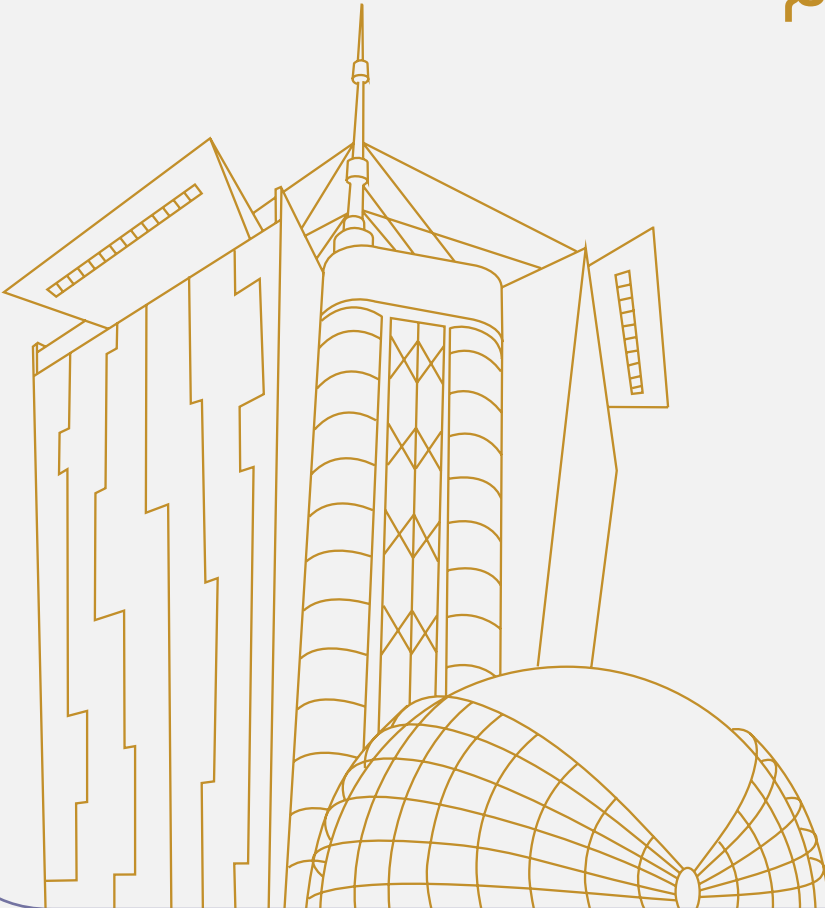




شروط تقديم خدمات الاتصالات  
وتقنية المعلومات وحقوق والتزامات  
المستخدمين ومقدمي الخدمة

1439هـ - 2017م



بناءً على المهام التنظيمية المسندة للهيئة وفق نظام الاتصالات ولائحته التنفيذية وتنظيم الهيئة، وبناءً على ما ورد في اللائحة التنفيذية لنظام الاتصالات بشأن شروط الخدمة؛ فقد تم اعتماد وثيقة شروط تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وحقوق والتزامات المستخدمين ومقدمي الخدمة، بقرار الهيئة ذي الرقم (١٤٣٩/٣٤٢) والتاريخ ٢٧/٠١/١٤٣٩هـ، حيث تحل هذه الوثيقة محل وثائق شروط تقديم خدمات الاتصالات المتنقلة والهاتفية الثابتة، والإنترنت والمعطيات، ووثيقة حماية طالب الخدمة/ المستخدم.

كما تنظم هذه الوثيقة العلاقة التعاقدية بين المستخدم ومقدم الخدمة، وتهدف إلى حماية حقوق المستخدمين، وتحقيق الشفافية والوضوح في الاجراءات، وتحقيق التوازن بين حقوق والتزامات المستخدم ومقدم الخدمة، وتحسين تجربة المستخدمين، وتحقيق رضاهم.

## المادة الأولى: تعريفات

تحمل التعابير والمصطلحات الواردة في شروط الخدمة المعاني التي وردت في أنظمة الهيئة ما لم يقتض السياق غير ذلك، فإن التعابير والمصطلحات التالية تحمل المعاني المحددة لكل منها:

1. أنظمة الهيئة: نظام الاتصالات ولائحته التنفيذية، تنظيم هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وأي لائحة تنفيذية أو وثيقة تنظيمية معتمدة لها علاقة بعمل الهيئة.
2. مقدم الخدمة: كل من يرض له بتقديم خدمة اتصالات عامة أو تشغيل شبكة اتصالات تستخدم لتقديم مثل تلك الخدمة.
3. الوثيقة: وثيقة شروط تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وحقوق والتزامات المستخدمين ومقدمي الخدمة.
4. المستخدم: الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يستخدم خدمات اتصالات.
5. عقد الخدمة: هو الوسيلة التي يتم من خلالها إبرام الاتفاق بين مقدم الخدمة والمستخدم لتقديم الخدمة وتحديد الأحكام والالتزامات والأسعار لتلك الخدمة ويشمل ذلك جميع الوسائل سواء كانت ورقية أو إلكترونية أو صوتية.
6. العنوان: هو العنوان الوطني المعد من قبل مؤسسة البريد السعودي والمترتب عليه جميع الآثار النظامية الخاصة بالتبليغ، أو العنوان المحدد من قبل طالب الخدمة /المستخدم في حال عدم توفر العنوان الوطني.
7. تاريخ بدء الخدمة: هو التاريخ الذي ينتهي فيه مقدم الخدمة من تأسيس وتشغيل الخدمة، بحيث يتمكن المستخدم من استخدامها.
8. الفاتورة: هي 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.
9. الحد الائتماني: هو الحد الأعلى لإجمالي أجور الخدمة/ الخدمات المتكررة وغير المتكررة في الدورة الفوتورية الواحدة.
10. أجور التأسيس: هي الأجور التي تدفع لمرة واحدة فقط مقابل تأسيس الخدمة، وتظهر في أول فاتورة تصدر للمستخدم بعد تأسيس الخدمة، وقد يُطلب دفعها عند طلب الخدمة وقبل تفعيلها.
11. الأجور المتكررة: هي أجور الخدمة/الخدمات التي تظهر باستمرار في فاتورة المستخدم، بغض النظر عن الاستخدام أو عدمه، وتنتهي بإلغاء الخدمة.
12. الأجور غير المتكررة: هي أجور الخدمة/الخدمات التي تظهر في فاتورة المستخدم نتيجة لاستخدامه تلك الخدمة.
13. رسوم إنشاء الخدمة: تعني الرسوم مقابل إنشاء المكالمات الصوتية، أو جلسات إرسال البيانات، التي تتم بنجاح في كل مرة يتم الدخول عليها من قبل المستخدم.
14. برنامج الولاء: يعني أي مزايا تفضيلية يوفرها مقدم خدمة، لشريحة معينة من المستخدمين.
15. التنازل: نقل الخدمة عن طريق مقدم الخدمة من مستخدم إلى آخر، بناءً على اتفاق المتنازل والمتنازل إليه.
16. تعليق الخدمة: إيقاف الخدمة المقدمة للمستخدم بصفة مؤقتة بناءً على طلب المستخدم، أو إيقافها من قبل مقدم الخدمة بموجب أحكام شروط هذه الخدمة، أو بموجب توجيه الهيئة بذلك، ويشمل ذلك إيقاف جميع الخدمة/ الخدمات الصادرة عدا خدمات الطوارئ أو أرقام الاتصال بمقدم الخدمة.
17. إلغاء الخدمة: إنهاء الخدمة المقدمة للمستخدم بإنهاء عقد الاشتراك بناءً على طلب المستخدم، أو إنهاؤها من قبل مقدم الخدمة بموجب أحكام شروط هذه الخدمة، أو إنهاؤها بموجب توجيه من الهيئة بذلك.
18. مبلغ التأمين: هو المبلغ المالي الذي يطلبه مقدم الخدمة من المستخدم ليدفعه في حسابه بوصفه تأميناً مالياً مقابل الاستفادة من خدماته.
19. حساب المستخدم: هو رقم حساب يخصصه مقدم الخدمة للمستخدم؛ لتنظيم سداد المستحقات المالية المترتبة على الخدمة/ الخدمات المقدمة له.

