

## نسخة المستخدم

من وثيقة تنظيمات حماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وشروط تقديم الخدمات



## نبذة

تقدم هذه النسخة من "وثيقة تنظيمات حماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وشروط تقديم الخدمات" موجزاً مبسطاً للمستخدم، يلخص كافة الحقوق والالتزامات المتعلقة بخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية.



### وذلك لتحقيق أهداف أبرزها:

توفير خدمات اتصالات متطورة وكافية وبأسعار مناسبة.



ضمان حق الوصول إلى شبكات الاتصالات العامة وأجهزتها وخدماتها بأسعار معقولة.



تحقيق الوضوح والشفافية في الإجراءات بالإضافة إلى تحقيق مبادئ المساواة وعدم التمييز.



حماية المصلحة العامة ومصالح المستخدمين.



أولاً:



## تعريفات تهمك

**الخدمة/الخدمات** تعني خدمات الاتصالات بين الأجهزة والمعدات الثابتة أو المتنقلة، على شبكات الاتصالات العامة.

**المستخدم** الشخص الذي يستخدم أو يطلب خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.

المستخدم من القطاع الحكومي الشخص الممثل للوزارات أو الهيئات أو المؤسسات العامة أو المجالس أو المراكز الوطنية، وما في حكمها، التي تستخدم أو تطلب خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.

**المستخدم من قطاع الأعمال** الشخص الممثل للشركات أو المؤسسات التجارية وما في حكمها، التي تستخدم أو تطلب خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.

**المستخدم ذو الإعاقة** الشخص الذي لديه إثبات رسمي بأنه شخص مُصاب بقصور كُلي أو جُزئي بشكل مُستقر في قُدْرته الجسمية أو الحسية أو العقلية أو التواصلية أو التعليمية أو النفسية؛ والذي قد يحد أو يعيق استخدامه الكامل والفعال لخدمات الاتصالات، أو الوصول إلى منافذ مقدم الخدمة التي يمكن للمستخدمين الآخرين غير ذوي الإعاقة الوصول إليها.

**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.

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

**قيود الاستخدام** قيود أو استثناءات يضعها مقدم الخدمة تقيد استهلاك أي من الخدمات، وتتضمن هذه القيود على سبيل المثال القيود على الكمية، الزمن، والسرعة.

**مدة الاشتراك** تعني الفترة الزمنية التي يبقى فيها الاشتراك سارياً لمستخدم ما في خدمة معينة تحت نفس الشروط والأحكام.

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

**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.

**العنوان** العنوان الوطني للمواطن، أو المقيم، أو شخص اعتباري عام أو خاص، المحدد من قبل الجهة المعنية والمترتب عليه جميع الآثار النظامية الخاصة بالتبليغ، أو العنوان المحدد من قبل المستخدم في حال عدم توفر العنوان الوطني.

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

**حساب المستخدم** رقم حساب يخصصه مقدم الخدمة للمستخدم؛ لتنظيم سداد المستحقات المالية المترتبة على الخدمة/الخدمات المقدمة له.

**الخدمة لاحقة الدفع (المفوترة)** خدمة مقدمة من قبل مقدم الخدمة يُمكن للمستخدم من استخدامها نظير مقابل مالي يدفع بعد الاستخدام بناء على الفاتورة الدورية التي تصدر من قبل مقدم الخدمة.

**الخدمة مسبقة الدفع** خدمة مقدمة من قبل مقدم الخدمة تُمكن المستخدم من استخدامها نظير مقابل مالي يدفع قبل تقديم الخدمة

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

**البيانات الشخصية** كل معلومة من شأنها أن تؤدي إلى معرفة المستخدم على وجه التحديد، ويشمل ذلك الاسم، رقم الهوية الشخصية، العنوان، أرقام التواصل، رقم الرخصة، السجلات والممتلكات الشخصية، رقم الحساب البنكي أو البطاقة الائتمانية، صورة المستخدم الثابتة أو المتحركة، وغير ذلك من البيانات ذات الطابع الشخصي.

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

**الحد الائتماني** الحد الأعلى لإجمالي أجور الخدمة/الخدمات الدورية وغير الدورية المطالب المستخدم بسدادها في الدورة الفوترية الواحدة.

