ستين يوماً من تاريخ استحقاق المبلغ.

ب. كون المبالغ صحيحة لأجور استخدام الخدمة أثناء التجوال الدولي، إذا تمت فوترتها خلال (60) ستون يوماً من تاريخ الاستخدام.

13. يجوز لمقدم الخدمة - بناء على طلب المستخدم - إيجاد اتفاقية معه للسداد بالتقسيط، بحيث تكون مناسبة وقابلة للتنفيذ، وبحيث لا يتجاوز مبلغ القسط الواحد بالنسبة للأجور الواردة في الفقرة (12/أ) من هذه المادة، قيمة الحد الائتماني للفترة محل المطالبة، ولا يتجاوز مبلغ القسط الواحد بالنسبة للأجور الواردة في الفقرة (12/ب) من هذه المادة؛ ضعف قيمة الحد الائتماني للفترة محل المطالبة، ولا يندرج مبلغ القسط ضمن الحد الائتماني للفاتورة التي ضُمن بها.

14. 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 ضُمن بها.

15. يجب على مقدم الخدمة أن يعيد إلى المستخدم، أي مبالغ زائدة دفعها، وذلك خلال (5) خمسة أيام على الأكثر من تاريخ اكتشافها، أو أن يقوم بإضافتها إلى أي حساب يخص المستخدم لدى مقدم الخدمة؛ إذا رغب المستخدم في ذلك.

المادة السادسة عشرة: الضوابط الخاصة بالخدمات مسبقة الدفع

1. مع عدم الإخلال بالأحكام الواردة في هذه الوثيقة، فإنه يجب على مقدم الخدمة توفير معلومات واضحة للمستخدم حول شروط وأحكام الخدمات مسبقة الدفع.
2. يجب على مقدم الخدمة توفير وسائل مجانية تمكن المستخدم لخدمات مسبقة الدفع؛ من معرفة سجل اتصالاته والرصيد المتبقي بشكل مستمر.
3. يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم لخدمات مسبقة الدفع مجاناً عند استهلاك 80 % من رصيده، وذلك من خلال رسالة نصية قصيرة يتم إرسالها إلى ذلك المستخدم، أو بأي وسيلة أخرى مناسبة.
4. يجب على مقدم الخدمة تحديد قنوات شحن الرصيد للخدمات مسبقة الدفع ومدة صلاحية الاشتراك فيها.
5. بعد كل عملية شحن لرصيد الخدمات مسبقة الدفع، يجب على مقدم الخدمة، إشعار المستخدم مجاناً برسالة نصية قصيرة أو بأي وسيلة أخرى متاحة بقيمة الرصيد الجديد، ومدة صلاحية الاشتراك فيها.
6. يجب على مقدم الخدمة، توفير أي آليات وشروط وأحكام متاحة لتحويل الرصيد المتبقي بين أنواع اشتراكات الخدمة المختلفة لنفس مقدم الخدمة.
7. 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.
8. يجب على مقدم الخدمة، توفير معلومات واضحة عن كيفية استفادة المستخدم من الخدمات الإضافية للخدمات مسبقة الدفع.
9. لا يحق لمقدم الخدمة إلغاء الخدمة قبل التاريخ المبين للمستخدم بدون وجود سبب نظامي يجيز له إلغاء الخدمة.
10. يجب على مقدم الخدمة، الاحتفاظ بكامل سجلات الاشتراك في الخدمات مسبقة الدفع لمدة لا تقل عن 12 أشهر 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.

المادة السابعة عشرة: الحد الائتماني

1. يجب على مقدم الخدمة تحديد الحد الائتماني وتضمينه في عقد الخدمة، 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، فإنه ذلك يعني رفع الحد الائتماني تلقائياً إلى قيمة الباقة الجديدة كحد أدنى.