## المادة الثانية: أحكام عامة

1. تطبق هذه الوثيقة على جميع مقدمي الخدمة المرخص لهم من قبل الهيئة، وعلى جميع مستخدمي خدماتهم.
2. عندما تتطلب هذه الوثيقة تنفيذ أي إجراء خطي، فإنه يمكن تنفيذه إلكترونياً، أو آلياً بواسطة أنظمة آلية، مع مراعاة الأنظمة واللوائح والقرارات المنظمة للتعاملات الإلكترونية، وما يصدر من الهيئة في هذا الشأن.
3. تسري على التعاملات الإلكترونية بين مقدم الخدمة والمستخدم، أحكام نظام التعاملات الإلكترونية ونظام مكافحة الجرائم المعلوماتية وغيرها من الأنظمة ذات العلاقة بالتعاملات الإلكترونية.
4. يجب على مقدمي الخدمة إعداد قواعد وآليات البيع لخدماتهم من خلال التعاملات الإلكترونية أو الهاتفية بما يتفق مع الأنظمة ذات العلاقة.
5. لا تقيد هذه الوثيقة أي حقوق للمستخدم وردت في أي أنظمة أو لوائح أو قرارات أو اتفاقيات أو وثائق أخرى معمول بها في المملكة.
6. يجب أن تكون عقود مقدمي الخدمة لتقديم خدماتهم متوافقة مع أنظمة الهيئة، وفي حالة الاختلاف يتم العمل بما ورد في أنظمة الهيئة، ومن ضمنها هذه الوثيقة.
7. في حالة عدم وجود تعريف لعبارة معينة بهذه الوثيقة وورود تعريف لها بأنظمة الهيئة، فإنه يؤخذ بالتعريف الوارد في أنظمة الهيئة.
8. يحق للمستخدم التخابر مع مقدم الخدمة، وعلى مقدم الخدمة توفير قنوات متعددة وسهلة تمكن المستخدم من التواصل معه، مع مراعاة توفير وسائل مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.
9. على مقدم الخدمة نشر هذه الوثيقة عبر موقعه الإلكتروني، وتزويد المستخدم بعد تفعيل الخدمة برسالة نصية (SMS) تتضمن رابط إلكتروني يمكنه من الاطلاع على نص الوثيقة.

## المادة الثالثة : طلب تقديم الخدمة

1. يجب أن يتم 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 خدمة الاتصال لاحقة الدفع فقط (المفوترة) لطالبها، إذا ثبت أن عليه مديونية لدى مقدم الخدمة نفسه أو لدى مقدم خدمة آخر وليست محل خلاف بينهما.
3. يجوز لمقدم الخدمة طلب تأمين مالي من طالب خدمة/ المستخدم لخدمة الاتصال لاحقة الدفع فقط (المفوترة) مع مراعاة أن لا يزيد مبلغ التأمين عن قيمة الحد الائتماني للخدمة وذلك في أحد الحالات التالية:
  - 1.3 وجود مديونية على طالب الخدمة لدى مقدم الخدمة وليست محل خلاف بينهما.
  - 2.3 وجود تعثرات سابقة في السداد، أو في سجله الائتماني لدى الجهة المختصة بالمعلومات الائتمانية.
  - 3.3 إذا كان طالب الخدمة جديداً لدى مقدم الخدمة، ولا يوجد أي معلومات عنه لدى مقدم الخدمة .
- 4.3 تفعيل خدمة التجوال بناءً على طلب المستخدم.
4. يجب على مقدم الخدمة أن يعيد إلى المستخدم مبلغ التأمين المالي، أو المبلغ الفائض منه بعد خصم مستحقات مقدم الخدمة لأجل السبب الذي من أجله طلب التأمين، أو يقوم بإضافته إلى أي حساب يخص المستخدم لديه إذا رغب المستخدم، وذلك خلال (15) خمسة عشر يوماً من تاريخ زوال سبب طلب التأمين أو من إلغاء الخدمة أيهما أقرب، على أن لا تزيد فترة بقاء التأمين عن سنة ميلادية من تاريخ دفع التأمين المالي إذا كان طلب التأمين بسبب الحالات المشار إليها في الفقرات رقم (1.3 ، 2.3 ، 3.3) من المادة الثالثة من الوثيقة في حال انتظام المستخدم بدفع المستحقات لمقدم الخدمة خلال تلك السنة.

