

## قرار رقم ( 69 ) لسنة 2022

## اللائحة الخاصة بحماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

رئيس مجلس الإدارة:

- بعد الاطلاع على القانون رقم 37 لسنة 2014 بإنشاء هيئة تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات الصادر بتاريخ 8 مايو 2014 والمعدل بالقانون رقم (98) لسنة 2015.

- وعلى قرار مجلس الوزراء رقم 993 لسنة 2015 الصادر بتاريخ 2014/7/13 بإصدار اللائحة التنفيذية للقانون رقم 37 لسنة 2014 المشار اليه.

- وعلى المرسوم رقم 312 لسنة 2018 بتشكيل مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات .

- وعلى قرار الهيئة في اجتماعه رقم (2017/12) بتاريخ 13/12/2017 بخصوص إقرار لائحة حماية المستخدم وأحكام الخصوصية.

- وعلى موافقة مجلس الإدارة في اجتماعه رقم 2022/3/2022/2/22.

- وبناء على ما تقتضيه مصلحة العمل.

قرار

مادة أولى

تسري أحكام اللائحة المرफقة بهذا القرار (اللائحة الخاصة بحماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) على المرخص لهم .

مادة ثانية

على جميع الجهات المعنية تنفيذ القرار.

مادة ثالثة

يلغى كل نص أو حكم يخالف أو يعارض مع أحكام هذا القرار .

مادة رابعة

ينشر القرار في الجريدة الرسمية وتسري أحكامه من تاريخ نشره.

رئيس مجلس إدارة

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

م. سالم ميثب الأذينة

صدر في: 20 رمضان 1443 هـ

الموافق: 21 أبريل 2022 م

## اللائحة الخاصة بحماية حقوق

مستخدمي خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

نسخة رقم 1.3

مقدمة

تهدف الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات إلى حماية مصالح المستخدمين من خلال اتباع لوائح تنظيمية ومعايير معتمدة دولياً تنظم العلاقة بين مقدم الخدمة والمستخدم وتضمن الحصول على خدمات الاتصالات في بيئة تنافسية صحية باعتبار المستخدم هو أحد الأعمدة الأساسية في أي سوق وذلك من خلال وضع النظم واللوائح والقواعد اللازمة بما يضمن مبدأ المنافسة العادلة ويضمن حماية خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدمين، مع توفير حرية تدفق المعلومات إلى حد يمكن المرخص له أو مقدم الخدمة من تقديم خدمات جديدة ومبتكرة.

تعريف

يكون للمصطلحات والعبارات التالية حيزاً محدداً في هيئة اللائحة المعاني المخصصة لها ادناه وتعتمد التعاريف الواردة في قانون الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ولائحته التنفيذية:

الهيئة: الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

الإطار التنظيمي: وهو القانون رقم 37 لسنة 2014 وتعديلاته ولائحته التنفيذية وأي لوائح أخرى وأي تعليمات أو قواعد أو أوامر أو إشارات تتضمن، على سبيل المثال لا الحصر، الشروط والأحكام المتعلقة بحماية المشترك وخصوصيته الصادرة عن الهيئة.

المرخص له أو مقدم الخدمة: الشخص الذي يرخص له بتقديم خدمة أو أكثر من خدمات الاتصالات للجمهور، أو يرخص له بإدارة أو إنشاء أو تشغيل شبكة اتصالات أو خدمة إنترنت لتوفير خدمات اتصالات للمستخدمين، ويشمل مقدمي المعلومات أو المحتوى التي تقدم بواسطة شبكة الاتصالات.

الموزع المعتمد: هو أي شخص طرف في اتفاق يعهد بمقتضاه من مرخص له إلى شركة محلية ببيع أو ترويج أو توزيع منتجات أو تقديم خدمات اتصالات او معلومات أو محتوى بصفته وكلياً أو موزعاً أو صاحب امتياز أو صاحب ترخيص نظير ربح أو عمولة.

خدمات الاتصالات: الخدمة التي تتكون، كلياً أو جزئياً، من إرسال المعلومات واستقبالها وتقريرها على شبكات الاتصالات باستخدام أي من عمليات الاتصالات المحلية والدولية بما في ذلك شبكة الإنترنت. المشترك: أي شخص طرف في عقد مع مشغل اتصالات عامة لتقديم خدمات اتصالات.