**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.

**إلغاء الخدمة** إلغاء 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.

ثانيًا:

## حقوقك كمستخدم لخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات



### #من\_حقك

توفير معلومات واضحة ومحدثة وكاملة  
ومتوافقة مع عقد الخدمة



### ما أبرز هذه المعلومات؟

- أسعار الخدمات.
- شروط وأحكام أي باقات يقدمها؛ أو يعلن عنها.
- طريقة الاشتراك في الخدمة وإلغائها.
- معلومات عن منافذ تقديم خدماته.
- أنواع المكالمات المتاحة في الباقة (على سبيل المثال، داخل الشبكة، وخارجها، أو الدولية). وكونها داخل مجموعة اتصال معينة أو خارجها.
- عدد الدقائق الممنوحة لكل نوع من أنواع المكالمات المتاحة في الباقة.
- أنواع المكالمات المستثناة من الباقة.
- آلية التعامل مع الدقائق، أو كمية البيانات، أو الرصيد المتبقي في الباقة؛ وإمكانية ترحيلها أو الاستفادة منها في المستقبل.
- الشروط الجزائية.
- صلاحية انتهاء الرصيد، وآلية تحديد الصلاحية.
- إيضاح عدد الدقائق، و/أو كمية البيانات، وكيفية استخدام الرصيد داخل أوقات الذروة أو خارجها.
- الوسائل اللازمة للمستخدم لتمكينه من متابعة استخدامه للخدمات والتحكم فيها بشكل مستمر.

### أين يجب أن تتوفر هذه المعلومات؟

في جميع منافذ البيع التابعة لمقدم الخدمة، وتشمل:



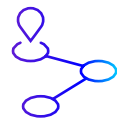
أي قنوات أخرى  
يستخدمها



تطبيقات الأجهزة  
الذكية



الموقع  
الإلكتروني



الفروع ومقرات  
تقديم الخدمات

## #من\_حقك

ألا تصلك أي اتصالات تسويقية من مقدم الخدمة بدون موافقتك



### ما المقصود بالاتصال التسويقي؟

هو الاتصال الذي يردك من مقدم الخدمة بفرض بيع خدمة أو منتج أو باقة.

### ما شروط الاتصال التسويقي؟

من أهم شروط الاتصال التسويقي الإلزامية على مقدمي الخدمة:

- أن يتم الاتصال بك من خلال قنوات الاتصال الرسمية لمقدم الخدمة.
- أن يتم تسجيل الاتصال مع مراعاة متطلبات حفظ السجلات.
- أن يتحقق مقدم الخدمة من هويتك، وكون الاتصال موجه لك.
- أن يفصح ممثل مقدم الخدمة في بداية الاتصال عن اسمه، ومقدم الخدمة الذي يمثله، وسبب الاتصال، ويسألك عن رغبتك في استمرار المكالمة من عدمها.
- شرح الخدمة المعروضة، ومزاياها والتزاماتها بشكل واضح.
- الإفصاح أثناء الاتصال عن السعر الكامل لأي منتج أو خدمة بموضوع الاتصال.
- إتاحة حجب الاتصال التسويقي بدون مقابل، وفي أي وقت.

## #من\_حقك

أن يتم إيضاح كافة التفاصيل المتعلقة بفترة التجربة المجانية للباقة، أو بالزمن المحدد لانتهاء العرض الترويجي



ولا يتم احتساب أي رسوم أو أجور على الباقة أو العرض في حال انتهاء فترة التجربة المجانية أو زمن العرض؛ إلا في حال:

- إشعارك بتاريخ انتهاء الفترة التجريبية المجانية أو الزمن المحدد للعرض الترويجي قبل انتهائها بما لا يقل عن (24) ساعة؛ لتتمكن من اتخاذ القرار بالاستمرار من عدمه.
- أخذ موافقتك الصريحة بالاستمرار في الباقة أو العرض، وقبولك لجميع شروط الخدمة والتزاماتها وأحكامها.

## #من\_حقك

في حال طلب مقدم الخدمة سداد مبلغ تأمين؛ أن يتم إيضاح سبب طلب المبلغ ومقداره وطريقة تطبيقه والفترة التي سيتم خلالها حجز مبلغ التأمين



### ومن أبرز حالات طلب تأمين مالي:

- وجود مديونية على المستخدم لدى مقدم الخدمة.
- وجود تعثرات سابقة في السداد للمستخدم.
- إذا لم تتوافر لدى مقدم الخدمة أي معلومات ائتمانية للمستخدم الجديد.



