

قرار رقم (70) لسنة 2022

بشأن لاتحة خدمات التجوال الدولي

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 13/7/2015 بإصدار اللاتحة التنفيذية للقانون رقم 37 لسنة 2014 المشار اليه.

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

وعلى موافقة مجلس الإدارة في اجتماعه رقم 2021/19 بتاريخ 20/12/2021.

وبناء على ما تقتضيه مصلحة العمل .

قرر

مادة أولى

تسري أحكام اللاتحة المرفقة بهذا القرار (لاتحة خدمات التجوال الدولي) على مقدمي خدمات الاتصالات المتحركة.

مادة ثانية

على جميع الجهات المعنية تنفيذ القرار.

مادة ثالثة

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

مادة رابعة

ينشر القرار في الجريدة الرسمية وتسري احكامه من تاريخ نشره.

رئيس مجلس إدارة

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

م. سالم ميثب الأذينة

صدر في: 20 رمضان 1443هـ

الموافق 21 ابريل 2022م

مسودة اللاتحة التنظيمية الخاصة

بخدمات التجوال الدولي

صدرت هذه اللاتحة عن

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

في دولة الكويت

إصدار رقم 1.0

لاتحة رقم ___ لسنة 2021

مادة (1)

تعريف

في تطبيق أحكام هذه اللاتحة، تكون للكلمات والعبارات الواردة فيها ذات المعاني الواردة في القانون رقم 37 لسنة 2014 وتعديله (قانون رقم 98 لسنة 2015) ولاتحة التنظيمية، وتكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة قرين كل منها، ما لم يقتض سياق النص خلاف ذلك:

القانون: القانون رقم 37 لسنة 2014 وتعديله (قانون رقم 98 لسنة 2015)

خدمة التجوال الدولي: تمكن المشترك المتجول من خلال جهاز المحمول الخاص به من إرسال أو تلقي مكالمات تجوال دولي أو رسالة تجوال نصية قصيرة أو استخدام خدمة تجوال البيانات أثناء وجوده خارج الكويت، وذلك بالتنسيق بين مقدم خدمات الاتصالات المتحركة ومشغل الشبكة في البلد المضيف.

خدمة تجوال البيانات: تمكن المشترك المتجول من استخدام حزم تبادل من بيانات الاتصالات عن طريق الجهاز المحمول المتصل بشبكة الاتصالات في البلد المضيف، وتشمل نقل وتسليم رسائل الوسائط المتعددة، ولا يدخل ضمنها نقل أو تسليم المكالمات أو الرسائل النصية القصيرة.

مكالمة تجوال دولي: مكالمة صوتية متنقلة يجريها المشترك المتجول يكون منشؤها شبكة البلد المضيف وتنتهي عند شبكة اتصالات عامة سواء داخل الكويت أو خارجها، أو مكالمة صوتية تسلمها المشترك المتجول ويكون منشؤها شبكة اتصالات عامة سواء كانت داخل الكويت أو خارجها وتنتهي عند شبكة البلد المضيف.

رسالة تجوال نصية قصيرة: رسالة نصية قصيرة ترسل من قبل المشترك المتجول يكون منشؤها شبكة البلد المضيف وتنتهي عند شبكة اتصالات عامة داخل الكويت أو خارجها، أو يتم تسلمها من قبل المشترك المتجول ويكون منشؤها شبكة اتصالات عامة داخل الكويت أو خارجها وتنتهي عند شبكة البلد المضيف.

رسائل تنبيه نصية قصيرة: الرسالة النصية القصيرة التي يلتزم مقدمو خدمات الاتصالات المتحركة بإرسالها إلى المشترك المتجول بموجب هذه اللاتحة.

شبكة البلد المضيف: شبكة اتصالات أرضية متنقلة عامة تقع خارج الكويت وتسمح للمشارك المتجول بإجراء وتسليم مكالمات تجوال دولي أو إرسال وتسليم رسالة تجوال نصية قصيرة أو استخدام خدمة تجوال البيانات بالتنسيق مع مقدم خدمات الاتصالات المتحركة.

المشارك: أي شخص طرف في عقد مع مشغل اتصالات عامة لتقديم خدمات اتصالات.

المشارك المتجول: مشترك مفعّل له خدمة التجوال الدولي ويتواجد خارج دولة الكويت.