البيانات الشخصية: هي البيانات ذات صلة بشخص طبيعي أو شخص اعتباري محدد الهوية أو يمكن تحديده من خلال هذه البيانات بطريقه مباشرة كتحديد الاسم و الهوية أو المعلومات المالية أو الصحية أو

كل ما يصدر عن الهيئة من قرارات ولوائح تخص هذا الشأن وأي قوانين أخرى معمول بها بالدولة.

3.2 يلتزم المرخص له بتحديد الشروط والأحكام اللازمة لتوفير خدمات الاتصالات التي يقدمها للمستخدمين.

4.2 يلتزم مقدم الخدمة بتوفير نسخة ورقية من هذه الشروط والأحكام للمستخدم في جميع أفرع الخدمة للمرخص له أو مقدمي

الخدمة وأفرع الموزعين المعتمدين باللغتين العربية والإنجليزية.

5.2 يجب أن تكون الشروط والأحكام متاحة للمستخدم من خلال الموقع الإلكتروني للمرخص له وأن يتم عرضها بصياغة واضحة وفي مكان يسهل الوصول اليه ويجب ان تعرض الشروط في نفس صفحة الخدمة وأن تتواجد باللغتين العربية والإنجليزية.

6.2 يلتزم المرخص له أو مقدم الخدمة الحصول على موافقة الهيئة قبل اعتماد ونشر وتداول هذه الشروط والأحكام وأي تعديلات عليها.

7.2 يلتزم مقدم الخدمة إعداد قواعد وآليات البيع لخدماته من خلال التعامل الإلكتروني أو التعامل الهاتفي بما يتفق مع الأنظمة واللوائح والقرارات والقوانين ذات الصلة، ويجب الحصول على موافقة مسبقة من الهيئة على قواعد وآلية البيع.

8.2 يجب أن تتضمن قائمة الشروط والأحكام على سياسة الاستخدام العادل وإرشاد المشترك حول آلية الحصول على نسخة منها.

9.2 لا تقيد هذه اللائحة أي حقوق للمستخدم وردت في أي لوائح أو أنظمة أو قرارات أو قوانين أخرى متعلقة بهذا الشأن.

10.2 يجب ذكر الرسوم التي تطبق عند إنهاء العقد.

11.2 يلتزم مقدم الخدمة بتوفير قنوات متعددة وسهلة تمكن المشترك من التواصل معه، مع مراعاة توفير وسائل مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.

واجبات المرخص له أو مقدم الخدمة

عند طلب الاشتراك

يجب على المرخص له الحصول على موافقة صريحة من طالب الخدمة عند الاشتراك، ويجوز ان تكون الموافقة خطية على عقد الاشتراك او شفهيّة او رسالة الكترونيّة، ويلتزم المرخص له الاحتفاظ بنسخة من

موافقة المشترك.

2-3 في حال اشراك المشترك بخدمة مجانية لفترة زمنية معينة، يلتزم المرخص له بوقف الخدمة بعد انتهاء الفترة المجانية ولا يجوز تحويل الاشتراك الى عقد دون موافقة حسب ما تم ذكره في البند أعلاه من

المستخدم.

يلتزم المرخص له او الموزع المعتمد لديه بالتحقق من اصل هوية طالب الخدمة صادرة من جهة حكومية معتمدة (بطاقة مدنية، جواز سفر،

الرقية أو المدنية أو أي معلومات تسمح بتحديد الموقع الجغرافي للشخص أو أنظمة تعقب الأشخاص أو البصمة الشخصية أو البصمة الوراثية، أو من خلال الجمع بين البيانات المتوفرة وأية بيانات أخرى، أو أي ملف صوتي بما في ذلك صوت الشخص، وأي معرف آخر يسمح بالاتصال الجسدي أو عبر الإنترنت بالشخص ويسمى صاحب البيانات.

خدمة مكالمات الطوارئ: السماح للمستخدم بالقيام بعمليات اتصال فوري ودون قيود من خلال أرقام هواتف مخصصة تحدها الجهات الحكومية المعنية.

فاتورة: وتعني مستند يصدر عن المرخص له أو مقدم الخدمة بين فيه أسعار الخدمات التي يقدمها للمستخدم.

الشكوى: تعني المراسلات أو الاتصالات المسجلة التي يتقدم بها المشترك عن طريق أية وسيلة مناسبة في أي مكان محدد من قبل المرخص له، يعبر فيها عن عدم رضاه أو تظلمه بشأن تقديم خدمة الاتصالات والإنترنت أو تكون بشأن موضوع يقع ضمن نطاق أعمال المرخص له أو مقدم الخدمة المباشرة.

خدمة الدفع المسبق: تعني خدمة الاتصالات التي يتم سداد مستحقاً قبل تقديم الخدمة.