2. يجب على مقدم الخدمة؛ إشعار المستخدم عند استهلاك 80 % من حد الائتمان الخاص به للفترة ذات الصلة، وذلك من خلال رسالة نصية قصيرة يتم إرسالها إلى ذلك المستخدم، أو بأي وسيلة أخرى متاحة.
3. يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم عند استهلاك 80% من باقة الانترنت المشترك بها عبر رسالة نصية قصيرة.
4. 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 خمسة أيام، على ألا يتجاوز استهلاكه خلال هذه الفترة 10 % من حده الائتماني.
5. يجب على مقدم الخدمة تعليق خدمة الانترنت فور استهلاك المستخدم كامل كمية معلومات الباقة المشترك فيها، ويشعر المستخدم عبر رسالة نصية قصيرة بإيقاف الخدمة، وكيفية إعادتها، وتكلفة استخدام الانترنت بدون الباقة إن رغب في ذلك.
6. يجب ألا يتجاوز إجمالي قيمة الفاتورة مبلغ الحد الائتماني/ الباقة المشترك بها، باستثناء ما ورد في هذه الوثيقة، وفي حال عدم سداد المستخدم للمبالغ المستحقة، فيستمر تعليق الخدمة خلال الدورة الفوتيرية التالية ولا يحتسب في الفاتورة التالية إلا الأجر المتكرر.
7. يقتصر تعليق الخدمة بسبب تجاوز الحد الائتماني على خدمات الأجر غير المتكررة، أما الخدمات التي يحتسب استخدامها ضمن الأجر المتكررة فلا يتم تعليقها، كباقات الانترنت اللامحدودة، والاتصال اللامحدود على سبيل المثال.
8. يستثنى من الخضوع للحد الائتماني على سبيل الحصر ما يلي:
 - أ. أجر آخر عملية اتصال بدأت قبل بلوغ الحد الائتماني.
 - ب. أجر استخدام الخدمة أثناء التجوال الدولي ولا يشمل ذلك استخدام الانترنت أثناء التجوال.
 - ج. الزيادة بما لا يتجاوز 10% من حده الائتماني في حال طلب المستخدم إعادة الخدمة بعد تعليقها لبلوغ الحد الائتماني.

المادة الثامنة عشرة: التجوال الدولي

1. يجب على مقدم الخدمة عدم التفعيل التلقائي لخدمة التجوال الدولي لخدمة الانترنت على حسب الاستخدام خارج الباقات بدون طلب تفعيلها من قبل المستخدم.
2. يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم عبر رسائل نصية قصيرة مجانية باللغة العربية وباللغة الإنجليزية فور اتصاله بشبكة مقدم خدمات اتصالات متنقلة آخر أثناء التجوال الدولي بما يلي:
 - أ. تعرفه استلام المكالمات الصوتية.
 - ب. تعرفه اجراء مكالمات صوتية إلى رقم خدمة آخر يستخدم رقم تابع لمقدم خدمة في المملكة.

- ج. تعرفه اجراء مكاملة صوتية إلى رقم خدمة آخر يستخدم رقم تابع لمقدم خدمة في بلد التجوال.
- د. تعرفه إرسال رسالة نصية قصيرة إلى رقم خدمة آخر يستخدم رقم تابع لمقدم خدمة في المملكة.
- هـ. تعرفه إرسال رسالة نصية قصيرة إلى رقم خدمة آخر يستخدم رقم تابع لمقدم خدمة في بلد التجوال.
- و. تعرفه استخدام الانترنت في نفس منطقة التجوال الدولي.
- ز. كيفية الوصول إلى معلومات تعرفه الاتصال إلى دول أخرى.
- ح. معلومات عن كيفية الوصول إلى خدمات العملاء أثناء التجول.
- ط. أي قيود استخدام أثناء التجوال الدولي، يترتب على استخدامها زيادة في مبالغ الفاتورة.
- ي. عدم خضوع خدمات التجوال الدولي للحد الائتماني باستثناء استخدام الانترنت.
- ك. توضيح وحدة احتساب كل تعرفه لخدمة على أن تكون تعرفه خدمة التجوال الدولي المرسله للمستخدم بالريال السعودي.
- ل. بيان أن جودة الخدمة في شبكات الاتصالات المتنقلة بالدول الأخرى تعتمد على دولة التجوال.
- م. الباقات التي يوفرها مقدم الخدمة للمستخدم في بلد التجوال، ومميزاتها، وكيفية الاشتراك فيها.
3. يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم بأي تغيير يطرأ على الأسعار؛ قبل تطبيقه على المستخدم.
4. يجب على مقدم الخدمة وضع التدابير اللازمة لحماية المستخدم في المناطق الحدودية من التجوال الدولي التلقائي على شبكة بلد آخر.