مقدم خدمات الاتصالات المتحركة: المرخص له الحصول على ترخيص لتقديم خدمات الاتصالات المتحركة من قبل الهيئة، ويقوم بتزويد المشترك المتجول بخدمات الاتصالات المتحركة عند تفعيل الخدمة.

مادة (2)

نطاق تطبيق أحكام اللاتحة

تسري أحكام هذا اللاتحة على مقدمي خدمات الاتصالات المتحركة بشأن تقديم خدمات التجوال الدولي.

مادة (3)

ضوابط تقديم خدمة التجوال الدولي

يجب على مقدم خدمات الاتصالات المتحركة ولدى قيامه بتوفير خدمة التجوال الدولي مراعاة الآتي:

1- يجب على مقدم خدمات الاتصالات المتحركة عدم تمكين المشترك من استخدام خدمة التجوال الدولي إلا بعد طلب المشترك للخدمة من خلال قنوات الاتصال المتاحة (مركز الاتصال، الموقع الإلكتروني، التطبيق، الفروع، إلخ).

2- يجب على مقدم خدمات الاتصالات المتحركة عدم تمكين المشترك من استخدام خدمة تجوال البيانات إلا بطلب هذه الخدمة بشكل منفصل عن طلب خدمة مكالمات التجوال الدولي وخدمات الاتصالات الأخرى.

3- يجب توفير خدمة تجوال البيانات على شكل باقات واضحة ومحدودة من حيث القيمة والكمية ومنع تقديمها عن طريق المحاسبة على أسعار الخدمة حسب استهلاك الساعات (خارج الباقات).

4- ضمان أن يكون المشترك المتجول على علم كاف - قبل وبعد تفعيل الخدمة- بالتعرفة المفروضة على خدمة التجوال الدولي.

5- يجب أن تكون تعرفه خدمة التجوال الدولي المرسله للمشارك بالدينار الكويتي

6- تمكين المشترك المتجول من خلال وسيلة مناسبة من رصد استخدام خدمة تجوال البيانات ومراقبة المصروفات الناتجة عنها ودون مقابل.

7- توفير كافة البيانات للمشاركين حول إيقاف أو تفعيل خدمة التجوال الدولي.

مادة (4)

رسالة التنبيه النصية القصيرة

يجب على مقدم خدمات الاتصالات المتحركة تزويد المشترك المتجول في حال دخوله أي بلد أجنبي أو بناءً على طلبه، برسالة تنبيه نصية قصيرة تلقائية في أقرب وقت ممكن ودون مقابل، على أن تتضمن تلك الرسالة على رابط إلكتروني بنفاذ مجاني أو أي وسيلة أخرى مجانية المعلومات التالية باللغتين العربية والإنجليزية:

1- الحد الأقصى لتعرفة إجراء مكالمات تجوال دولي (بالدينار الكويتي).

2- الحد الأقصى لتعرفة تلقي مكالمات تجوال دولي (بالدينار الكويتي).

3- الحد الأقصى لتعرفة إرسال رسالة تجوال نصية قصيرة وإلى المدى الذي تنطبق عليه أية تعرفه لتسليمها (بالدينار الكويتي).

4- تعرفه وبيانات الباقة المقفلة لخدمة تجوال البيانات (بالدينار الكويتي).

5- تفاصيل الموقع الإلكتروني لمقدم خدمات الاتصالات المتحركة، وكيفية الحصول على جميع المعلومات المتعلقة بتعرفة خدمة التجوال الدولي وقائمة الدول والشبكات المعتمدة في كل دولة بالوسائل التي يوفرها مقدم الخدمة (الموقع الإلكتروني، التطبيق الخاص بها، الردود المباشرة وغيرها من وسائل اتصال).

6- كيفية النفاذ إلى خدمات الطوارئ، مع إتاحة الاتصال بأرقام خدمات الطوارئ في البلد المضيف ودون مقابل.

7- تفاصيل وكيفية الاتصال بمركز خدمة العملاء التابع لمقدم خدمات الاتصالات المتحركة عن طريق قنوات الاتصال المجانية التي يوفرها مقدم الخدمة (Whatsapp, livechat)، وغيرها من وسائل الاتصال.

8- اختيار مقدم خدمة معين أثناء التجوال الدولي، وتذكيره بضبط إعدادات جهازه لاختيار مقدم الخدمة.

9- معلومات عن الباقات المتوفرة والتي تساعد في خفض تكلفة الفاتورة أثناء التجوال الدولي، وكيفية الاشتراك بها.