خدمة الدفع الآجل: تعني خدمة الاتصالات التي يتم سداد مستحقاً بالتزامن مع أو بعد تقديم الخدمة.

إشعار الخصوصية: الإشعار أو الرسالة التي يوجهها المرخص له بشأن المعلومات الشخصية للمستخدم والممارسات التي سوف تتم عليها.

سياسة الاستخدام العادل: سياسة ملحقة لشروط وأحكام الخدمة المقدمة من قبل المرخص لهم أو مقدمي الخدمة لضمان الحد الأقصى لكفاءة الخدمة بشكل منصف، حفاظاً على العدالة في توزيع الخدمات بين المشتركين وحماية لكل من المرخص لهم أو مقدمي الخدمة والمستخدمين من تقديم الخدمات بشكل غير مقبول.

الرسالة التجارية: وتعني الرسالة ذات الطابع التجاري والتي يتم إرسالها عن طريق الوسائل الإلكترونية بأي شكل من الأشكال، سواء كانت رسالة صوتية أو كتابية على سبيل المثال لا الحصر: البريد الإلكتروني/ خدمة الرسائل القصيرة (،) وسواء تم إرسالها بمقابل مادي أو كخدمة مجانية.

الدليل: بيانات المشتركين في خدمات شبكات الاتصالات العامة.

الممارسات التسويقية: الإعلان الذي يقوم به المرخص له لتسويق خدماته.

أحكام عامة

1.2 تطبق هذه اللائحة على جميع مقدمي الخدمة المرخص لهم من قبل الهيئة وعلى جميع خدماتهم.

2.2 تسري على التعاملات الإلكترونية بين مقدم الخدمة والمستخدم

اجازة قيادة) مع أخذ صورة ضوئية منها.

3-4 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة أن يوضح لطلاب الاشتراك قبل توقيع عقد الخدمة ما يلي:

تفاصيل أسعار الخدمة المطلوبة، ويشمل ذلك تعرفه الخدمة وأي مبلغ مطلوب دفعه مقدما عند بداية عقد الخدمة، أو عند انتهاء الخدمة - إن وجد.

تفاصيل الخدمة وجميع المميزات التي يلتزم المرخص له أو مقدم الخدمة بتقديمها.

ت. تفاصيل الالتزامات على طالب الاشتراك، والنتائج المترتبة على عدم الالتزام بذلك وتفصيل أي خصومات أو عروض - إن وجدت - وتاريخ بدايتها ونهايتها، وأي التزامات ستطبق على طالب الاشتراك عند أو أثناء أو بعد انتهاء الخصم أو العرض/العروض.

ث. آلية تعديل وإلغاء الخدمة.

ج. يجب أن تكون جميع المعلومات المشار إليها تحت هذا البند موضحة بعبارة سهلة وواضحة وأن تتوفر باللغتين العربية أو الإنجليزية حسب طلب المشترك

3-5 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة تسهيل إجراءات طلب الخدمة قدر الامكان من خلال المنافذ التابعة له والمتصلة بالأفرع والتطبيقات الالكترونية او الموزعين المعتمدين وغيرها، وإتاحة تقديم خدماته في جميع المنافذ التابعة له، وعدم حصر تقديم بعض الخدمات في منافذ محددة دون غيرها.

3-6 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة فتح ملف الكتروني لكل مشترك يحفظ فيه مباشرة مستندات المشترك وأي طلبات على الخدمة، والفواتير، والشكاوى المقدمة من المشترك المتعلقة بهذا الشأن. 3-7 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة الحصول على موافقة صريحة من طالب الخدمة على تقديم أو تفعيل الخدمة وعلمه وقبوله بجميع الشروط والتزامات وأحكام الخدمة، ولا يجوز اعتماد قبول المشترك بخدمة في حال عدم طلب تفعيلها.

3-8 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة تزويد المشترك بنسخة من عقد الخدمة سواء كان العقد ورقياً أو الكترونياً أو نص رسالة وخلافه، وتمكين المشترك من الحصول على نسخة من العقد في أي وقت بناء على طلبه وذلك من خلال مركز الاتصال، ولا يجوز المماطلة بذلك من خلال تحويل المشترك الى اقسام وظيفية اخرى تابعة للمرخص له .

3-9 يجب على المرخص له توضيح الأحكام والشروط المتعلقة بالإلغاء المبكر للعقد من قبل المشترك، بما في ذلك طريقة حساب الرسوم التي تكون مستحقة الدفع من قبل المشترك بسبب الإلغاء المبكر.