5. استثناء من أحكام الفقرتين رقم (3 و 4) من المادة الثالثة من الوثيقة يجوز الاتفاق بين مقدم الخدمة وطالب الخدمة/ المستخدم بالنسبة للشخص المعنوي (قطاع الأعمال) على آلية ومقدار التأمين المالي.
6. على مقدم الخدمة تسهيل إجراءات طلب الخدمة، وإتاحة تقديم جميع خدماته في جميع المراكز التابعة له، وعدم حصر تقديم بعض خدماته في أماكن محددة دون غيرها.
7. عند استلام مقدم الخدمة لطلب تقديم الخدمة من طالب الخدمة واستيفائه للمعلومات المطلوبة، يجب عليه أن يحدد وقت تقديم الخدمة، وفي حال تعذر تقديم الخدمة له حسب الموعد المحدد؛ فعليه إشعار طالب الخدمة بالموعد الجديد المتوقع لتقديمها خلال مدة أقصاها 10 أيام من تاريخ نهاية الموعد المؤجل، مع مراعاة ما ورد في الفقرة رقم (1) من المادة الخامسة من الوثيقة.
8. الوضوح والشفافية والتوثيق:

#### 1.8 يجب على مقدم الخدمة أن يوضح في عقد الخدمة ما يلي:

- 1.1.8 تفاصيل أسعار الخدمة المطلوبة، ويشمل ذلك تعرفه الخدمة وأي مبلغ مطلوب دفعه مقدماً عند بداية عقد الخدمة، أو عند انتهاء الخدمة - إن وجد-
- 2.1.8 تفاصيل الخدمة ومميزاتها التي يلتزم مقدم الخدمة بتقديمها.
- 3.1.8 تفاصيل الشروط والالتزامات على طالب الخدمة، والنتائج المترتبة على عدم الالتزام بذلك وتفاصيل أي خصومات أو عرض/ عروض -إن وجدت- وتاريخ بداية ونهاية العرض/ العروض، وأي شروط أو التزامات ستطبق على طالب الخدمة عند أو أثناء أو بعد انتهاء الخصم أو العرض/ العروض.
- 4.1.8 تفاصيل أي قيود أو استثناءات على استخدام الخدمة، وأي رسوم ستطبق عند تجاوز هذه القيود أو الاستثناءات - إن وجدت -.
- 5.1.8 مدة التعاقد وآلية التمديد سواء كانت تلقائية أو بطلب من المستخدم.
- 6.1.8 مواعيد إصدار الفواتير.
- 7.1.8 آلية تعديل وإلغاء الخدمة.
- 8.1.8 الحالات التي يحق فيها لمقدم الخدمة تعليق وإلغاء الخدمة عن المستخدم.
- 2.8 يجب أن تكون جميع المعلومات المشار إليها في الفقرة (1.8) من المادة الثالثة موضحة:
  - 1.2.8 بعبارات سهلة وواضحة.
  - 2.2.8 أن تتوفر باللغة العربية والإنجليزية حسب طلب المستخدم.
- 3.8 عند طلب تأسيس خدمة اتصالات جديدة يجب أن يتضمن عقد الخدمة بحد أدنى الآتي:
  - 1.3.8 بيانات طالب الخدمة:
    - 1.1.3.8 الشخص الطبيعي (اسمه كاملاً، ورقم هويته، وجنسيته، ورقم التواصل معه - إن وجد-، عنوانه).
    - 2.1.3.8 الشخص المعنوي (اسم المنشأة حسب السجل التجاري، رقم السجل وتاريخه ومدينة الإصدار، أو رقم هوية المنشأة في حال عدم توفر السجل التجاري للحالات المستثناة من وزارة التجارة أو الجهات غير التجارية، بيانات الشخص المفوض بحسب الموضح في الفقرة رقم (8.3.1.1) من المادة الثالثة من الوثيقة، مع إرفاق نسخ من الأوراق الثبوتية).
  - 2.3.8 معلومات الخدمة المطلوبة (نوع الخدمة، الباقة، رقم الخدمة محل التعاقد).
  - 3.3.8 الحد الائتماني للخدمة المطلوبة.
  - 4.3.8 توقيع طالب الخدمة على عقد الخدمة وكتابة اسمه كاملاً، بالنسبة للعقود الورقية، وتوثيق موافقته بالنسبة للعقود الإلكترونية بحسب الأنظمة المنظمة للتعاملات الإلكترونية.
  - 5.3.8 تاريخ عقد الخدمة.
  - 6.3.8 بيانات موظف مقدم الخدمة، وتوقيعه، وختم مقدم الخدمة، بالنسبة للعقود الورقية، وتوثيق بيانات مقدم الخدمة بالنسبة للعقود الإلكترونية بحسب الأنظمة المنظمة للتعاملات الإلكترونية.
  - 7.3.8 تفاصيل المعلومات المشار إليها في الفقرة رقم (1.8) من المادة الثالثة هذه الوثيقة.
  - 8.3.8 إقرار موظف مقدم الخدمة بالاطلاع والتحقق من أصل هوية طالب الخدمة بالنسبة للعقود الورقية.

4.8 يجب على مقدم الخدمة أخذ موافقة طالب الخدمة وعلمه بجميع شروط والتزامات وأحكام الخدمة محل الطلب.

5.8 يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بموافقة طالب الخدمة على عقد الخدمة لمدة لا تقل عن سنة من تاريخ إلغاء الخدمة، ما لم يوجد خلاف قائم على هذه الخدمة، فيتوجب حينئذ على مقدم الخدمة الاحتفاظ بها حتى تاريخ انتهاء الخلاف، ويقع على مقدم الخدمة عبء إثبات موافقة المستخدم عند وجود أي نزاع، مع مراعاة وجوب الاحتفاظ بأصل الموافقة إذا كانت الموافقة خطية.

6.8 يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بنسخة من عقد الخدمة بعد استكمال البيانات المبينة في هذه الوثيقة.

#### 9. الخدمات المضافة:

1.9 على مقدم الخدمة تسهيل إجراءات طلب إضافة أو تعديل أو إلغاء الخدمات المضافة، عبر الوسائل الإلكترونية أو الهاتفية، وعدم إلزام المستخدم بالحضور الشخصي إلا إذا تطلبت طبيعة الخدمة المطلوبة ذلك كاستلام شرائح أو أجهزة من خلال مكاتب خدمات العملاء.

2.9 على مقدم الخدمة وضع وسائل واجراءات تثبت طلب المستخدم للخدمات وعلمه بمميزاتها وشروطها وأحكامها وأسعارها، وموافقته عليها، وتأكيد معلومات الطلب عليه مرة أخرى وأخذ موافقته قبل تنفيذ طلبه، مع حفظ الطلب والتأكيد والموافقة بحسب المدة المشار إليها في الفقرة رقم (5.8). من المادة الثالثة من الوثيقة.

3.9 على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بما يثبت تقديم الطلب وتنفيذه.