**كما 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.

## #من\_حقك

أن يتضمن عقد الخدمة الذي يربطك بمقدم الخدمة؛  
المعلومات التي تحتاجها.



### أبرز المعلومات التي يجب أن يتضمنها عقد الخدمة:

- معلومات المستخدم:
- معلومات الخدمة المطلوبة.
- الحد الائتماني للخدمة المطلوبة (إن وجد).
- تاريخ إبرام عقد الخدمة.
- معلومات موظف مقدم الخدمة الذي يبرم العقد.
- تفاصيل الأسعار والأجور المطلوبة للخدمات والمعدات والأجهزة المقدمة.
- تفاصيل الخدمات والمنتجات ومميزاتها.
- تفاصيل الشروط والالتزامات على المستخدم، والنتائج المترتبة على عدم الالتزام بذلك.
- تفاصيل أي خصومات أو عروض.
- تفاصيل أي قيود استخدام للخدمات المقدمة بموجب عقد الخدمة، وأي رسوم يتم تطبيقها عند تجاوز تلك القيود.
- مده عقد الخدمة، وشروط تمديدتها، سواء كانت تلقائية أو بناء على طلب من المستخدم.
- مواعيد إصدار فواتير الخدمة.
- شروط تعديل الخدمة وإنهائها وتعليقها.
- معلومات استقبال الشكاوى ومعالجتها.



## #من\_حقك

تزويدك بنسخة من عقد الخدمة.



### على أن تكون هذه النسخة:

- مكتوبة بعبارات سهلة وواضحة.
- أن تتوفر باللغة العربية والإنجليزية.

## #من\_حقك

توفير إجراءات ووسائل إلكترونية، وهاتفية سهلة  
تمكنك من طلب إضافة أو تعديل أو إلغاء أي خدمة



### وتشمل الخدمات المتاحة للتعديل

- أي خدمات مدرجة في باقات الخدمة المقدمة للمستخدم.  
الباقة الأساسية.
- تحويل الخدمات لاحقة الدفع إلى مسبقة الدفع أو العكس.

### كما يجب على مقدم الخدمة:

- توثيق طلب المستخدم لأي خدمة، وأخذ موافقته بميزاتها وشروطها وأحكامها وأسعارها.
- تزويد المستخدم بمستند مبين فيه نوع الطلب ووقت وتاريخ تنفيذ الطلب.
- تزويد المستخدم بنسخة من عقد الخدمة عند تعديل الباقة الأساسية، أو تحويل الخدمة لاحقة الدفع إلى مسبقة الدفع والعكس.

## #من\_حقك

توفير قنوات مجانية متعددة وسهلة للتواصل بينك وبين مقدم الخدمة



### ويعد الحد الأدنى من هذه الوسائل:

- وسيلة اتصال صوتية.
- وسائل تواصل رقمية.



**مع ضرورة** تحديد مؤشرات لقياس أداء مراكز التواصل مع المستخدمين، ومدى رضا المستخدمين عنها، ومعالجة أسباب أي تدني في مستوى الخدمة المقدمة بما يمنع تكرارها.

## #من\_حقك

تقديم أي خدمات تتقدم بطلب الحصول عليها (ما لم يتعذر تقديمها لأسباب فنية أو نظامية مثبتة)



### ويجب أن يراعي مقدم الخدمة:

- تقديم خدماته وفقاً للشروط والاحكام المتفق عليها مع المستخدم والمتوافقة مع أحكام أنظمة الهيئة.
- تقديم خدماته لجميع المستخدمين دون أي تفریق أو تمييز فيما يتعلق بميزاتهم.
- التحقق من تقديم وتفعيل الخدمات المطلوبة من المستخدم وإثبات ذلك عند الطلب.
- عدم إجراء أي تغييرات على أرقام المستخدم إلا وفقاً للأحكام والإجراءات المنصوص عليها في أنظمة الهيئة.
- توفير منافذ كافية لخدمة المستخدمين، مع مراعاة الانتشار والتوزيع الجغرافي للمستخدمين، وأوقات العمل بحسب المواسم.
- قياس رضا مستخدمي خدماته، ومتابعة آرائهم ومتطلباتهم وتجاربهم، وإيجاد حلول لرفع مستوى رضاهم وتحسين تجاربهم.
- إعداد وتنفيذ خطط وبرامج لرفع وعي المستخدمين، ونشر حقوقهم والتزاماتهم على موقعه الإلكتروني، ومنافذ تقديم خدماته، بحسب الاشتراطات التي تحددها الهيئة.

