

## مشروع وثيقة حماية طالب الخدمة /المستخدم

1. يجب ألا يضع مقدم الخدمة أي شروط أو التزامات أو قيود على المستخدم تتعارض أو تخالف أي أحكام وردت في نظام الاتصالات، ولائحته التنفيذية، والتراخيص الممنوحة لمقدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، ووثائق شروط تقديم خدمة الاتصالات وتقنية المعلومات، و القرارات، و الارشادات، والتعليمات، والتوجيهات الصادرة عن الهيئة، بما في ذلك هذه الوثيقة.
2. لا تقيد هذه الوثيقة أي حقوق أخرى للمستخدم وردت في أي أنظمة أو لوائح أو قرارات أو اتفاقيات أو وثائق أخرى معمول بها في المملكة.
3. مع عدم الإخلال بما ورد في الفقرة السابقة رقم(2)، تلغي هذه الوثيقة ما يتعارض مع أحكامها في الوثائق و القرارات و الارشادات، والتعليمات، والتوجيهات السابقة الصادرة عن الهيئة.

## 4. واجبات مقدم الخدمة تجاه طالب الخدمة

- 4.1. يجب على مقدم الخدمة أن يوضح لطالب الخدمة قبل الارتباط معه في عقد الخدمة ما يلي:
  - 4.1.1. تفاصيل أسعار الخدمة المطلوبة، ويشمل ذلك تعرفه الخدمة وأي مبلغ مطلوب دفعه مقدماً عند بداية عقد الخدمة، أو عند انتهاء الخدمة – إن وجد.
  - 4.1.2. تفاصيل الخدمة ومميزاتها التي يلتزم مقدم الخدمة بتقديمها.
  - 4.1.3. تفاصيل الشروط والالتزامات على طالب الخدمة، والنتائج المترتبة على عدم الالتزام بذلك تفاصيل 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.
  - 4.1.4. تفاصيل أي قيود أو استثناءات على استخدام الخدمة، وأي رسوم ستطبق عند تجاوز هذه القيود أو الاستثناءات – إن وجدت -.
  - 4.1.5. مواعيد إصدار الفواتير.
  - 4.1.6. آلية تعديل وإلغاء الخدمة.
  - 4.1.7. الحالات التي يحق فيها لمقدم الخدمة تعليق وإلغاء الخدمة عن المستخدم.
- 4.2. يجب أن تكون جميع المعلومات المشار إليها في الفقرة السابقة واضحة:
  - 4.2.1. بعبارة سهلة وواضحة.
  - 4.2.2. أن تتوفر باللغة العربية والإنجليزية حسب طلب المستخدم.
- 4.3. يجب 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.
- 4.4. يجب على مقدم الخدمة فتح ملف إلكتروني لكل مستخدم، يحفظ فيه مباشرة أي طلبات على الخدمة، ومستندات طلبها، وفواتير الخدمة، والشكاوى المقدمة من المشترك، وحفظها في هذا الملف حسب مدة الحفظ المشار إليها في الفقرة رقم (4.6) من هذه الوثيقة.
- 4.5. يجب على مقدم الخدمة أخذ موافقة طالب الخدمة على الخدمة وعلمه وقبوله بجميع شروط والالتزامات وأحكام الخدمة، وذلك وفق آلية طلب الخدمة حسب الوسيلة التي طلبت بها الخدمة والموضحة في هذه الوثيقة.