#### 10. سرعان عقد الخدمة والتعديل عليه:

1.10 يبدأ سرعان عقد الخدمة من تاريخ بدء الخدمة لدى المستخدم.

2.10 الحد الأدنى لمدة عقد الخدمة شهر واحد، وفي حال تعديل مقدم الخدمة للحد الأدنى للمدة، فيجب عليه إبلاغ طالب الخدمة بذلك قبل إبرام العقد.

3.10 يجب على مقدم الخدمة إبلاغ المستخدم بأي تعديلات على العقد قبل (60) ستين يوماً من تاريخ نفاذ التعديل، أو انتهاء مدة الحد الأدنى للعقد ( فترة الالتزام) أيهما أعلى.

## المادة الرابعة: التزامات المستخدم

1. لا يجوز للمستخدم استخدام الخدمة أو السماح باستخدامها أو إجراء تعديلات على الأجهزة والمعدات والبرامج المتصلة بها بالمخالفة للأنظمة المطبقة في المملكة، أو بالمخالفة لأحكام وشروط الخدمة، أو للأغراض التي خصصت من أجلها، ويعد مسؤولاً عن الاستخدام غير المشروع وما يترتب عليه.

2. يلتزم طالب الخدمة و المستخدم بدفع مبلغ التأمين المالي، والمبالغ المستحقة عليه خلال التاريخ المحدد من قبل مقدم الخدمة.

3. يلتزم المستخدم -في الحالات التي يقوم فيها مقدم الخدمة بتوفير أجهزة طرفية بموقعه- بالسماح 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:

1.3 القيام بأعمال الإصلاح أو الفحص لأي من أجهزة ومعدات الاتصالات، أو أي من الأجهزة والمعدات المرتبطة بتقديم خدمة معينة له.

2.3 تركيب أي من أجهزة الاتصالات ومعدات داخل الموقع؛ لتقديم الخدمة للمستخدم أو سحبها أو إزالتها أو صيانتها أو استبدالها.

3.3 القيام بأي غرض مرتبط بتأسيس أجهزة الاتصالات ومعدات المؤمنة للمستخدم من قبل مقدم الخدمة، والمرتبطة بالخدمة المقدمة له والكائنة في موقعه، أو القيام بأعمال تشغيلها أو صيانتها.

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 أي معدات في موقعه (ويشمل ذلك أجهزة الاتصالات ومعدات) وذلك طيلة مدة تقديم الخدمة أو إتاحتها للمستخدم.

## المادة الخامسة: التزامات مقدم الخدمة

1. مع مراعات ما ورد في المادة الثالثة من هذه الوثيقة يجب أن يقوم مقدم الخدمة بتقديم الخدمة لكل من تقدم بطلبها، ما لم تكن الخدمة محل الطلب ليست من ضمن التزاماته، أو إذا وجدت أسباب فنية تمنعه من تقديمها.
2. يلتزم مقدم الخدمة بتقديم الخدمة بحسب ما تم الاتفاق عليه مع المستخدم .
3. يجب على مقدم الخدمة أن يبين لطالب الخدمة، سبب طلب مبلغ التأمين ومقداره وطريقة تطبيقه والفترة التي سيتم تطبيقها.
4. يجب على مقدم الخدمة تقديم الخدمة للمستخدمين كافة بالشروط والمواصفات نفسها، ودون أي تفرقة أو تمييز بينهم، ويشمل ذلك الأمور التالية:
  - 1.4 المقابل المالي للخدمات المقدمة.
  - 2.4 جودة الخدمة المقدمة.
  - 3.4 الوقت الذي يتم فيه توفير الخدمة المطلوبة.
  - 4.4 أي شروط تصدرها الهيئة.
5. يجب على مقدم الخدمة أن يقوم بإصلاح أعطال الخدمات فور اكتشافها من قبله، أو إبلاغ المستخدم لمقدم الخدمة بهذا العطل، ويلزم قيام المستخدم بالتحقق من التوصيلات الداخلية والمعدات في موقعه قبل الاتصال بمقدم الخدمة، ويكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن شبكته الخارجية، وأجهزته ومعداته المتعلقة بتقديم الخدمة للمستخدم، ويتحمل نفقات الصيانة والإصلاح المطلوبة لشبكته وتجهيزاته كافة؛ لأي سبب كان، بما في ذلك الناتجة عن التقادم الطبيعي للشبكات والأجهزة.
6. يجب على مقدم الخدمة إبلاغ المستخدم مسبقاً بمواعيد الصيانة المطلوبة، وذلك قبل وقت كافي من بدئها.

## المادة السادسة: سرية معلومات واتصالات المستخدم

1. جميع معلومات المستخدمين سرية، ويجب على مقدم الخدمة المحافظة على سريتها، واتخاذ كافة التدابير اللازمة لمنع الوصول إليها ، الاطلاع عليها ، أو إفشائها، أو نشرها ، أو استخدامها أو تعديلها بما يخالف الأنظمة.
2. لا يجوز لمقدم الخدمة الإفصاح عن معلومات المستخدمين ما لم يكن هذا الإفصاح مسموح به وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة، أو بناءً على موافقة المستخدم الصريحة، أو من يمثله رسمياً في ذلك، أو بناءً على طلب من الهيئة.
3. يجب على مقدمي الخدمة وضع سياسات واضحة تقيد الاطلاع على معلومات المستخدمين لديها، وتوثق أي دخول على معلومات المستخدمين.
4. على مقدمي الخدمة تحديد وتعريف أغراض طلب وجمع وحفظ معلومات المستخدمين، ويحظر استخدام تلك المعلومات لغير الأغراض المفصّل عنها.
5. يلتزم مقدم الخدمة بالمحافظة على سرية المكالمات الهاتفية، 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.