مادة (5)

تحديثات التعرفة

يلتزم مقدم خدمات الاتصالات المتحركة، في أقرب وقت ممكن، بتزويد المشترك المتجول عن- طريق رسالة تنبيه نصية قصيرة تلقائية تحتوي على رابط إلكتروني بنفاذ مجاني أو أي وسيلة أخرى مجانية - بأية تحديثات قد تطرأ على تعرفه خدمات التجوال الدولي المطبقة.

مادة (6)

الحد الائتماني المالي لخدمة التجوال الدولي لفئة الدفع الآجل

أ. يجب على مقدم خدمات الاتصالات المتحركة تطبيق حد مالي شهري مقداره خمسون ديناراً كتعرفة مستحقة على خدمة التجوال الدولي للمشارك المتجول المتعاقد بنظام الخدمات آجلة الدفع، وذلك كله ما لم يتم الاتفاق على حد مالي آخر.

ب. يجب على مقدم خدمات الاتصالات المتحركة، في حال تجاوز المشترك المتجول الحد الائتماني المالي، إخطاره عن طريق رسالة تنبيه نصية قصيرة تلقائية ترسل إلى الجهاز المحمول الخاص به بالإجراءات الواجب اتباعها للاستمرار في الاستفادة من خدمة التجوال الدولي والتكاليف المترتبة بكل وحدة مكالمات إضافية. وفي حال عدم استجابة المشترك المتجول لذلك الإخطار، يلتزم مقدم خدمات الاتصالات المتحركة بالتوقف فوراً عن تقديم خدمة التجوال الدولي، وفي حال عدم التزام مقدم خدمات الاتصالات بقطع الخدمة لا يجوز تحميل المشترك أية مبالغ إضافية تفوق الحد المالي الشهري المحدد بالبند (6).

ت. يلتزم مقدم الخدمة بإخطار العميل من خلال الرسائل النصية القصيرة التي تحتوي على رابط الكتروني بنفاذ مجاني أو أي وسيلة أخرى مجانية عن تفاصيل الأسعار والاستخدام وفقاً لآخر تحديث لدى مقدم الخدمة.

ث. للمشارك المتجول طلب تعديل أو إلغاء الحد الائتماني المالي عن طريق الوسائل التي يوفرها مقدم خدمات الاتصالات ويشترط موافقة مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة على طلب المشترك (ويلتزم مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة البت في الطلب خلال يوم عمل واحد من تسلمه دون مقابل وتبلغ الموافقة للمشارك عن طريق رسالة نصية) ولا يترتب على تعديل أو إلغاء الحد الائتماني المالي تعديل أية شرط من شروط الخدمة الأخرى.

ج. كما يجب ان يكون هذا الاتفاق مثبتاً بأي وسيلة من وسائل الإثبات مع توضيح الحدود الائتمانية الجديدة للمشارك لكي يتم الرجوع اليه في حال وجود خلاف بين المشترك ومقدم خدمات الاتصالات المتنقلة.

مادة (7)

إشعارات نسبة استخدام الحد الائتماني المالي والرصيد المتبقي

أ. على مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة توجيه إشعار - عن طريق رسالة تنبيه نصية قصيرة تلقائية - إلى المشترك المتجول المتعاقد بنظام الخدمات آجلة الدفع عن طريق جهاز المحمول الخاص به عندما يصل استخدام خدمة التجوال الدولي النسب التالية محسوبة من الحد الائتماني المالي الشهري (بالدينار الكويتي)، مع بيان نسبة الوحدات المستخدمة:

1. خمسون بالمائة (50%).

2. خمسة وسبعون بالمائة (75%).

3. مائة بالمائة (100%).

ب. يلتزم مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة بإشعار المشتركين المتجولين المتعاقدين بنظام الخدمات مسبقة الدفع بالرصيد المتبقي في حساباتهم نتيجة استخدام خدمة التجوال الدولي عن طريق رسالة تنبيه نصية قصيرة تلقائية وذلك بعد كل عملية استخدام لخدمة التجوال الدولي، ولا يجوز تحميل المشترك أية مبالغ إضافية بعد استنفاد الرصيد مسبق الدفع.

مادة (8)

تحقيق الالتزام

مع عدم الإخلال بأحكام أي قانون آخر، في حال إخلال مقدم الخدمة بأحكام هذه اللائحة أو لشروط من شروط الترخيص يكون للهيئة أخذ التدابير والعقوبات المنصوص عليها في قانون الهيئة.