## #من\_حقك

### إصلاح أعطال الخدمات فور اكتشافها من قبل مقدم الخدمة أو عند إبلاغك عن تعطل الخدمة



#### مع ضمان مقدم الخدمة لما يلي:

- عدم احتساب أي رسوم مالية على المستخدم خلال فترة الانقطاعات والأعطال.
- عند تلقي بلاغ عطل من المستخدم يجب على مقدم الخدمة إرسال رسالة نصية إلى رقم هاتفه المتنقل، تتضمن رقم البلاغ، والوقت اللازم لإصلاح العطل، وتاريخ ووقت الزيارة لموقعه - في حال الحاجة لذلك-، ورقم تحقق لضمان إصلاح العطل يطلب من المستخدم لإغلاق طلب الصيانة.
- 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.

## #من\_حقك

### المحافظة على خصوصية بياناتك واتصالاتك



#### ويشمل ذلك:

- التعامل مع جميع بياناتك على أنها سرية، وحمايتها واتخاذ جميع التدابير اللازمة لمنع تسريبها، أو تلفها، أو فقدانها، أو اختلاسها، أو استخدامها، أو معالجتها، أو تعديلها أو الوصول غير المصرح لها.
- المحافظة على سرية اتصالاتك، والبيانات التي يتم إرسالها، أو استقبالها عن طريق شبكات الاتصالات العامة التابعة لمقدم الخدمة.

## #من\_حقك

تزويدك بفواتير واضحة وميسرة وصحيحة ومفصلة باللغة التي تختارها، وذلك بنهاية كل شهر ميلادي للخدمات لاحقة الدفع.



### على أن تتم مراعاة:

- توفير وسائل مجانية وميسرة يمكنك من مراقبة استهلاك الخدمات التي تستخدمها.
- عدم مطالبتك بأي رسوم للخدمات لاحقة الدفع إلا بعد نهاية الشهر الميلادي.
- تزويدك بما يفيد باستلام مقدم الخدمة لأي مبلغ تم دفعه.
- أن تتضمن الفاتورة معلومات من أهمها:

- تفاصيل رقم حساب المستخدم والخدمات الإضافية.
- تفاصيل الخدمة وتفاصيل أو تقرير الاستخدام لها.
- تاريخ الفاتورة، وتاريخ الإلغاء لعدم السداد وتاريخ تعليق الخدمة.
- تفاصيل الأجر الدورية وغير الدورية، لكل خدمة على حدة.
- الأجر المدفوعة عن الفاتورة السابقة، إن وجدت.
- بيان حق المستخدم في مراجعة الفاتورة، وفي تقديم اعتراض على الأجر الواردة فيها خلال 60 يومًا من تاريخ صدورها.
- تفاصيل رسوم انشاء الخدمة، إن وجدت.



## #من\_حقك

الاعتراض على صحة أي رسوم مدرجة في الفاتورة



### وذلك خلال مدة (60) يومًا من إصدارها، ويجب على مقدم الخدمة:

- إعادة أي مبالغ مستحقة للمستخدم، وذلك خلال (10) أيام على الأكثر من تاريخ طلب المستخدم أو اكتشافها إذا طلب المستخدم تحويل المبالغ الى حسابه المصرفي، أو خلال (5) خمسة أيام على الأكثر إذا طلب المستخدم إضافتها إلى أي حساب يخصه لدى مقدم الخدمة.