10-3 يجوز للمرخص له أو مقدم الخدمة منح المشترك بخدمة

جديدة فترة تجريبية بالشروط التالية:

يجب للمشارك طلب إلغاء الخدمة خلال الفترة التجريبية وبدون تقديم أسباب، كما يجوز عدم الاشتراك بالخدمة بعد انتهاء الفترة التجريبية دون الحاجة الى تأكيده ذلك.

يجب ألا تقل مدة الفترة التجريبية عن 5 أيام عمل من وقت تفعيل الخدمة، ولا يجوز الزام المشترك بالاشتراك بالخدمة بعد انتهاء الفترة التجريبية دون موافقة صريحة منه.

في حال تضمنت الخدمة الجديدة الممنوحة للمشارك قيمة جهاز مضاف للخدمة، يتحمل المشترك قيمة تكلفة الجهاز فقط إذا كان الجهاز المضاف للخدمة مقفلاً بحيث يعمل فقط على أنظمة وشبكات المرخص له، ويجب على المرخص له فتح القفل في حال قيام المشترك بسداد قيمة الجهاز.

يجوز للمرخص له محاولة حل الشكوى المسببة لطلب المشترك إلغاء الخدمة الجديدة في حال واقف المشترك على ذلك، على الاثرية إجراءات حل المشكلة عن 5 أيام عمل من وقت موافقة المشترك.

3-11 في حال تضمنت أي من خدمات المرخص له جهاز، يجب عليه فتح القفل في حال قيام المشترك بسداد قيمة الجهاز وانتهاء مدة العقد.

3-12 يجب على المرخص له تحديد قنوات شحن الرصيد للخدمات مسبقاً الدفع ومدة صلاحية الاشتراك فيها.

3-13 بعد كل عملية شحن لرصيد الخدمات مسبقاً الدفع، يجب على المرخص له، إشعار المشترك بمجاناً برسالة نصية قصيرة أو بأي وسيلة أخرى متاحة بقيمة الرصيد الجديد، ومدة صلاحية الاشتراك فيها.

3-14 عند طلب عقد خدمة يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة التحقق من أصل هوية طالب الخدمة.

3-15 عند توقيع عقد الخدمة عن طريق موزع معتمد من المرخص له أو مقدم الخدمة أو من ينوب عنه، يلتزم المرخص له أو مقدم الخدمة بالتأكد من استلامه جميع المستندات المطلوبة وذلك خلال 10 أيام عمل من تاريخ التعاقد.

3-16 يجب لمقدم الخدمة اجراء التعديلات اللازمة على العقد وفقاً للشروط التالية:

موافقة الهيئة على التعديل.

انقضاء ما لا يقل عن سنة من تاريخ توقيع العقد، ما لم تقرر الهيئة مدة أخرى.

إخطار المشترك بالتعديلات قبل 60 يوماً من تاريخ نفاذ التعديل.

موافقة المشترك الخطية أو التوقيع الالكتروني من خلال برنامج هويتي "للأفراد" (مراجعة الإجراءات بشكل شامل) في استمرار عقد الخدمة

عبر رسالة نصية أو عبر أي وسيلة اتصال ممكنة.

3.6 يجب على مقدم الخدمة أو المرخص له تعليق خدمة الإنترنت فور استهلاك المشترك كامل كمية بيانات الباقية المشترك بما أو انتهاء مدة الاشتراك، ويبلغ المشترك عبر رسالة نصية أو أي وسيلة اتصال ممكنة بإيقاف الخدمة، وكيفية إعدادها، وتكلفة استخدام الإنترنت بدون الباقية، وأي باقات أخرى يمكن للمشارك الاشتراك بها، ولا يجوز تحميل المشترك تكاليف اضافية عند عدم قيام المرخص له تعليق الخدمة كما هو مبين بمذمة المادة.

الفواتير والدفعات:

1.7 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة توفير وسائل مجانية تمكن المشترك من مراقبة استهلاكه لأي خدمة يستخدمها، سواء كانت الخدمة مسبقاً الدفع أو آجلة الدفع.

2.7 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة بأن يلتزم بالتالي:

أ - تقديم الفاتورة للمشارك عند الطلب.