- 4.6. يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بموافقة طالب الخدمة المشار إليها في المادة السابقة، لمدة لا تقل عن سنة من تاريخ إلغاء الخدمة، ما لم يوجد خلاف قائم على هذه الخدمة، فيتوجب حينئذ على مقدم الخدمة الاحتفاظ بموافقة المستخدم 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.
- 4.7. عند طلب تأسيس خدمة جديدة (متنقل، ثابت، انترنت، معطيات) يجب أن يكون وفق عقد مكتوب، بعد تحقق موظف مقدم الخدمة من أصل هوية طالب الخدمة، على أن يتضمن العقد بحد أدنى على التالي:
- 4.7.1. بيانات طالب الخدمة (اسمه الرباعي، ورقم هويته، وجنسيته، ورقم التواصل معه).
- 4.7.2. معلومات الخدمة المطلوبة (نوع الخدمة، الباقة، رقم الخدمة محل التعاقد).
- 4.7.3. الحد الائتماني للخدمة المطلوبة.
- 4.7.4. توقيع طالب الخدمة على عقد الخدمة وكتابة اسمه كاملاً.
- 4.7.5. تاريخ عقد الخدمة.
- 4.7.6. بيانات موظف مقدم الخدمة، وتوقيعه، وختم مقدم الخدمة.
- 4.7.7. تفاصيل المعلومات المشار إليها في الفقرة رقم (4.1) من هذه الوثيقة.
- 4.7.8. نسخة من إثبات الهوية سارية المفعول موقع عليها من طالب الخدمة/ المستخدم، ومصدقة طبق الأصل من موظف مقدم الخدمة بعد تحقق موظف مقدم الخدمة من أصل هوية طالب الخدمة.
- 4.8. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بنسخة من عقد الخدمة موقع ومصادق عليه من مقدم الخدمة، وتمكين المستخدم أخذ نسخة من العقد في أي وقت بناء على طلبه، مع مراعاة مدة حفظ العقد المشار إليها في هذه الوثيقة.
- 4.9. يجب على مقدم الخدمة عدم إلزام المستخدم بمراجعة مكتب خدمات العملاء عند طلب إضافة أو تعديل أو أي تغيير خدمة مضافة، ويقصد بالخدمة المضافة هنا أي خدمة مقدمة للمستخدم باستثناء التأسيس الجديد لخدمة (متنقل، ثابت، انترنت، معطيات)، أو الخدمة التي تتطلب استلام شرايح أو أجهزة من مكتب خدمات العملاء.
- 4.10. عند طلب المستخدم - من خلال أي وسيلة من الوسائل المتاحة لطلب الخدمة - إضافة أو تعديل أو أي تغيير على خدمة مضافة فيجب على مقدم الخدمة إرسال رسالة نصية على رقم المستخدم محل الخدمة - بالنسبة لخدمات الاتصالات المتنقلة - وعلى الرقم المحدد من قبل المستخدم - بالنسبة لخدمات الهاتف الثابت والانترنت - تحتوي هذه الرسالة على (الخدمة المطلوبة، ورقم سري لتأكيد الطلب، ويطلب من المستخدم إعادة إرسال الرقم السري إلى رقم يحدده مقدم الخدمة في ذات الرسالة، وذلك لتأكيد الطلب وتفعيله في حال موافقته على الخدمة المطلوبة).
- 4.11. لا يحق لمقدم الخدمة تنفيذ أي طلب للمستخدم إلا بعد قيام المستخدم بإعادة إرسال رقم التأكيد السري الصحيح ومطابقته للرقم المرسل له.
- 4.12. بعد موافقة المستخدم وذلك بإعادة إرساله للرقم السري، يجب على مقدم الخدمة تنفيذ طلبه، وإرسال رسالة نصية بتنفيذ طلبه مشتملة على اسم الخدمة محل الطلب، وفي حال أن التنفيذ لم يكن فورياً فيجب على مقدم الخدمة إرسال رسالة باستقبال الطلب والوقت المتوقع لتنفيذ الطلب، ورسالة أخرى عند تنفيذ الطلب.
- 4.13. على مقدم الخدمة أن يطلب من مستخدمي الهاتف الثابت والانترنت والذين يرغبون في تعديل أو إضافة أو إلغاء خدماتهم عن طريق الاتصال الهاتفي أو الخدمات الإلكترونية الأخرى أن يضيفوا رقم

متنقل ترسل إليه رسائل تأكيد الطلب ورسائل تأكيد التنفيذ, ويقع على المستخدم مسؤولية تحديث هذا الرقم حال تغييره.