المادة التاسعة عشرة: إمكانية نقل الأرقام

1. يحق للمستخدم طلب نقل رقم الخدمة من مقدم خدمة إلى مقدم خدمة آخر، ويلتزم مقدم الخدمة بتلبية طلبه وفقاً للأطر التنظيمية والإجراءات الصادرة من الهيئة المتعلقة بنقل الأرقام.
2. يحق للمستخدم طلب نقل خدمات الاتصالات الثابتة؛ من موقع إلى موقع آخر، وعلى مقدم الخدمة تلبية طلبه حسب الإمكانيات الفنية المتاحة، ووفقاً للأطر التنظيمية والإجراءات الصادرة من الهيئة المتعلقة بنقل الأرقام.

المادة العشرون: التنازل عن الخدمة

1. يجوز للمستخدم التنازل عن الخدمة لشخص آخر، شريطة أن تتوفر شروط تقديم الخدمة في الشخص المتنازل إليه، ويتم تأسيس الخدمة للمتنازل إليه وفقاً للمواد الخامسة والسادسة والسابعة من هذه الوثيقة.

2. 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.
3. يجب على مقدم الخدمة؛ تزويد المستخدم بتأكيد خطي أو إلكتروني يثبت تنازله عن الخدمة لشخص آخر، ويشمل ذلك تفاصيل التنازل وتاريخ إنفاذ التنازل.

المادة الحادية والعشرون: تعليق الخدمات وإلغاؤها

1. يجب على مقدم الخدمة تسهيل إجراءات طلب تعليق الخدمة أو إلغاؤها، وأن يتيح للمستخدم أو من ينوب عنه تقديم الطلبات في جميع المراكز التابعة له، وعدم حصر تقديمها في أماكن أو وسائل محددة دون غيرها، وإتاحة وسائل تقنية سهلة تمكن المستخدم من تقديم طلباته إلكترونياً بعد التحقق من هويته من خلال وسائل التحقق من الهوية وعدم إلزامه بالحضور الشخصي.
2. يحق للمستخدم طلب إلغاء الخدمة، ويجب على مقدم الخدمة تنفيذ طلبه وعدم احتساب أي رسوم على الخدمة المطلوب إلغاؤها ابتداءً من تاريخ تقديم الطلب.
3. يحق للمستخدم طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز (12) اثني عشر شهراً، وخلال فترة التعليق لا يتم احتساب إلا رسوم تعليق الخدمة المعتمدة من الهيئة، وفي حال وجود حد أدنى لالتزامات المستخدم فيما يتعلق بالخدمة المطلوب تعليقها، فيجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم بذلك.
4. لا يحق لمقدم الخدمة عدم تنفيذ طلب المستخدم بتعليق الخدمة أو إلغاؤها بسبب وجود مبالغ مستحقة له على المستخدم.
5. وجود حد أدنى للعقد لا يلزم المستخدم بالاستمرار في الخدمة في حال رغبته في إلغاؤها أو نقل الرقم إلى مقدم خدمة آخر قبل نهاية الحد الأدنى للعقد، وهذا لا يخل بأحقية مقدم الخدمة بمطالبة المستخدم بالمبالغ المالية التي قد تفرض في حال إلغاء الخدمة بسبب المستخدم قبل نهاية مدة العقد.
6. يجب على مقدم الخدمة وضع وسائل وإجراءات تثبت طلب المستخدم تعليق الخدمة أو إلغاؤها، وتأكيد معلومات الطلب عليه مرة أخرى وأخذ موافقته قبل تنفيذ الطلب، مع حفظ الطلب والتأكيد والموافقة بحسب المدة المشار إليها في هذه الوثيقة.
7. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بما يثبت طلبه تعليق الخدمة أو إلغاؤها، موضح به تاريخ تقديم الطلب.
8. يجوز لمقدم الخدمة تعليق الخدمة أو إلغاؤها عن المستخدم لأي سبب من الأسباب التالية:
 - أ. عدم قدرة المستخدم على تقديم مبلغ التأمين الذي يطلبه مقدم الخدمة في الحالات التي يجوز طلب التأمين فيها، وفقاً لما ورد في هذه الوثيقة.