ب- أن تكون الفاتورة محدثة ودقيقة ومقدمة بشكل واضح وبسيط وسهل الفهم وأن تتواجد باللغتين العربية أو الإنجليزية حسب اختيار المشترك

ت. أن تحتوي الفاتورة على معلومات كافية عن الخدمات المقدمة، لتمكين المشترك من التحقق من استخدامه لهذه الخدمات وصحة الرسوم المقررة عليه، بما في ذلك:

1- الخدمات المقدمة، والرسوم المفروضة على هذه الخدمات، والطريقة المستخدمة لحساب هذه الرسوم.

2- تفاصيل استخدام هذه الخدمات؛ بما في ذلك مدة المكالمات، وسعة البيانات المستخدمة وأي رسوم إضافية أو مبالغ خاصة بخدمات أخرى إن وجدت.

ث. الإشارة بوضوح إلى المبالغ المستحقة من الفترات السابقة وتاريخ وجوب تسديدها.

8 المبالغ المستحقة عن الفترات السابقة وتاريخ وجوب تسديدها

1.8 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة الاحتفاظ بفواتير المشترك لمدة لا تقل عن سنة من تاريخ إصدارها أو أي فترة أطول تشترط في نظام آخر، ما لم يوجد خلاف قائم على تلك الفاتورة، يجب في هذه الحالة على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالفواتير حتى تاريخ إغلاق الشكوى، ويقع على المرخص له أو مقدم الخدمة عبء إثبات صحة المبالغ عند وجود أي نزاع.

2.8 يجب على المرخص له أو من ينوب عنه تزويد المشترك تلقائياً وبدون طلب بما يفيد الاستلام لأي مبلغ مدفوع موضحاً به نوع الخدمة التي تم سدادها ومبلغ السداد وتاريخه.

3.8 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة أن يوفر وسيلة تمكن المشترك من فحص الوحدات المجانية التي يمتلكها وما استهلكه وما

وفق التعديلات الجديدة قبل دخولها حيز النفاذ.

3-17 يجب على مقدم الخدمة إصلاح أي من عناصر شبكته خارج مواقع المشترك، وأجهزته اللازمة لتقديم الخدمة، بما في ذلك التوصيلات والمعدات التي تم تركيبها أو توفيرها من قبل مقدم الخدمة داخل موقع المشترك، مع تحمل مقدم الخدمة لكافة نفقات الصيانة والإصلاح المطلوبة.

واجبات المرخص له أو مقدم الخدمة عند طلب المشترك إلغاء الخدمة:

1.4 من حق المشترك طلب إلغاء الخدمة متى ما شاء، ويجب على المرخص له أو مقدم الخدمة تنفيذ طلبه بإلغاء الخدمة وقت تقديم الطلب دون الحاجة للانتظار حتى نفاذ التزامه التعاقدى مع احتساب القيمة الفعلية لاستخدامه حتى تاريخ تقديم طلب الإلغاء، ولا يجوز الزام المشترك الاستمرار بالخدمة حتى نفاذ التزامه التعاقدى الا عند موافقته بذلك.

2.4 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة تسهيل إجراءات طلب إلغاء الخدمة عبر كافة الوسائل المتاحة لطلب إضافة الخدمة لدى المرخص له أو مقدم الخدمة. وعدم حصر طلبات إلغاء الخدمة في أماكن محددة دون غيرها.

3.4 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة عدم مطالبة المشترك بزيارة مكاتب خدمات العملاء لإلغاء الخدمة، إلا في حالات الإلغاء النهائي للعقد ولا يجوز للمرخص له أو مقدم الخدمة إلزام المشترك بحد أدنى لمدة عقد الخدمة، إلا بعد موافقة الهيئة، أو حسب ما تصدره الهيئة في هذا الشأن.

4.4 عند طلب المشترك إلغاء الخدمة يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة التأكد من هوية المشترك طالب الإلغاء.

5.4 من حق المشترك بإحدى باقات الدفع اللاحق (الفواتير) طلب إلغاء الخدمة متى ما شاء، ويجب على المرخص له أو مقدم الخدمة تنفيذ طلبه بإلغاء الباقية أو تغييرها الى باقة أخرى وقت تقديم الطلب على ان يكون سريان إلغاء الخدمة متزامناً مع نفاذ التزامه حسب الباقية المستخدمة، ولا يجوز اعتماد سريان الإلغاء حال تقديم الطلب.

تعليق أو إلغاء الخدمة من قبل المرخص له أو مقدم الخدمة:

يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة قبل تعليق أو إلغاء الخدمة عن المشترك القيام بإرسال إشعار الى المشترك قبل عملية التعليق بيومين على الأقل عبر رسالة نصية أو أي وسيلة أخرى مناسبة وأن يكون الإشعار باللغتين العربية والإنجليزية.