## #من\_حقك

# توفير معلومات واضحة حول شروط وأحكام الخدمات مسبقاً الدفع

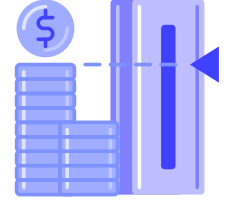


## وتشمل:

- توفير وسائل مجانية تمكنك من مراقبة استهلاك الخدمات مسبقاً الدفع بشكل مستمر.
- إشعارك عند استهلاك 80% من الرصيد.
- تحديد قنوات شحن الرصيد ومدة صلاحية الاشتراك فيها.
- بعد كل عملية شحن للرصيد؛ يجب على مقدم الخدمة، إشعارك بقيمة الرصيد الجديد، ومدة صلاحية الاشتراك فيها.
- توفير آليات وشروط وأحكام تتيح تحويل الرصيد بين أنواع اشتراكات الخدمة المختلفة لدى نفس مقدم الخدمة.
- توفير معلومات عن كيفية التصرف في الرصيد المتبقي في حالات انتهاء فترة صلاحية الاشتراك فيها، أو نقل الرقم أو إلغاء الخدمة.

## #من\_حقك

### تحديد الحد الائتماني المناسب لك وتضمينه في عقد الخدمة، وعدم رفعه بدون طلبك



#### بالإضافة إلى:

- تنفيذ طلبك بتخفيض الحد الائتماني مع مراعاة ألا يقل الحد الائتماني عن الحد الأدنى لقيمة الباقية.
- إشعارك عند استهلاك 80% من الحد الائتماني.
- إشعارك عند استهلاك 80% من باقة الإنترنت المفعلة.
- تعليق الخدمة فور وصول المبالغ المطالب بها الحد الائتماني المتفق عليه، ويمكنك طلب إعادة الخدمة مع مهلة للسداد لا تتجاوز (5) أيام عمل، على ألا يتجاوز استهلاكك خلال هذه الفترة 10% من الحد الائتماني.
- تعليق خدمة الإنترنت فور استهلاكك لكامل سعة الباقية، وإشعارك بإيقاف الخدمة، وكيفية إعادتها، وتكلفة استخدام الإنترنت بدون الباقية إن رغبت في ذلك.

#### وكن على علمٍ بأن بعض الخدمات لا تتضمن الحد الائتماني وهي:

- قيمة آخر عملية اتصال بدأت قبل بلوغ الحد الائتماني.
- قيمة المكالمات الصوتية والرسائل النصية أثناء التجوال الدولي.
- عند تعليق الخدمة: الزيادة عن 10% من الحد الائتماني في فترة طلب إعادة الخدمة بعد تعليقها.



## #من\_حقك

تفعيل خدمة التجوال الدولي لخدمة الإنترنت عند طلبك فقط، وعدم تفعيلها بشكل تلقائي



كما يجب إشعارك عبر رسائل نصية قصيرة مجانية باللغة العربية وباللغة الإنجليزية فور اتصالك بشبكة مقدم خدمات اتصالات متنقلة آخر أثناء التجوال الدولي، بنقاط أهمها:

- أسعار استلام المكالمات الصوتية.
- أسعار إجراء المكالمات الصوتية وإرسال الرسائل النصية إلى رقم تابع لمقدم خدمة في المملكة.
- أسعار إجراء المكالمات الصوتية وإرسال الرسائل النصية إلى رقم تابع لمقدم خدمة في بلد التجوال.
- أسعار استخدام الإنترنت في نفس منطقة التجوال الدولي.
- بيانات الوصول إلى معلومات أسعار الاتصال إلى دول أخرى.
- وسيلة الاتصال بمقدم الخدمة مجاناً أثناء التجول.
- أي قيود استخدام أثناء التجوال الدولي، يترتب على استخدامها زيادة في مبالغ الفاتورة.
- عدم خضوع خدمات التجوال الدولي لحدك الائتماني، ما عدا استخدام الإنترنت.
- توضيح وحدة احتساب كل سعر لخدمة بالريال السعودي.
- توضيح أن جودة الخدمة في شبكات الاتصالات المتنقلة بالدول الأخرى تعتمد على مقدم الخدمة في دولة التجوال.
- عرض الباقات التي يوفرها مقدم الخدمة للمستخدم في بلد التجوال، ومميزاتها، وكيفية الاشتراك فيها.

## #من\_حقك

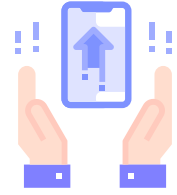
طلب نقل الرقم الخدمة من مقدم خدمة إلى آخر. أو  
طلب نقل خدمات الاتصالات الثابتة؛ من موقع  
إلى آخر



وعلى مقدم الخدمة تلبية طلبه حسب الإمكانية الفنية المتاحة،  
ووفقاً لأنظمة الهيئة في هذا الشأن.