## المادة السابعة: الفواتير والالتزامات المالية

### 1. الفوترة :

- 1.1 يجب على مقدم الخدمة توفير وسائل مجانية تمكن المستخدم من مراقبة استهلاك الخدمات التي يستخدمها، سواء كانت الخدمة مسبقة الدفع أو لاحقة الدفع.
- 2.1 يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بتفاصيل استخدامه للخدمات مسبقة الدفع كل شهر ميلادي بحسب طلبه.
- 3.1 يجب على مقدم الخدمة فوترة الخدمات لاحقة الدفع كل شهر ميلادي .
- 4.1 لا يحق لمقدم الخدمة فوترة رسوم أي خدمة مقدماً بالنسبة للخدمات لاحقة الدفع، أو مطالبة المستخدم بها إلا بعد نهاية الدورة الفوترية.
- 5.1 يجب على مقدم الخدمة توفير فواتير 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، وإتاحة إرسالها ورقياً في الحالات التي تقدرها الهيئة.
- 6.1 لا يجوز لمقدم الخدمة مطالبة المستخدم بأي مبالغ تزيد عن تكاليف الأجور المطبقة على خدمات الاتصالات التي قدمها بناءً على طلب المستخدم.
- 7.1 لا يجوز لمقدم الخدمة فوترة أي خدمات غير مرخصة من قبل الهيئة في الفاتورة.
- 8.1 يجب على مقدم الخدمة أن يُضمّن الفاتورة المعلومات التالية بحد أدنى:
  - 8.1 تفاصيل الخدمة وتفاصيل أو تقرير الاستخدام لها.
  - 8.1 تاريخ الفاتورة.
  - 8.1 تاريخ الإلغاء لعدم السداد.
  - 8.1 تفاصيل الأجر غير المتكررة.
  - 8.1 أجر الاشتراك المتكررة، لكل خدمة على حدة.
  - 8.1 الأجر المدفوعة عن الفاتورة السابقة-إن وجدت-.
  - 8.1 تفاصيل رسوم إنشاء الخدمة -إن وجدت- .
  - 8.1 الحد الائتماني.
  - 8.1 العنوان.
  - 8.1 مبلغ الخصم -إن وجد-
  - 8.1 برنامج الولاء -إن وجد-
  - 8.1 أي مقابل مالي آخر لقاء تقديم الخدمة -إن وجدت-
  - 8.1 مبلغ التأمين المالي - إن وجد-
- 8.1 حق المستخدم في مراجعة الفاتورة، وفي تقديم اعتراض على الأجر الواردة فيها خلال 60 يوماً من تاريخ صدورها.
- 8.1 معلومات الاتصال بقسم الشكاوى التي يمكن من خلالها تقديم شكوى، بما في ذلك أرقام الهواتف وعنوان البريد الإلكتروني والعنوان البريدي.
- 9.1 يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بفواتير المستخدم لمدة لا تقل عن (12) شهر من تاريخ إصدارها ما لم يوجد خلاف قائم على تلك الفاتورة، فيتوجب حينئذ على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالفواتير حتى تاريخ انتهاء الخلاف، كما يتوجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالفواتير التي لم يتم سدادها بعد انتهاء 12 شهر من تاريخ صدورها حتى يتم سدادها، ويقع على مقدم الخدمة عبء إثبات صحة المبالغ عند وجود أي نزاع.
- 10.1 يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بما يفيد استلامه لأي مبلغ دفعه؛ موضحاً به نوع الخدمة التي تم سدادها ومبلغ السداد وتاريخه، وعلى مقدم الخدمة الاحتفاظ بهذا المستند حسب مدة حفظ المستندات المشار إليها في هذه الوثيقة.



11.1 المستخدم مسؤول عن دفع جميع الأجرور عن الخدمة/الخدمات الصادرة من هاتفه، بغض النظر عن الطريقة التي تمت بها الخدمة من هاتفه، أو هوية من قام بالاستخدام.

12.1 يحق للمستخدم الاعتراض على أجرور الخدمة/الخدمات التي يعتقد أنها لم تصدر من هاتفه. ولا يتوجب عليه حينها دفع الأجرور 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.

13.1 مدة الاعتراض على صحة أية أجرور واردة في فاتورة مقدم الخدمة هي (60) ستون يومًا من تاريخ صدور الفاتورة، ما لم يتبين عدم علم المستخدم بالفاتورة في حينه.

14.1 المستخدم غير مسؤول عن سداد أجرور سابقة لم تتم فوترتها، كلياً أو جزئياً، إلا في الحالات التالية:

1.14.1 كون المبالغ صحيحة لأجرور متكررة أو غير متكررة، شريطة أن يتم فوترتها ومطالبة المستخدم بها خلال (150) مئة وخمسين يوماً من تاريخ استحقاق المبلغ.

2.14.1 كون المبالغ صحيحة لأجرور استخدام الخدمة أثناء التجوال، إذا تمت فوترتها خلال (150) مئة وخمسين يوماً من تاريخ الاستخدام.

3.14.1 في حالة ثبوت عجز المستخدم عن دفع المبلغ المستحق كاملاً، فعلى مقدم الخدمة إيجاد اتفاقية معه للسداد بالتقسيط، تكون مناسبة وقابلة للتنفيذ، بحيث لا يتجاوز مبلغ القسط الواحد بالنسبة للأجرور الواردة في الفقرة (1.14.1) من المادة السابعة من الوثيقة قيمة الحد الائتماني للفترة محل المطالبة، ولا يتجاوز مبلغ القسط الواحد بالنسبة للأجرور الواردة في الفقرة (2.14.1) من المادة السابعة من الوثيقة ضعف قيمة الحد الائتماني للفترة محل المطالبة، ولا يندرج مبلغ القسط ضمن الحد الائتماني للفاتورة التي ضمن بها.

15.1 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، مع وجوب إشعار المستخدم قبل إجراء التحويل، ولا يندرج المبلغ المحول ضمن الحد الائتماني للفاتورة التي ضمن بها.

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

## 2. الحد الائتماني:

1.2 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.

2.2 يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم عند استهلاك 80% من حده الائتماني، وذلك عبر رسالة نصية SMS ترسل للمستخدم بالنسبة لخدمة الاتصال المتنقل، وبأي وسيلة أخرى مناسبة بالنسبة للخدمات الأخرى.

3.2 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.

4.2 يجب ألا يتجاوز إجمالي قيمة الفاتورة مبلغ الحد الائتماني، ويقصد بإجمالي قيمة الفاتورة التي يجب ألا تتجاوز الحد الائتماني؛ جميع أجرور الخدمات في الدورة الفوتيرية الواحدة ويشمل ذلك الرسوم المتكررة وغير المتكررة، غير ما استثنى في هذه الوثيقة، وفي حال عدم سداد المستخدم للمبالغ المستحقة، فيستمر تعليق الخدمة خلال الدورة الفوتيرية التالية ولا يحتسب في الفاتورة التالية إلا رسوم الخدمة المتكررة.

5.2 يقتصر تعليق الخدمة بسبب تجاوز الحد الائتماني على خدمات الأجرور غير المتكررة، أما الخدمات التي يحتسب استخدامها ضمن الأجرور المتكررة فلا يتم تعليقها، كباقات الإنترنت اللامحدودة، والاتصال اللامحدود على سبيل المثال.