خدمات الإنترنت:

1.6 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة عدم تمكين المشترك من استخدام خدمة الإنترنت إلا بعد طلبه لهذه الخدمة.

2.6 يجب على مقدم الخدمة إشعار المشترك عند استهلاك 80 % من باقة الإنترنت الخاصة به أو قرب انتهاء مدة الاشتراك الخاص به

يستهلكه منها في أي وقت.

4.8 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة تقديم الأدلة الكافية للهيئة، بما في ذلك تقارير التدقيق الدورية إذا لزم الأمر، والتي تثبت استخدامه لنظام فواتير دقيق وفعال لحساب الرسوم وإصدار الفواتير.

9.0 إجراءات الشكاوى:

1.9 يجب على كل مرخص له في خدمات الاتصالات أن يقوم بالآتي:  
2.9 إنشاء قسم خاص معني في استلام وحل شكاوى المشتركين.  
3.9 تحديد إجراءات استلام ومراجعة شكاوى المشتركين وإيجاد الحلول لها.

4.9 تقدم تقارير حسب طلب الهيئة فيما يتعلق بإجراءات استلام الشكاوى و حلها على أن تشمل هذه التقارير التوقيت والتصنيف والمعدل الزمني لوقت انتظار المشتركين على الخط تغطي الفترة الزمنية التقرير.

5.9 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة ضمان جودة خدمة العملاء في قسم الشكاوى وإن لا يزيد معدل انتظار المشتركين على الخط أكثر من 1 دقيقة.

6.9 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة أن يضمن التالي:

7.9 أن يكون تقديم الشكاوى متاحا عبر كافة الوسائل الممكنة سواء إلكترونية أو عبر الاتصال الهاتفي أو الحضور الشخصي أو أي وسيلة أخرى، وعدم إلزام المشترك بوسيلة واحدة لتقديم شكواه، وأن يكون الوصول الى هذه الوسائل سهلا وواضحا

8.9 أن يتم تزويد المشترك برقم مرجعي لشكواه.

9.9 ألا تتجاوز معالجة الشكاوى (3) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.

10.9 أن يتم تزويد المشترك بعد تقديمه الشكاوى عبر رسالة نصية (SMS) أو أي وسيلة اتصال أخرى يوضح بها كيفية متابعته للشكاوى.

11.9 أن يتم تزويد المشترك عند إغلاق الشكاوى برد مكتوب عن الحل المقدم له، ويرسل للمشارك عبر رسالة نصية (SMS) أو الكترونية أو ورقية أو أي وسيلة أخرى، وفي حال عدم قبول المرخص له أو مقدم الخدمة للشكاوى يجب أن يكون هذا مكتوبا ومسببا.

12.9 عند قيام المشترك بالاعتراض على صحة مبلغ مطالب به من قبل المرخص له أو مقدم الخدمة، فيجب على المرخص له أن يوقف مطالبته بذلك المبلغ المعترض على صحته وألا يلغي أو يعلق الخدمة بسببها، حتى يتم حل الشكاوى من قبله، وهذا لا يعني المشترك من سداد المبلغ غير المعترض عليه خلال فترة السداد المحددة في الفاتورة.

13.9 أن يقوم المرخص له أو مقدم الخدمة بحفظ الشكاوى المقدمة من المشترك وجميع الإجراءات التي تمت عليها لمدة لا تقل عن سنة من تاريخ حل الشكاوى، ويجب أن تحفظ مع الشكاوى جميع

المستندات المطلوبة من المرخص له أو مقدم الخدمة لتقديمها الى الهيئة عند الطلب.

14.9 يجوز للمشارك تصعيد الشكاوى للهيئة فور انقضاء مدة معالجة الشكاوى المذكورة أو فور حصوله على الرد من المرخص له أو مقدم الخدمة، وفي هذه الحالة يتوجب على المرخص له التالي:

أ. تزويد الهيئة برد مفصل عن الشكاوى، وموقف المرخص له أو مقدم الخدمة حيالها وذلك في مدة أقصاها (24) ساعة أو ما تراه الهيئة مناسباً و ذلك حسب الظروف الملمة.

ب. تزويد الهيئة بنسخة من تفاصيل إجراءات معالجة الشكاوى.

ت. تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكاوى، فور تبليغه به.

15.9 يجوز للمرخص له أو مقدم الخدمة طلب تمديد المدة المحددة من الهيئة لاستيفاء تقديم المستندات المطلوبة في الحالات التي تتطلب بحث أو إجراءات طويلة على ألا تتجاوز مدة التمديد عشرة أيام عمل إضافية من تاريخ طلب الهيئة التحقيق من الشكاوى.