## #من\_حقك

التنازل عن الخدمة لشخص آخر، تتوفر فيه شروط  
تقديم الخدمة



### احرص في هذه الحالة على معرفة النقاط الآتية:

- يمكن لمقدم الخدمة أن يرفض طلب التنازل في حال وجود أي مستحقات غير مسددة على الخدمة محل التنازل أو على المتنازل إليه، باستثناء الحالات التي تكون فيها تلك المستحقات محل خلاف بسبب اعتراض المستخدم عليها.
- يجب على مقدم الخدمة تزويدك بما يثبت التنازل عن الخدمة لشخص آخر، بما في ذلك تفاصيل التنازل وتاريخ تنفيذ التنازل.



## #من\_حقك

تسهيل إجراءات تعليق الخدمة، أو التنازل عنها أو إلغاؤها، أو نقلها لمقدم خدمة آخر، من خلال وسائل هاتفية أو رقمية، أو الحضور الشخصي للفروع. وعدم إلزامك بالحضور للفرع



### كما يحق لك:

- طلب إلغاء الخدمة، وعدم احتساب أي رسوم على الخدمة المطلوب إلغاؤها ابتداءً من تاريخ تقديم الطلب.
- طلب تعليق الخدمة لاحقة الدفع لمدة لا تتجاوز (12) شهراً، وخلال فترة التعليق لا يتم احتساب أي مقابل مالي عدا رسوم تعليق الخدمة المعتمدة من الهيئة.
- لا يحق لمقدم الخدمة عدم تنفيذ طلبك بتعليق الخدمة أو إلغاؤها بسبب وجود مبالغ مستحقة.
- وجود حد أدنى للعقد لا يُلزمك بالاستمرار في الخدمة في حال رغبتك في إلغاؤها، ولكن يحق لمقدم الخدمة مطالبتك بالمبالغ المالية التي قد تفرض في حال إلغاء الخدمة بسبب المستخدم قبل نهاية مدة العقد.
- توثيق طلبك لتعليق الخدمة أو إلغاؤها، وأخذ موافقتك قبل تنفيذ الطلب.
- ويجب على مقدم الخدمة تعليق الخدمة أو إلغاؤها في الحالات التالية تقديم الطلب من الهيئة، أو إذا تغيرت الحالة النظامية لك كمستخدم ويشمل ذلك الوفاة، أو انتهاء تاريخ صلاحية الهوية، أو مغادرة المملكة نهائياً بالنسبة لغير المواطنين، أو في حال عدم تجاوب المستخدم عند طلب تحديث معلوماته، أو ثبوت تقديم المستخدم بيانات غير صحيحة، أو تأسيسه للخدمة بالمخالفة لأنظمة الهيئة، أو ترك الموقع المؤسس به خدمات الاتصالات الثابتة لأسباب خارجة عن إرادة المستخدم، أو في حال ثبوت إساءة استخدام الخدمة بما في ذلك الإزعاج أو التهديد أو الاحتيال أو الإساءة للغير. بالإضافة إلى عدم سداد المستخدم للفاتورة لمدة تزيد عن (60) يوماً من تاريخ صدورها، إلا في حال كانت هذه الفاتورة محل اعتراض أو شكوى من المستخدم.

## #من\_حقك

### اتباع مقدم الخدمة لكافة الإجراءات المقررة من الهيئة عند طلبك إلغاء الخدمة



#### ومن هذه الإجراءات:

- تعليق الخدمة لمدة لا تقل عن (15) يوماً قبل عملية الإلغاء، والتأكد في جميع الأحوال من قدرتك على استقبال المكالمات الواردة، والاتصال على خدمات الطوارئ وأرقام الاتصال بمقدم الخدمة.
- إشعارك قبل عملية التعليق أو الإلغاء بمدة (5) أيام على الأقل، وتوجيهك 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.
- منحك 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.
- إعادة الخدمة فوراً عند اتضاح وجود خطأ، أو عدم صحة الإجراء المتخذ بتعليق الخدمة أو إلغائها، وبما لا يتجاوز يوم العمل التالي من تاريخ اكتشاف الخطأ.
- إعادة الخدمة التي تم تعليقها عند زوال أسباب التعليق فوراً، وبما لا يتجاوز يوم العمل التالي.