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

ج. مخالفة المستخدم لأي من الأحكام أو الشروط الواردة في هذه الوثيقة أو عقد الخدمة.

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

هـ. عدم تجاوب المستخدم لطلب تحديث معلوماته، أو ثبوت تقديمه عمداً لمقدم الخدمة بيانات، أو معلومات غير صحيحة.

و. انتهاء مدة صلاحية الاشتراك للخدمة مسبقاً الدفع، دون قيام المستخدم بشحن رصيد الخدمة، مع مراعاة ما ورد في المادة السادسة عشر من هذه الوثيقة.

ز. في حالة وفاة المستخدم، يجوز لمقدم الخدمة إنهاء الخدمة بعد مضي (30) يوماً من تاريخ إبلاغه أو علمه بالوفاة؛ إذا لم يحدد الورثة موقفهم. ويجوز للورثة الاختيار بين استمرار الخدمة أو إلغائها أو التنازل عنها لشخص آخر، ويتحمل المتنازل إليه في هذه الحالة كافة الحقوق والمسؤوليات المترتبة على المستخدم الأصلي.

ح. إعاقة المستخدم لفنيي 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.

ط. إذا توجب على المستخدم - فيما يتعلق بخدمة الاتصالات الثابتة - ترك الموقع المؤسس به الخدمة بسبب هدم الموقع، أو أنه أصبح غير صالح للاستخدام؛ لأي سبب خارج عن سيطرة المستخدم، عندها يقوم مقدم الخدمة بإلغاء الخدمة ابتداءً من التاريخ الذي تم فيه إبلاغه بذلك، مع عدم تحمل المستخدم مبالغ مالية بسبب الإلغاء.

ي. إذا تلقى مقدم الخدمة طلباً للتعليق أو الإلغاء من الهيئة.

9. يجب أن يسبق إلغاء الخدمة من قبل مقدم الخدمة قيامه بالإجراءات التالية، ما لم تقرر الهيئة خلاف ذلك:

أ. تعليق الخدمة وذلك بوقف الخدمات الصادرة فقط، لمدة لا تقل عن 15 يوماً قبل عملية الإلغاء، والتأكد في جميع الأحوال من قدرة المستخدم على استقبال المكالمات الواردة، والاتصال على خدمات الطوارئ وأرقام الاتصال بمقدم الخدمة.

ب. إرسال إشعار إلى المستخدم قبل عملية التعليق أو الإلغاء بخمسة 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.

ج. يُعطى المستخدم مهلة لا تقل عن (25) يوماً للسداد قبل تعليق الخدمة وذلك من تاريخ صدور الفاتورة، ما لم يكن سبب التعليق وصول مبلغ الفاتورة للحد الائتماني.

10. يجب على مقدم الخدمة إلغاء الخدمة بعد انقضاء (60) ستين 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. وفي حالة إلغاء الخدمة بعد انتهاء تلك المدة؛ فيلتزم المستخدم بما يأتي:

أ. دفع جميع المبالغ المستحقة لمقدم الخدمة عن تلك الخدمة.

ب. القيام فوراً بإعادة جميع أجهزة الاتصالات الطرفية إلى مقدم الخدمة، في حالة قيام مقدم الخدمة بتأمينها للمستخدم، مع الأخذ في الحسبان التلف الناتج عن الاستعمال العادي.