16.9 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة اتخاذ الإجراءات الشكاوى للمشاركين من خلال نشرها في الشروط والأحكام المتوفرة على موقعه الإلكتروني، أو توفير النسخة المطبوعة في أفرع الخدمة الخاصة به وأفرع الموزعين المعتمدين.

17.9 يلتزم المرخص له التصريح بصفحة الشكاوى بالموقع الإلكتروني و التطبيق الخاص به بإمكانية لجوء المستفيدين/ المستخدمين إلى قسم الشكاوى في الهيئة لحل المشكلة، في حالة تعذر حلها عن طريق المرخص له أو مقدم الخدمة.

18.9 يجب على المرخص له تقديم إية معلومات تطلبها الهيئة في حال النظر الى شكاوى ترد الهيئة من المشارك، سواء كانت معلومات متعلقة بالتعاقد أو تقديم خدمة أو الاشتراك بخدمة أو احتساب مبالغ ، و سواء كانت هذه المعلومات مثبتة عن طريق وجود تعاقدات مكتوبه ورقيا أو من خلال الاتصالات التسويقية والإلكترونية. وذلك خلال مدة تحددها الهيئة من تاريخ طلب الهيئة هذه المعلومات.

10.0 حماية البيانات وأحكام الخصوصية:

يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة لتقديم خدمات الاتصالات التالي:

أ. عدم جمع أو استخدام أو الكشف عن أي معلومات شخصية تخص المشارك دون الحصول على موافقة رسمية منه أو من ينوب عنه بالتفويض بشكل قانوني.

ب. عدم اشتراط تقديم معلومات شخصية غير لازمة لتوفير منتج أو خدمة معينة كما أنه لا يجوز للمرخص له أو مقدم الخدمة أن يشترط توفير منتج أو خدمة مقابل موافقة المشارك على جمع بياناته ومعلوماته الشخصية غير اللازمة لتوفير هذه الخدمة.

ت. تبيان الغرض من جمع المعلومات الشخصية الخاصة بالمشارك اللازمة لتقديم الخدمة وكيفية استخدام هذه المعلومات.

ث. الحصول على موافقة المشارك قبل الكشف عن أي معلومة شخصية تخصه لشركة تابعة أو طرف ثالث لأغراض تسويقية.

مستهلك أو مجموعة مستهلكين بسبب أعمارهم أو افتقارهم للمعرفة او الخبرة او العوائق اللغوية أو وهنهم الجسدي أو العقلي أو حالات ضعف ذات صلة أخرى عند مستهلك أو مجموعة مستهلكين.

2.14 يجب ألا تتضمن الممارسات التسويقية وصفا أو إشارة إلى أي شخص (سواء طبيعيا أو اعتباريا) بطريقة مسيئة.

3.14 يجب ألا تتسبب الممارسات التسويقية في تضليل أو خداع المستهلك من خلال عدم الدقة أو المبالغة أو الإغفال، ومن الأمثلة على ذلك استخدام لفظ (سرعة تصل إلى) وإغفال ذكر الحد الأدنى للسرعات في نفس الإعلان.

4.14 يجب على المرخص لم عدم تقديم ادعاءات غير صحيحة حول خدماتهم أو خدمات المرخص لم الآخرين أو فيما يتعلق بوضع السوق.

5.14 يجب أن تكون أي ملاحظات أو بيانات إخلاء المسؤولية مضمنة في الممارسات التسويقية واضحة ومفهومة بحيث لا تتناقض مع جوهر الممارسات التسويقية أو تضعفه أو تغيره.

6.14 لا يجوز للمرخص له فرض أي رسوم على باقية خدمات أو عرض ترويجي بعد انتهاء الفترة التجريبية المجانية للباقي، أو انتهاء الزمن المحدد للعرض الترويجي، ما لم يتم استيفاء الشروط التالية:

أ. إرسال رسالة تنبيه للمشاركين بتاريخ انتهاء الفترة التجريبية المجانية أو الزمن المحدد للعرض الترويجي قبل انتهائها بما لا يقل عن (24) ساعة.

ب. أخذ موافقة المشارك المكتوبة على طلب الاستمرار في الباقي، أو العرض بعد انتهاء الفترة التجريبية المجانية أو الزمن المحدد للعرض.