## 5. الفواتير

- 5.1. يجب على مقدم الخدمة توفير وسائل مجانية تمكن المستخدم من مراقبة استهلاكه, لأي خدمة يستخدمها, سواء كانت الخدمة مسبقة الدفع أو لاحقة الدفع.
- 5.2. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بصفة منتظمة بفواتير واضحة وصحيحة ومفصلة, حسب التفاصيل المبينة في اللائحة التنفيذية لنظام الاتصالات, ووثائق شروط تقديم خدمات الاتصالات, ويجب تقديم الفواتير بدون مقابل, وأن تكون باللغة العربية أو الإنجليزية حسب اختيار المستخدم, وإرسالها للمستخدم ورقياً أو إلكترونياً حسب طلب المستخدم.
- 5.3. يجب على مقدم الخدمة أن يُضمّن الفاتورة عبارة توضح للمستخدم حقه في مراجعتها, وحقه في تقديم شكوى في حال اعتراضه عليها قبل صدور الفاتورة التالية.
- 5.4. لا يحق لمقدم الخدمة فوترة رسوم أي خدمة مقدماً بالنسبة للخدمات لاحقة الدفع, ولا يحق لمقدم الخدمة مطالبة المستخدم بها إلا بعد نهاية الدورة الفوتورية لتلك الخدمة.
- 5.5. يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بفواتير المستخدم لمدة لا تقل عن سنة من تاريخ إصدارها أو أي فترة أطول تشترط في نظام آخر, ما لم يوجد خلاف قائم على تلك الفاتورة, الفاتورة, فيتوجب حينئذ على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالفواتير حتى تاريخ انتهاء الخلاف,, ويقع على مقدم الخدمة عبء إثبات صحة المبالغ عند وجود أي نزاع.
- 5.6. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم تلقائياً وبدون طلب بما يفيد استلام مقدم الخدمة لأي مبلغ دفعه المستخدم موضحاً به نوع الخدمة التي تم سدادها ومبلغ السداد وتاريخه, وعلى مقدم الخدمة الاحتفاظ بهذا المستند في ملف المستخدم لديه حسب مدة حفظ المستندات المشار إليها في هذه الوثيقة.

## 6. الحد الائتماني للمستخدم

- 6.1. يجب على مقدم الخدمة تحديد حد ائتماني لكل مشترك وتضمينه في عقد الاشتراك في الخدمة, وفي الفاتورة التي ترسل للمستخدم.
- 6.2. لا يحق لمقدم الخدمة رفع الحد الائتماني دون علم المستخدم وموافقته المسبقة, ويجب على مقدم الخدمة الاستجابة إلى طلب المستخدم بتخفيض الحد الائتماني, مع مراعاة ألا يقل الحد الائتماني بعد التخفيض عن الحد الأدنى لقيمة الباقة.
- 6.3. يجب على مقدم الخدمة تمكين المستخدم من معرفة حده الائتماني في أي وقت وذلك عبر الوسائل التالية : الرسائل النصية, الاتصال الصوتي, زيارة مركز خدمة العملاء, الموقع/التطبيقات الالكترونية لمقدم الخدمة.
- 6.4. 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.

- 6.5.** 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 .
- 6.6.** يجب ألا يتجاوز إجمالي قيمة الفاتورة مبلغ الحد الائتماني , ويقصد بإجمالي قيمة الفاتورة التي يجب ألا تتجاوز الحد الائتماني جميع المبالغ التي يطالب المستخدم بسدادها في الدورة الفوتورية الواحدة سواء كانت مبالغ لأجور مكررة أو غير مكررة غير ما استثنى في هذه الوثيقة, وفي حال عدم سداد المستخدم للمبالغ المستحقة, فيستمر تعليق الخدمة خلال الدورة الفوتورية التالية ولا يحتسب في الفاتورة التالية إلا رسوم الخدمة المتكررة.
- 6.7.** تعليق الخدمة يقتصر على خدمات الأجور غير المتكررة التي يتسبب استخدامها في زيادة مبلغ الفاتورة, أما الخدمات التي يحتسب استخدامها ضمن الأجور المتكررة فلا يتم تعليقها, كباقات الانترنت اللامحدودة , والاتصال اللامحدود على سبيل المثال.
- 6.8.** يستثنى من الخضوع للحد الائتماني على سبيل الحصر ما يلي :-
- 6.8.1.** أجور آخر عملية اتصال بدأت قبل بلوغ الحد الائتماني.
- 6.8.2.** أجور استخدام الخدمة أثناء التجوال الدولي, إذا تمت فوترتها ومطالبة المستخدم بها خلال (150) يوماً من تاريخ إجراء المكالمة.
- 6.8.3.** الزيادة بما لا يتجاوز 10% من حده الائتماني في حال طلب المستخدم إعادة الخدمة بعد تعليقها لبلوغ الحد الائتماني.
- 6.9.** يجب على مقدم الخدمة أن يشعر المستخدم بالحالات المستثناة من الخضوع للحد الائتماني, قبل الاشتراك في الخدمة, وقبل استخدام الخدمة أثناء التجوال الدولي.
- 6.10.** فيما عدا الحالات المستثناة لا يحق لمقدم الخدمة مطالبة المستخدم بدفع أي مبالغ تتجاوز الحد الائتماني المتفق عليه.