11. يجوز لمقدم الخدمة والمستخدم من قطاع الأعمال؛ الاتفاق على آلية لتعليق الخدمة أو إلغائها بسبب عدم السداد بخلاف تلك الموضحة في الفقرة (10) من هذه المادة.

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

13. تعليق الخدمة أو إلغائها لا يعفي المستخدم من مسؤوليته عن سداد أي مبالغ مستحقة لمقدم الخدمة.

14. على مقدم الخدمة إعادة الخدمة فوراً عند اتضاح وجود خطأ، أو عدم صحة الإجراء المتخذ بتعليق خدمة المستخدم أو إلغائها، وبما لا يتجاوز يوم العمل التالي من تاريخ اكتشاف الخطأ أو عدم صحة الإجراء المتخذ، على أكثر تقدير، إلا إذا منعت ظروف قاهرة مقدم الخدمة من القيام بذلك. ولا يجوز احتساب مبلغ لإعادة الخدمة في هذه الحالة، كما يعفى المستخدم من دفع الأجر المتكررة عن تلك الفترة.

15. يجب على مقدم الخدمة إعادة الخدمة التي تم تعليقها عند زوال أسباب التعليق فوراً، وبما لا يتجاوز يوم العمل التالي على أكثر تقدير، 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، وفي 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 بالرقم السابق نفسه.

16. لا يجوز لمقدم الخدمة تعليق أو إلغاء خدمات المستخدم الأخرى بسبب وجود مديونية على خدمة أخرى، مع مراعاة ما ورد في الفقرة (14) من المادة الخامسة عشرة من هذه الوثيقة.

17. لا يحق للمستخدم مطالبة مقدم الخدمة باستعادة أجور تأسيس الخدمات عند إلغائها لعدم السداد، أو بطلب من المستخدم، باستثناء الأجور غير المتكررة للمكالمات المعترض عليها.

المادة الثانية والعشرون: حدود مسؤولية مقدم الخدمة

1. مع عدم الإخلال بأية عقوبات قد تنطبق على المستخدم نتيجة مخالفته الأنظمة، بما في ذلك أنظمة الهيئة، يتحمل مقدم الخدمة المسؤولية عن تلك المخالفة في حدود ما تنص عليه الأنظمة، بما في ذلك أنظمة الهيئة.
2. إذا لم يثبت إهمال مقدم الخدمة أو تقصيره فإن مسؤوليته تجاه المستخدم في حالات انقطاع الخدمة، أو تأخيرها أو العيوب أو الإخفاقات في الإرسال، أو في الاتصالات، تنحصر في إعادة الرسوم المسددة من قبل المستخدم لهذه الخدمة، ولا يخل ذلك بتقديم تعويض إضافي مضمن في عقد الخدمة أو اتفاقية مستوى الخدمة بين المستخدم ومقدم الخدمة.
3. لا تخل أحكام هذه المادة؛ بحقوق أي مستخدم في الحصول على تعويض من مقدم الخدمة إذا كان هذا التعويض مستحقاً بموجب أي نظام آخر.

المادة الثالثة والعشرون: قواعد خاصة لفئات معينة من المستخدمين

المستخدم ذو الإعاقة

1. يجب على مقدم الخدمة؛ القيام باعتماد تدابير لتوفير خدمات تتناسب مع احتياجات المستخدم ذي الإعاقة، وضمان وصوله إلى هذه الخدمات بشكل متساوٍ مع المستخدمين الآخرين، ويجب أن تتعلق هذه التدابير، على وجه الخصوص، بما يلي:
 - أ. الوصول دون مقابل مالي إلى معلومات الدليل، وخدمات الاستعلام عن الدليل.
 - ب. الوصول الفعلي إلى مرافق مقدم الخدمة المتاحة للعموم.
 - ج. يجب على مقدم الخدمة توفير وسيلة تواصل إلكترونية بلغة الإشارة للصم وضعاف السمع (مخاطبة الصم).
 - د. الوصول إلى خدمات مخاطبة الصم، لإجراء أو استقبال المكالمات الصوتية جزئياً أو كلياً بصيغة نص مكتوب.
 - هـ. وصول سهل ومجاني ومستمر إلى خدمات الطوارئ من خلال أرقام خاصة، أو خدمة الرسائل القصيرة الخاصة.
 - و. الأولوية في خدمات إصلاح الأعطال.
 - ز. إصدار الفواتير والمعاملات الأخرى في صيغة يمكن الوصول إليها من قبل المستخدم ذي الإعاقة البصرية، إذا طلب ذلك.
 - ح. تسهيل إجراءات قبول مقدم الخدمة إدارة فواتير المستخدم ذي الإعاقة من قبل طرف ثالث.