## #من\_حقك

توفير خدمات تتناسب مع احتياجاتك في حال كنت من ذوي الإعاقة، وضمان وصولك إلى هذه الخدمات بشكل متساوٍ مع المستخدمين الآخرين



### وذلك بما يضمن:

- إمكانية الوصول دون مقابل مالي إلى معلومات الخدمات، وخدمات الاستعلام عن الدليل.
- الوصول الفعلي إلى مرافق مقدم الخدمة المتاحة للعموم.
- توفير وسيلة تواصل رقمية بلغة الإشارة للصم وضعاف السمع (مخاطبة الصم).
- الوصول إلى خدمات مخاطبة الصم، لإجراء أو استقبال المكالمات الصوتية جزئياً أو كلياً بصيغة نص مكتوب.
- وصول سهل ومجاني ومستمر إلى خدمات الطوارئ من خلال أرقام خاصة، أو خدمة الرسائل القصيرة الخاصة.
- الأولوية في خدمات إصلاح الأعطال.
- إصدار الفواتير والمعاملات الأخرى في صيغة يمكن الوصول إليها من قبل المستخدم ذي الإعاقة البصرية، إذا طلب ذلك.
- تسهيل إجراءات إدارة فواتير المستخدم ذي الإعاقة من قبل طرف ثالث.
- تدريب موظفي خدمة العملاء لدى مقدم الخدمة من أجل التعامل بشكل صحيح مع المستخدم ذي الإعاقة.

## #من\_حقك

في حال كنت من مستخدمي القطاع الحكومي وقطاع الأعمال أن يتم تحديد وسائل التواصل مع مدير الحساب، وإبلاغك في حال تغييره



### كما يجب أن يتم:

- توفير الأنظمة والبرامج التي تمكنك من الاطلاع على تفاصيل الخدمات المقدمة، وتفاصيل الفواتير، وتقارير الاستخدام، وإدارة هذه الخدمات وفق الصلاحيات المفوض بها.
- توفير اتفاقية لمستوى الخدمة المقدمة تتضمن معلومات ومميزات وأسعار وأحكام الخدمة، وطرق التواصل والتصعيد، إجراءات الفوترة والسداد، والحد الأدنى لجودة الخدمات المقدمة، والحد الأقصى لفترة إصلاح الأعطال، وكافة المسؤوليات والالتزامات لكل طرف، والتسويات المترتبة على الإخلال بالالتزامات واتفاقية مستوى الخدمة.

## #من\_حقك

تقديم شكوى لمقدم الخدمة، عبر القسم المختص بتلقي وإدارة ومعالجة شكاوى المستخدمين. ويجب على مقدم الخدمة معالجة الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (5) أيام من تاريخ تقديمها



### ويتم تقديم الشكوى خلال (60) يومًا من:

- تاريخ آخر واقعة تسببت في تقديم الشكوى، أو تاريخ إصدار الفاتورة محل الاعتراض إذا كانت الشكوى تتعلق بالفاتورة.
- التاريخ الذي أصبحت فيه على علم بالواقعة أو بإصدار الفاتورة.

### كما يجب على مقدم الخدمة وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستخدم، مع الالتزام بما يلي:

- إتمام إجراءات معالجة الشكوى وفق نظام إلكتروني، تحفظ وتوثق فيه جميع إجراءات معالجة الشكوى.
- إتاحة تقديم الشكوى عبر كافة الوسائل ومن ذلك الاتصال الهاتفي، والحضور الشخصي، والوسائل الإلكترونية الأخرى، ولا يحق لمقدم الخدمة إلزام المستخدم بوسيلة واحدة لتقديم شكواه.
- تزويدك برقم مرجعي لشكواك.
- إبلاغك بعد تقديم الشكوى بالمدة المتوقعة لمعالجة الشكوى عبر رسالة نصية أو إلكترونية. وفي حال انتهاء المدة المتوقعة قبل معالجة الشكوى؛ تتم إفادتك بمستجدات معالجة الشكوى والمدة الجديدة المتوقعة لإنهائها، مع مراعاة المدة النظامية لمعالجة الشكوى.
- تزويدك برد مكتوب مفصل وواضح عن نتيجة الشكوى عبر رسالة نصية، أو إلكترونية.
- نشر وسائل استقبال الشكاوى، وإجراءات معالجتها على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة وفي منافذ تقديم الخدمة، بشكل واضح وفي مكان بارز، باللغتين العربية والإنجليزية.
- عدم مطالبتك بالمبلغ المعارض على صحته، وعدم تعليق الخدمة أو إلغائها بسبب المبلغ المعارض عليه، وذلك حتى يتم الانتهاء من معالجة الشكوى المقدمة، وهذا لا يعفيك من سداد المبلغ غير المعارض عليه خلال فترة السداد المحددة في الفاتورة.
- استقبال الشكوى المتعلقة بخدمة يتم تقديمها عبر مقدم خدمة آخر (مستضيف).