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

1.6.2 أجرور آخر عملية اتصال بدأت قبل بلوغ الحد الائتماني.

2.6.6 أجرور استخدام الخدمة أثناء التجوال ولا يشمل ذلك استخدام الإنترنت أثناء التجوال.

3.6.2 الزيادة بما لا يتجاوز 10% من حده الائتماني في حال طلب المستخدم إعادة الخدمة بعد تعليقها لبلوغ الحد الائتماني.

7.2 استثناء من أحكام الفقرة رقم (2) من المادة السابعة من الوثيقة يجوز الاتفاق بين مقدم الخدمة وطالب الخدمة/ المستخدم بالنسبة للشخص المعنوي ( قطاع الأعمال) على آلية تطبيق ومقدار الحد الائتماني.

### 3. الإنترنت الداخلي

1.3 يجب على مقدم الخدمة عدم التفعيل التلقائي لخدمة الانترنت على حسب الاستخدام خارج الباقات بدون طلب تفعيلها من قبل المستخدم.

2.3 يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم عند استهلاك 80% من باقة الإنترنت المستخدم بها عبر رسالة نصية SMS.

3.3 يجب على مقدم الخدمة تعليق خدمة الإنترنت فور استهلاك المستخدم كامل كمية بيانات الباقة المشترك فيها، ويُشعر المستخدم عبر رسالة نصية بإيقاف الخدمة، وكيفية إعادتها، وتكلفة استخدام الإنترنت بدون الباقة إن رغب في تفعيلها.

### 4. التجوال للمتنقل

1.4 يجب على مقدم الخدمة عدم التفعيل التلقائي لخدمة تجوال الإنترنت المتنقل على حسب الاستخدام خارج الباقات بدون طلب تفعيلها من قبل المستخدم.

2.4 يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم عبر رسائل نصية (SMS) مجانية باللغة العربية وباللغة الإنجليزية فور اتصاله بشبكة مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة آخر أثناء التجوال بما يلي:

1.2.4 تعرفه استلام المكالمات الصوتية.

2.2.4 تعرفه إجراء مكالمات صوتية إلى مستخدم في المملكة العربية السعودية

3.2.4 تعرفه إجراء مكالمات صوتية إلى مستخدم في نفس منطقة التجوال.

4.2.4 تعرفه إرسال رسالة نصية إلى مستخدم في المملكة العربية السعودية.

5.2.4 تعرفه إرسال رسالة نصية إلى مستخدم في نفس منطقة التجوال.

6.2.4 تعرفه استخدام الإنترنت في نفس منطقة التجوال.

7.2.4 كيفية احتساب تعرفه الاتصال إلى دول أخرى.

8.2.4 معلومات عن كيفية الوصول إلى خدمات العملاء أثناء التجوال.

9.2.4 أي قيود أو شروط على استخدام الخدمة أثناء التجوال، يترتب على استخدامها زيادة في مبالغ الفاتورة.

10.2.4 توضيح وحدة احتساب كل تعرفه لخدمة على أن تكون تعرفه خدمة التجوال المرسله للمستخدم بالريال السعودي.

3.4 يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم بأي تغيير يطرأ على الأسعار , قبل تطبيقه على المستخدم.

4.4 يجب على مقدم الخدمة وضع التدابير اللازمة لحماية المستخدمين في المناطق الحدودية من التجوال التلقائي على شبكة بلد آخر .

## المادة الثامنة: نقل الخدمة والتنازل عنها

1. يحق للمستخدم طلب نقل الرقم 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.

3. يجوز للمستخدم التنازل عن الخدمة لشخص آخر، تتوفر فيه شروط تقديم الخدمة، ويتم تأسيس الخدمة للمتنازل إليه وفقاً للمادة الثالثة من هذه الوثيقة.

4. يجوز لمقدم الخدمة رفض طلب التنازل في حال وجود أي مستحقات لمقدم الخدمة غير مسددة على الخدمة محل التنازل باستثناء الحالات التي تكون فيها تلك المستحقات محل خلاف بسبب اعتراض المستخدم عليها.

5. يجب على مقدم الخدمة إعطاء المستخدم مستنداً يثبت تنازله عن الخدمة.

## المادة التاسعة: تعليق وإلغاء الخدمات

1. يجب على مقدم الخدمة تسهيل إجراءات طلب تعليق أو إلغاء الخدمات، وإتاحة 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 عبر تلك الوسائل بعد التحقق من هويته وعدم إلزامه بالحضور الشخصي عند وجود وسائل التحقق من الهوية.
2. يحق للمستخدم طلب إلغاء الخدمات، ويجب على مقدم الخدمة تنفيذ طلبه وعدم احتساب أي رسوم على الخدمة المطلوب إلغاؤها ابتداءً من تاريخ تقديم الطلب.
3. يحق للمستخدم طلب تعليق الخدمات لمدة لا تتجاوز (12) اثني عشر شهراً، على أن يقوم بسداد أجور تعليق الخدمة المتكررة عن هذه المدة.
4. لا يحق لمقدم الخدمة عدم تنفيذ طلب المستخدم بتعليق أو إلغاء الخدمة بسبب وجود مبالغ مستحقة عليه.
5. وجود حد أدنى للعقد لا يلزم المستخدم بالاستمرار في الخدمة في حال رغبته في إلغائها أو نقل الرقم إلى مشغل آخر قبل نهاية الحد الأدنى للعقد، وهذا لا يخل بحق مقدم الخدمة بمطالبة المستخدم بالمبالغ المالية التي قد تفرض في حال إلغاء الخدمة بسبب المستخدم قبل نهاية مدة العقد.
6. على مقدم الخدمة وضع وسائل وإجراءات تثبت طلب المستخدم لتعليق أو إلغاء الخدمات، 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 لإلغاء الخدمة، موضح به تاريخ تقديم الطلب.
8. يجوز لمقدم الخدمة تعليق الخدمة أو إلغائها عن المستخدم لأي سبب من الأسباب التالية:
  - 1.8 عدم تقديم التأمين المالي الذي يطلبه مقدم الخدمة في الحالات التي يتم طلب التأمين فيها، وفقاً لما ورد بهذه الوثيقة.
  - 2.8 عدم التزام المستخدم بأحكام اتفاقية السداد المؤجل «التقسيط» حسب خطة مقدم الخدمة للدفع المؤجل بهذا الخصوص.
  - 3.8 مخالفة المستخدم لأي من الأحكام أو الشروط الواردة في هذه الوثيقة أو عقد الخدمة.
  - 4.8 عدم سداد المستخدم لمستحقات مقدم الخدمة، طبقاً لأي من المواد الواردة في الوثيقة، ما لم تكن تلك المستحقات محل خلاف.
  - 5.8 عدم تجاوب المستخدم بتحديث بياناته عند مطالبته بذلك، أو ثبوت تقديمه بيانات، أو معلومات مغلوبة أو مزورة لمقدم الخدمة.
  - 6.8 انتهاء التاريخ المحدد لاستخدام الخدمة مسبقاً الدفع دون قيام المستخدم بإجراءات تمديد تاريخ الخدمة مع مراعاة ما ورد في الفقرة رقم (15) من المادة التاسعة من الوثيقة.
  - 7.8 في حالة وفاة المستخدم، ويجوز للورثة الاختيار بين استمرار الخدمة ونقلها لاسم واحد منهم، وتحمله كافة الحقوق والمسؤوليات المترتبة على المستخدم الأصلي، أو إلغاء الخدمة. ويجوز لمقدم الخدمة إنهاء الخدمة بعد مضي (30) يوماً من تاريخ إبلاغه أو علمه بالوفاة إذا لم يحدد الورثة موقفهم.
  - 8.8 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 فيه مقدم الخدمة بتأمين جهاز طرفي للمستخدم.
  - 9.8 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.
  - 10.8 إذا ورد طلب التعليق أو الإلغاء من الهيئة.