ط. تدريب موظفي خدمة العملاء لدى مقدم الخدمة من أجل التعامل بشكل صحيح مع المستخدم ذي الإعاقة.

المستخدم من قطاع الأعمال

1. يجب على مقدم الخدمة تجاه المستخدم من قطاع الأعمال توفير ما يلي:

أ. خدمة عملاء مخصصة للمستخدم من قطاع الأعمال.

ب. منافذ تقديم خدمة مخصصة للمستخدم من قطاع الأعمال.

ج. تحديد مدير الحساب للمستخدم من قطاع الأعمال - إن وجد - حسب سياسة مقدم الخدمة في توفيره، وتحديد وسائل التواصل معه، وإبلاغ المستخدم في حال تغييره.

د. التحقق من نظامية مفوض مستخدم قطاع الأعمال، والصلاحيات المفوض بها.

هـ. منح المفوض صلاحيات الاطلاع على تفاصيل الخدمات المقدمة، وتفاصيل الفواتير، وتفاصيل الاستخدام، مع مراعاة الصلاحيات المفوض بها.

و. توفير اتفاقية لمستوى الخدمة المقدمة تتضمن بحد أدنى ما يلي:

1. نطاق الخدمة.

2. طرق التواصل والتصعيد.

3. اجراءات الفوترة والسداد.

4. الحد الأدنى لجودة الخدمات المقدمة.

2. يجوز لمقدم الخدمة الاتفاق مع المستخدم من قطاع الأعمال على تقديم شروط وأحكام مختلفة عن المقدمة لبقية المستخدمين خاصة فيما يتعلق بنطاق الخدمات ونوعها، والجودة، ودعم العملاء وخدمات الصيانة، وإجراءات تقديم الشكاوى وتسوية المنازعات، والفوترة وتعليق الخدمة أو إلغائها، الحد الائتماني شريطة توفر ما يلي:

أ. عدم مخالفة أنظمة الهيئة.

ب. أن يكون ذلك بموافقة المستخدم، وألا يقوم مقدم الخدمة، سواء بشكل مباشر أم غير مباشر، بتقييد حق المستخدم من قطاع الأعمال في اختيار عقد خدمة وفق الشروط والأحكام المتاحة للمستخدم.