## **7. الانترنت المتنقل**

- 7.1.** يجب على مقدم الخدمة عدم تمكين المستخدم من استخدام خدمة الانترنت المتنقل إلا بعد طلب هذه الخدمة, وذلك حسب آلية طلب الخدمات الموضحة في هذه الوثيقة.
- 7.2.** يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم عند استهلاك 80% من باقة الانترنت المشترك بها عبر رسالة نصية SMS.
- 7.3.** يجب على مقدم الخدمة تعليق خدمة الانترنت فور استهلاك المستخدم كامل كمية بيانات الباقة المشترك فيها, ويشعر المستخدم عبر رسالة نصية بإيقاف الخدمة, وكيفية إعادتها, وتكلفة استخدام الانترنت بدون الباقة, وأي باقات أخرى يمكن للمستخدم الاشتراك بها .

## **8. خدمة التجوال الدولي**

- 8.1.** يجب على مقدم الخدمة عدم تمكين المستخدم من استخدام خدمة التجوال الدولي إلا بعد طلب المستخدم للخدمة حسب آلية طلب الخدمات الموضحة في هذه الوثيقة.
- 8.2.** يجب على مقدم الخدمة عدم تمكين المستخدم من استخدام خدمة الانترنت المتنقل أثناء التجوال الدولي إلا بطلب هذه الخدمة منفصلة عند طلب خدمة المكالمات الصوتية وخدمات الاتصالات الأخرى, وذلك حسب آلية طلب الخدمات الموضحة في هذه الوثيقة.

**8.3.** يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم عبر رسائل نصية (SMS) مجانية باللغة العربية وباللغة الإنجليزية فور اتصاله بشبكة مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة في الدولة المسافر إليها بما يلي:

- 8.3.1. تعرفه استلام المكالمات الصوتية.
- 8.3.2. تعرفه اجراء مكالمات صوتية إلى مستخدم في المملكة العربية السعودية.
- 8.3.3. تعرفه اجراء مكالمة صوتية إلى مستخدم داخل الدولة المسافر إليها.
- 8.3.4. تعرفه إرسال رسالة نصية إلى مستخدم في المملكة العربية السعودية.
- 8.3.5. تعرفه إرسال رسالة نصية إلى مستخدم داخل الدولة المسافر إليها.
- 8.3.6. تعرفه استخدام الانترنت في الدولة المسافر إليها.
- 8.3.7. أن تعرفه الاتصال إلى دول أخرى تخضع لتعرفة المشغل الدولي.
- 8.3.8. معلومات عن كيفية الوصول إلى خدمات العملاء أثناء التجول الدولي.
- 8.3.9. أي قيود أو شروط على استخدام الخدمة أثناء التجول الدولي, يترتب على استخدامها زيادة في مبالغ الفاتورة.

8.3.10. عدم خضوع استخدام الخدمة أثناء التجول الدولي للحد الائتماني.

8.3.11. اختيار مقدم الخدمة الأقل تكلفة عليه أثناء التجول الدولي, وتذكيره بضبط إعدادات جهازه على اختيار مقدم الخدمة بشكل يدوي.

8.3.12. معلومات عن الباقات المتوفرة والتي تساعد في خفض تكلفة الفاتورة أثناء التجول الدولي, وكيفية الاشتراك فيها.