9. يجب أن يسبق إلغاء الخدمة من قبل مقدم الخدمة التالي باستثناء الحالات التي تقرها الهيئة:
- 1.9 تعليق الخدمة وذلك بوقف الخدمات الصادرة فقط، لمدة لا تقل عن 15 يوماً قبل عملية الإلغاء.
- 2.9 إرسال إشعار إلى المستخدم قبل عملية التعليق أو الإلغاء بخمسة أيام على الأقل عبر رسالة نصية (SMS) بالنسبة للمنتقل، وأي وسيلة أخرى مناسبة للخدمات الأخرى، يوجه فيها المستخدم بتجنب سبب التعليق أو الإلغاء، وكيفية ذلك، وتاريخ تعليق أو إلغاء الخدمة، ورسالة أخرى قبل التعليق أو الإلغاء بيوم واحد، في حال استمرار سبب التعليق أو الإلغاء.
- 3.9 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 (75) خمسة وسبعون 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؛ فيجب العمل بما يأتي:
- 1.10 يقوم المستخدم بدفع جميع المبالغ المستحقة لمقدم الخدمة عن تلك الخدمة.
- 2.10 يقوم المستخدم 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. استثناء من أحكام الفقرة رقم (10) من المادة التاسعة من الوثيقة يجوز الاتفاق بين مقدم الخدمة وطالب الخدمة/ المستخدم بالنسبة للشخص المعنوي (قطاع الأعمال) على آلية تعليق أو إلغاء الخدمة لعدم السداد.
12. في حالة قيام مقدم الخدمة بتعليق خدمة مستخدم وفقاً لهذه المادة فإنه يجب عليه:
- 1.12 التأكيد من أن التعليق لم يحدث قبل انتهاء المدة المعتمدة من الهيئة، والمحددة للسداد من تاريخ صدور فاتورة المستخدم، ما لم يتجاوز الحد الائتماني.
- 2.12 التأكيد في جميع الأحوال من قدرة المستخدم على استقبال المكالمات الواردة، و الاتصال على أرقام الطوارئ بما فيها -دون حصر- الهلال الأحمر، الأمن العام، الدفاع المدني، وأرقام الاتصال بمقدم الخدمة.
13. في حالة تعليق الخدمة يقوم المستخدم بالاستمرار في دفع المقابل المالي للأجور المتكررة لتلك الخدمة عن المدة التي تم فيها التعليق، كما يقوم مستخدم خدمات الاتصالات الثابتة في حالة إعادة الخدمة للوضع الذي كانت عليه بدفع مبلغ الإعادة المعتمد من الهيئة ضمن تعرفه خدمات مقدم الخدمة - إن وجدت-.
14. تعليق الخدمة أو إلغاؤها لا يعفي المستخدم من مسؤوليته عن سداد أي مبالغ مستحقة لمقدم الخدمة.
15. يجب أن تكون آلية إلغاء الخدمات مسبقة الدفع وفترات تمديداتها واضحة للمستخدم ومعلنة من قبل مقدم الخدمة للعموم عبر موقعه الإلكتروني، وذلك بحسب سياسة مقدم الخدمة ما لم يصدر من الهيئة خلاف ذلك.
16. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم عبر إرسال رسالة نصية (SMS) بتاريخ إلغاء الخدمة المتنقلة مسبقة الدفع عند الاشتراك بها، وبعد كل تمديد لتاريخ الإلغاء، وإشعاره قبل إلغاء الخدمة بحسب الآلية الموضحة في الفقرة رقم (9.2) من المادة التاسعة من هذه الوثيقة، ولا يحق لمقدم الخدمة إلغاء الخدمة قبل التاريخ المبين للمستخدم بدون وجود سبب نظامي يجيز له إلغاء الخدمة .
17. على مقدم الخدمة إعادة الخدمة فوراً عند انضاج وجود خطأ، أو عدم صحة الإجراء المتخذ بتعليق خدمة المستخدم أو إلغاؤها، 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 اقتضاء مبلغ لإعادة الخدمة في هذه الحالة، كما يعفى المستخدم من دفع الأجور المتكررة عن تلك الفترة.
81. يقوم مقدم الخدمة بإعادة الخدمة التي تم تعليقها عند زوال سبب/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 الذي يتم بسبب طلب المستخدم؛ فإنه لا تعاد الخدمة إليه إلا بطلب منه، 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.
19. لا يحق لمقدم الخدمة تعليق أو إلغاء خدمات المستخدم الأخرى بسبب وجود مديونية على خدمة أخرى، مع مراعات ما ورد في المادة (15.1) من المادة السابعة من هذه الوثيقة.