القسم الخامس: شكاوى المستخدم

المادة الرابعة والعشرون: إجراءات معالجة الشكاوى

1. يحق للمستخدم تقديم شكوى إلى مقدم الخدمة على خدماته، خلال 60 ستين يوماً من قيام أي من التواريخ التالية:
 - أ. تاريخ آخر واقعة تسببت في تقديم الشكوى، أو تاريخ إصدار الفاتورة محل الاعتراض إذا كانت الشكوى تتعلق بالفاتورة.
 - ب. التاريخ الذي أصبح فيه المستخدم على علم بالواقعة أو باستقبال الفاتورة.
2. يجوز تقديم شكوى إلى مقدم الخدمة وفقاً لهذه المادة؛ من قبل شخص بصفته وكيل عن مجموعة من المستخدمين؛ شريطة مراعاة ما يلي:
 - أ. أن يشتكي المستخدمون من نفس الواقعة أو أي واقعة مماثلة مادياً، على أساس الوقائع نفسها أو الأساس النظامي لها.
 - ب. أن يقدم الشخص الذي تقدم بالشكوى نيابة عن المستخدم المعني دليلاً مكتوباً على وجود توكيل صحيح أو تفويض مماثل من قبل المستخدم المعني.
3. يجب على مقدم الخدمة وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستخدم، على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكوى لديه عن (5) خمسة أيام من تاريخ تقديم الشكوى، مالم تقرر الهيئة خلاف ذلك، مع مراعاة الآتي:
 - أ. أن تكون اجراءات معالجة الشكوى لدى مقدم الخدمة وفق نظام إلكتروني، تحفظ وتوثق فيه اجراءات معالجة الشكوى من بداية تقديم الشكوى حتى إغلاقها.
 - ب. أن يكون تقديم الشكوى متاحاً عبر كافة الوسائل الممكنة سواء إلكترونية أو عبر الاتصال الهاتفي، أو الحضور الشخصي، وعدم إلزام المستخدم بوسيلة واحدة لتقديم شكواه، مع تعليمات واضحة وسهلة الاستخدام للمستخدم لتوفير وصف لشكواه وطلباته وتوقعاته.
 - ج. أن يزود مقدم الخدمة المستخدم برقم مرجعي لشكواه.
 - د. أن يشعر مقدم الخدمة المستخدم بعد تقديمه الشكوى بالمدة المتوقعة لمعالجة الشكوى عبر رسالة نصية أو إلكترونية أو ورقية. وفي حال انتهاء المدة المتوقعة قبل معالجة الشكوى؛ يجب أن يفاد المستخدم بمستجدات معالجة شكواه والمدة الجديدة المتوقعة لإنهائها، مع مراعاة المدة الموضحة في صدر هذه الفقرة.
 - هـ. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم برد مكتوب مفصل وواضح عن نتيجة شكواه عبر رسالة نصية، أو بريد إلكتروني، أو ورقية، ولا يكفي بعبارات مختصرة مثل عبارة (تم معالجة الشكوى).
4. يجب على مقدم الخدمة أن ينشر اجراءات معالجة الشكاوى لديه عبر موقعه الإلكتروني وفي منافذ بيع الخدمة، بشكل واضح وفي مكان بارز، باللغتين العربية والإنجليزية.
5. عند قيام المستخدم بالاعتراض على صحة مبلغ مطالب به من قبل مقدم الخدمة، فيتوجب على مقدم الخدمة أن يوقف مطالبته بذلك المبلغ المعارض على صحته وألا يعلق الخدمة أو يلغيتها بسببه، وذلك حتى يتم حل الشكوى من قبل مقدم

الخدمة، مع وجوب إبلاغ المستخدم بسداد المبالغ غير المعترض عليها، إن وجدت. وفي حال قيام المستخدم بتصعيد الشكوى أمام الهيئة فيتوجب على مقدم الخدمة استمرار إيقاف المطالبة بذلك المبلغ واستمرار عدم تعليق الخدمة أو إلغائها بسبب المبلغ المعترض عليه حتى يتم البت في الشكوى من قبل الهيئة، وهذا لا يعفي المستخدم من سداد المبلغ غير المعترض عليه خلال فترة السداد المحددة في الفاتورة.

6. يجب على مقدم الخدمة حفظ الشكوى المقدمة من المستخدم وجميع الإجراءات التي تمت عليها؛ لمدة لا تقل عن 12 شهرا من تاريخ إغلاق الشكوى.

7. يجوز للمستخدم تصعيد الشكوى إلى الهيئة خلال (180) مئة وثمانين يوما من تاريخ انتهاء المدة المحددة لمقدم الخدمة في الفقرة (3) من هذه المادة لمعالجة شكاوى المستخدم؛ دون قيام مقدم الخدمة بالرد على شكوى المستخدم، أو من تاريخ إغلاق مقدم الخدمة الشكوى دون معالجتها. ويجوز للهيئة تجاوز هذه المدة في الحالات التي يتبين لها وجود أسباب واقعية منعت المستخدم من تقديم شكواه للهيئة خلال تلك الفترة.

8. يجوز للهيئة قبول أي شكوى من المستخدم في حالات تحددها الهيئة، حتى ولو لم تتوافق التسلسل الوارد أعلاه.