## #من\_حقك

تصعيد الشكوى التي لم يتم التوصل فيها إلى حل مع مقدم الخدمة وذلك خلال (180) يومًا من تاريخ إغلاق مقدم الخدمة للشكوى، أو انتهاء مدة معالجة الشكوى



وتقوم الهيئة بإنهاء الشكاوى المصعدة إليها خلال مدة لا تتجاوز (30) يومًا من تاريخ تصعيدها، ما لم تتطلب طبيعة الشكوى المزيد من الوقت فيتم إشعار المستخدم بذلك، كما يتم اتخاذ إجراءات منها:

- معالجة الشكوى وإصدار القرار وفقًا لما يتوفر أمامها من مستندات، ويجوز لها طلب معلومات إضافية من المستخدم أو مقدم الخدمة.
- ضم الشكاوى المتعلقة بذات الموضوع والوقائع المادية نفسها، لاتخاذ قرار واحد بشأنها.
- استقبال الشكاوى التي لا تتعلق بالتزامات محددة على مقدم الخدمة، ومنها شكاوى تحسين جودة الخدمات أو توفيرها أو غيرها.
- يجب على مقدم الخدمة تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكوى، فور تبليغه به، وبما لا يتجاوز المهلة المحددة من الهيئة.
- للهيئة أن تحيل مقدم الخدمة إلى لجنة النظر في مخالفات نظام الاتصالات إذا اتضح لها عند نظر الشكوى مخالفته لأنظمة الهيئة.

كما يجوز للهيئة عدم قبول النظر في الشكوى عند وجود أسباب:

- إذا كان موضوع الشكوى خارج عن اختصاص الهيئة.
- إذا سبق الفصل في موضوع الشكوى سواء من قبل الهيئة أو جهة قضائية مختصة.
- إذا صعد المستخدم شكواه بعد انقضاء المدد النظامية المحددة.
- إذا كانت الشكوى غير واقعية أو غير مكتملة، أو مبنية على طلبات غير صحيحة، أو لم تستوفي شروط قبولها.
- إذا اتضح تظمين الشكوى أي عبارات غير لائقة.

## #من\_حقك

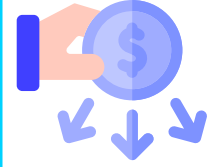
احتفاظ مقدم الخدمة بأي عقود أو سجلات، أو مستندات أو فواتير وغيرها لمدة لا تقل عن (12) شهرًا ميلاديًا



وتختلف آلية احتساب المدة، باختلاف نوع المستند، وفقًا لأنظمة الهيئة.

## #من\_حقك

تسوية ومعالجة الأضرار المتعلقة بانقطاع الخدمة، أو تأخيرها أو العيوب أو الإخفاقات في الإرسال، أو في حال اشتراكك في خدمة بناء على إعلان أو معلومات مضللة أو غير صحيحة



وتتم التسوية من خلال المقابل المالي، أو تصحيح المشكلة بما يزيل أثرها عنك، أو تصحيح سببها، وذلك وفقًا للأنظمة الصادرة من الهيئة بهذا الخصوص.



للمزيد ندعوكم للاطلاع على "وثيقة تنظيمات حماية  
حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية  
المعلومات وشروط تقديم الخدمات".



لمعرفة المزيد حول ما تقدمه الهيئة:

<http://www.citc.gov.sa>

@CITC\_SA

@CITC\_WithU

19966



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات  
Communications & Information  
Technology Commission



CITC.GOV.SA