20. لا يحق للمستخدم مطالبة مقدم الخدمة باستعادة أجزء تأسيس الخدمة/ الخدمات عند إلغائها لعدم السداد، أو بطلب من المستخدم، باستثناء الأجزء غير المتكررة للمكالمات المعترض عليها.
21. عند طلب المستخدم إلغاء الخدمة قبل تأسيسها وتشغيلها له من قبل مقدم الخدمة؛ فإنه يكون ملزماً أمام مقدم الخدمة بدفع التكاليف المترتبة على ذلك ويعفى المستخدم من تحمل أي تكاليف إذا أخفق مقدم الخدمة بإيصال الخدمة وتشغيلها في الوقت المتفق عليه مع مراعاة ما ورد في الفقرة رقم (6) من المادة الثالثة من الوثيقة.

## المادة العاشرة: حدود مسؤولية مقدم الخدمة

1. إذا احتاج مقدم الخدمة إلى تغيير أرقام المستخدمين بعد موافقة الهيئة، فيجب إشعارهم بذلك قبل التغيير بمدة لا تقل عن (180) يوماً من تاريخ بدء التغيير، أو بحسب ما تقرره الهيئة في هذا الشأن مع إيضاح سبب التغيير، والتاريخ المتوقع لحدوثه، ويتم توفير خدمة تحويل الاتصالات بهذه الأرقام إلى الرد الآلي من قبل مقدم الخدمة، ودون مقابل مالي على المستخدم، ويستمر ذلك حتى حدوث أي مما يلي:
- 1.1 مضي مدة ثلاثة أشهر من تاريخ بدء التغيير.
- 2.1 إنهاء الخدمة من قبل المستخدم.
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 المقابل المالي للمستخدم.

## المادة الحادية عشر: شكاوى المستخدمين

1. يحق للمستخدمين تقديم شكاويهم إلى مقدمي الخدمة المتعلقة بخدمتهم ، على ألا يتجاوز تاريخ تقديم الشكاوى 60 ستون يوماً من تاريخ الواقعة محل الشكاوى أو من صدور الفاتورة محل الاعتراض، ما لم يتبين عدم علم المستخدم بالفاتورة أو تاريخ الواقعة في حينه.
2. يجب على مقدم الخدمة وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستخدمين، على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكاوى لديه عن (5) خمسة أيام من تاريخ تقديم الشكاوى مع مراعاة الآتي:
- 1.2 أن تكون إجراءات معالجة الشكاوى لدى مقدم الخدمة وفق نظام إلكتروني، تحفظ وتوثق فيه إجراءات معالجة الشكاوى من بداية تقديم الشكاوى حتى إغلاقها.
- 2.2 أن يكون تقديم الشكاوى متاحاً عبر كافة الوسائل الممكنة سواء إلكترونية أو عبر الاتصال الهاتفي، أو الحضور الشخصي، وعدم إلزام المستخدم بوسيلة واحدة لتقديم شكواه، وأن يكون الوصول إلى هذه الوسيلة سهلاً وواضحاً.
- 3.2 تزويد المستخدم برقم مرجعي لشكواه.
- 4.2 أن يزود المستخدم بعد تقديمه الشكاوى بالمدة المتوقعة لمعالجة الشكاوى عبر رسالة نصية (SMS) أو إلكترونية، أو ورقية، وفي حال انتهاء المدة المتوقعة قبل معالجة الشكاوى، يجب أن يفاد بمستجدات معالجة شكواه والمدة الجديدة المتوقعة لإنهائها، مع مراعاة المدة الموضحة في الفقرة رقم (2) من المادة الحادية عشر من الوثيقة.
- 5.2 يزود المستخدم برد مكتوب عن نتيجة شكواه عبر رسالة نصية (SMS)، أو إلكترونية، أو ورقية، ولا يكتفى بعبارات مختصرة مثل عبارة (تم معالجة الشكاوى).
3. يجب على مقدم الخدمة أن ينشر إجراءات معالجة الشكاوى لديه عبر موقعه الإلكتروني وفي مكاتب خدمات العملاء، بشكل واضح وفي مكان بارز، باللغتين العربية والإنجليزية.

4. عند قيام المستخدم بالاعتراض على صحة مبلغ مطالب به من قبل مقدم الخدمة، فيتوجب على مقدم الخدمة أن يوقف مطالبته بذلك المبلغ المعترض على صحته وأن لا يعلق أو يلغي الخدمة بسببه، حتى يتم حل الشكوى من قبل مقدم الخدمة، مع وجوب إبلاغه 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 أو إلغاء الخدمة 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.
5. يجب على مقدم الخدمة حفظ الشكوى المقدمة من المستخدم وجميع الإجراءات التي تمت عليها، لمدة لا تقل عن 12 شهرا من تاريخ إغلاق الشكوى.
6. يجوز للمستخدمين تصعيد الشكاوى إلى الهيئة بعد انتهاء المدة النظامية الممنوحة لمقدم الخدمة -خمسة أيام من تاريخ تقديم الشكاوى- دون قيامه بالرد على شكوى المستخدم، أو إغلاق مقدم الخدمة للشكوى بدون معالجتها، على أن يكون ما سبق خلال فترة لا تزيد عن 180 مائة وثمانون يومًا من تاريخ إغلاق الشكوى من قبل مقدم الخدمة، أو انتهاء المهلة النظامية الممنوحة له، ويجوز للهيئة تجاوز هذه المدة في الحالات التي يتبين لها وجود أسباب واقعية منعت المستخدم من تقديم شكواه للهيئة خلال تلك الفترة.
7. في حال تصعيد المستخدم شكواه أمام الهيئة، وقيام الهيئة بإحالتها إلى مقدم الخدمة للإفادة عنها فيتوجب على مقدم الخدمة التالي:
  - 1.7 التواصل مع المستخدم لحل الشكوى بالتراضي خلال المهلة المحددة من الهيئة.
  - 2.7 تزويد الهيئة بنسخة من سجل الشكوى متضمن تفاصيل إجراءات معالجتها.
  - 3.7 تزويد الهيئة بنسخة من سجل الشكوى متضمن تفاصيل إجراءات معالجتها .
  - 4.7 تزويد الهيئة بالمعلومات والمستندات المطلوبة في الشكوى.
  - 5.7 الرد على الهيئة خلال المدة النظامية التي تحددها الهيئة.
8. في حال عدم رد مقدم الخدمة على الهيئة بالتفاصيل والمعلومات والمستندات المطلوبة خلال المدة المحددة، أو عدم حل الشكوى بالتراضي فستقوم الهيئة بالبت في الشكوى وإصدار قرارها وفقًا لما يتوفر أمامها من مستندات.
9. يجب على مقدم الخدمة تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكوى، فور تبليغه به، وبما لا يتجاوز المهلة المحددة من الهيئة.

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات  
Communications and Information Technology Commission