9. في حال تصعيد المستخدم شكواه أمام الهيئة، وقيام الهيئة بإحالتها إلى مقدم الخدمة للإفادة عنها فيتوجب على مقدم الخدمة القيام بما يلي:

أ. تزويد الهيئة برد مفصل عن الشكوى، وموقف مقدم الخدمة حيالها.

ب. تزويد الهيئة بنسخة من سجل الشكوى متضمن تفاصيل إجراءات معالجتها.

ج. تزويد الهيئة بالمعلومات والمستندات المطلوبة في الشكوى.

د. الرد على الهيئة خلال المدة النظامية التي تحددها الهيئة.

ويجوز لمقدم الخدمة التواصل مع المستخدم لحل الشكوى بالتراضي خلال معالجة الهيئة للشكوى.

10. في حال عدم رد مقدم الخدمة على الهيئة بالتفاصيل والمعلومات والمستندات المطلوبة خلال المدة المحددة، أو عدم حل

الشكوى بالتراضي، فيجب على الهيئة البت في الشكوى وإصدار قرارها وفقا لما يتوفر أمامها من مستندات.

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

المادة الخامسة والعشرون: شكاوى ضد مقدم الخدمة الذين يعتمد على مقدم خدم آخر

1. تطبق أحكام هذه المادة في حالة إذا كانت شكوى المستخدم إلى مقدم الخدمة ("مقدم الخدمة (أ)") تتعلق بمسائل خاضعة لسيطرة مقدم خدمة آخر ("مقدم الخدمة (ب)"); والذي يعتمد عليه مقدم الخدمة (أ) لتوفير خدماته وفقًا لترخيصه:
- أ. يجب على مقدم الخدمة (أ) تحويل شكوى المستخدم إلى مقدم الخدمة (ب)، وإبلاغ المستخدم المعني بذلك؛ في موعد لا يتجاوز يوم واحد من استلامه شكوى المستخدم.
- ب. يجب على مقدم الخدمة (ب) في موعد أقصاه (5) خمسة أيام من تاريخ استلام شكوى المستخدم من خلال مقدم الخدمة (أ) - إما معالجة المسائل الفنية أو غيرها من المسائل الخاضعة لسيطرته والتي تتعلق بشكوى المستخدم أو تقديم الأسباب التي تجعله يرى أن المشكلة خارجة عن سيطرته، بالإضافة إلى إرسال رده إلى مقدم الخدمة (أ) الذي بدوره يقوم بإفادة المستخدم بما تم التوصل إليه. وذلك دون الإخلال بأي إجراءات أكثر صرامة أو مهلة زمنية أقصر لمعالجة هذه الشكاوى مطبقة من قبل مقدم الخدمة (ب) وفقًا لاتفاقه مع مقدم الخدمة (أ). ويجب أن يتم حل أي خلاف بين مقدم الخدمة (أ) ومقدم الخدمة (ب) بشأن سبب المشكلة التي قدمها المستخدم بموجب أحكام اتفاقية تسوية الخلافات الخاصة بهما، والتي يجب أن تخضع لأحكام اللائحة التنفيذية لنظام الاتصالات بشأن حل الخلافات بين مقدمي الخدمة.
2. يجب أن يوضح مقدم الخدمة، في عقود الخدمة الخاصة به، إلى أي مدى قد يعتمد على شبكات أو خدمات مقدم خدمة آخر، والتي يجب أخذها في الاعتبار من قبل المستخدم في حالة وجود أي سبب لتقديم شكوى، وبما يتماشى مع الأحكام المذكورة أعلاه.

القسم السادس: أحكام ختامية

المادة السادسة والعشرون: التنفيذ

يجب على مقدم الخدمة تعديل عقود الخدمة الحالية السارية مع المستخدمين بما يتوافق مع أحكام هذه الوثيقة في غضون فترة لا تتجاوز (3) ثلاثة أشهر من اعتمادها وإبلاغ المستخدم التابع له بأي من هذه التغييرات

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission



CITC_SA



CITC_withU



CITC.SA



www.citc.gov.sa