13.0 اتصالات المرخص له التسويقية

لا يجوز للمرخص له القيام بالتسويق الاتصالي لخدماته بغرض عرض بيع خدماته أو منتجاته على المشارك؛ إلا بعد موافقة المشارك المسبقة على تلقي مثل هذه الاتصالات، وأن يتقيد المرخص له بما يلي:

أن يتم الاتصال بالمشارك من خلال قنوات الاتصال الرسمية للمرخص له أو الموزع المعتمد.

أن يتم تسجيل الاتصال مع مراعاة متطلبات حفظ السجلات.

أن يتم التحقق من هوية متلقي الاتصال، وأنه صاحب الرقم محل الاتصال، أو ممثله القانوني.

أن يفصح بمثل المرخص له في بداية الاتصال عن اسمه، والمرخص له الذي يمثل، وسبب الاتصال، ويتأكد من رغبة المشارك في استمرار المكالمة من عندها.

شرح الخدمة المعروضة، ومزاياها، والتزاماتها بشكل واضح.

الإفصاح أثناء الاتصال عن السعر الكامل لأي منتج أو خدمة بموضوع الاتصال.

أن يتم توثيق طلب الخدمة المعروضة وفق آلية تفعيل وتعديل الخدمات الإضافية، وتعديل الباقات.

تمكين المشارك من حجب الاتصال التسويقي بدون مقابل، وفي أي وقت.

ج. اتخاذ كافة التدابير الأمنية اللازمة لحماية المعلومات الشخصية للمشارك ضد الضياع أو التلف أو الإفصاح عنها أو استبدالها ببيانات ومعلومات غير صحيحة أو إضافة معلومات زائدة عن التي قام بتسجيلها وتكون هذه التدابير سرية.

ح. يجب على المرخص له الالتزام بالالتزام بالالتزامات الخصوصية البيانات الصادرة عن الهيئة والأنظمة واللوائح والقرارات والقوانين ذات الصلة المعمول بها بدولة الكويت.

11.0 سياسة الاستخدام العادل:

يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة تصميم ونشر سياسات الاستخدام العادل بشكل واضح يسهل الوصول إليها وذلك بعد موافقة الهيئة على السياسة. ويجب على المرخص له أو مقدم الخدمة نشر سياسات الاستخدام العادل وتوفيرها للمشارك عند الطلب، كما يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة قبل إبرام عقد خدمة خاضعة لسياسة الاستخدام العادل أن يبلغ المشارك بذلك وأن يشرحها له بصورة واضحة وسهلة.

12.0 الرسائل غير المرغوب بها:

1.12 على المرخص له أو مقدم الخدمة الالتزام بالتعليمات والقرارات الصادرة من الهيئة والخاصة بتنظيم الرسائل غير المرغوب بها، بما في ذلك إنشاء قاعدة بيانات لوقف استقبال هذا النوع من الرسائل بناء على طلب المشارك، وعلى جميع المرخص لم أو مقدمي الخدمة توفير هذه الخدمة.

2.12 على المرخص له أو مقدم الخدمة أن يلزم أي شخص يود استخدام خدمات الاتصالات أو الشبكات للتواصل مع مشترك ما بغرض إرسال رسالة تجاربه بالآتي:

أ. الوقت المسموح به لإرسال الرسائل التجارية هو الوقت ما بين الساعة (السابعة صباحا) إلى الساعة (العاشرة مساء) وفقا لتوقيت دولة الكويت.

ب. توفير المعلومات الكافية التي تحدد هوية المرسل، ومنح المشارك خيار إيقاف استلام هذا النوع من الرسائل بوسيلة يسهل الوصول إليها واستخدامها.

خدمات الطوارئ:

1.13 على كل مرخص له أو مقدم خدمة، ضمان وصول مشتركه خدمات الطوارئ المحددة من الجهات الحكومية المعنية في جميع الأوقات.

2.13 لا يجوز للمرخص له أو مقدم الخدمة أن يتقاضى أي رسوم في مقابل تقديم خدمات الطوارئ للمشاركين، ما لم تنص الهيئة على خلاف ذلك.

3.13 للهيئة أن تلزم المرخص لم أو مقدمي الخدمة باتخاذ الخطوات اللازمة لضمان وصول الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة إلى خدمات الطوارئ، ويتضمن ذلك خدمات إرسال

الرسائل النصية ومقاطع الفيديو وأي خدمات أخرى تعتمد في إرسالها على خدمات شبكة الإنترنت .

الممارسات التسويقية:

1.14 يجب ألا تستخدم الممارسات التسويقية في استغلال أي