8.4. يجب أن تتضمن الرسائل القصيرة المشار إليها في الفقرة أعلاه المعلومات عن جميع مقدمي الخدمة المتعاقد معها في الدولة المسافر إليها.

8.5. يجب على مقدم الخدمة تمكين المستخدم من الوصول إلى خدمات العملاء لديه أثناء التجول الدولي في أي وقت مجاناً.

8.6. يجب على مقدم الخدمة توضيح وحدة احتساب كل تعرفه لخدمة التجول الدولي التي ترسل من خلال الرسائل النصية (SMS).

8.7. يجب أن تكون تعرفه خدمة التجول الدولي المرسله للمستخدم بالريال السعودي.

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

8.9. يجب على مقدم الخدمة تمكين المستخدم من مراقبة استهلاكه أثناء التجول الدولي بطريقة مجانية.

## 9. واجبات مقدم الخدمة عند طلب المستخدم إلغاء الخدمة

9.1. يجب على مقدم الخدمة تسهيل إجراءات طلب إلغاء الخدمة, وإتاحة طلب إلغاء أي خدمة في جميع المراكز التابعة له, وعدم حصر طلبات إلغاء بعض الخدمات في أماكن محددة دون غيرها.

9.2. يجب على مقدم الخدمة عدم طلب المستخدم زيارة مكاتب خدمات العملاء لإلغاء الخدمة, إلا في حالات الإلغاء النهائي لكامل الخدمة الأساسية (متنقل, ثابت, انترنت, معطيات) إذا كان تأسيسها تطلب حضوره إلى مكتب خدمات العملاء, ويجب أن يتاح للمستخدم طلب إلغاء الخدمة المضافة عبر الوسائل المتاحة لطلب إضافة الخدمة لدى مقدم الخدمة.

9.3. من حق المستخدم طلب إلغاء الخدمة, ويجب على مقدم الخدمة تنفيذ طلبه بإلغاء الخدمة.

9.4. يجب على مقدم الخدمة عدم احتساب أي رسوم على الخدمة المطلوب إلغاؤها ابتداءً من تاريخ تقديم المستخدم طلب الإلغاء.

9.5. لا يحق لمقدم الخدمة إلزام المستخدم بحد أدنى لمدة عقد الخدمة, إلا بعد موافقة الهيئة, أو حسب ما تصدره الهيئة في هذا الشأن, مع وجوب أخذ علم وموافقة المستخدم قبل التعاقد معه على هذه المدة وما يترتب على إلغاء العقد بسبب المستخدم قبل انتهاء الحد الأدنى للعقد.

9.6. 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 مع مراعاة ما اشترط في الفقرة رقم (9.5) .

9.7. عند طلب المستخدم إلغاء الخدمة فيجب على مقدم الخدمة إرسال رسالة نصية على رقم المستخدم محل الخدمة -بالنسبة لخدمات الاتصالات المتنقلة- وعلى الرقم المحدد من قبل المستخدم - بالنسبة لخدمات الهاتف الثابت والانترنت - تحتوي هذه الرسالة على (الخدمة المطلوب إلغائها, ورقم سري لتأكيد الطلب, ويطلب من المستخدم إعادة إرسال الرقم السري إلى رقم يحدده مقدم الخدمة في ذات الرسالة, وذلك لتأكيد طلب إلغاء الخدمة في حال رغبة المستخدم الاستمرار في طلب إلغاء الخدمة).

9.8. لا يحق لمقدم الخدمة إلغاء الخدمة إلا بعد قيام المستخدم بإعادة إرسال رقم التأكيد السري الصحيح ومطابقته للرقم المرسل.

9.9. بعد موافقة المستخدم وذلك بإعادة إرساله للرقم السري , يجب على مقدم الخدمة تنفيذ طلبه بإلغاء الخدمة, وإرسال رسالة نصية بتنفيذ طلبه بإلغاء الخدمة مشتملة على اسم الخدمة الملغاة.

9.10. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستخدم بما يثبت طلبه بإلغاء الخدمة.

## **10. تعليق / إلغاء الخدمة من قبل مقدم الخدمة**

10.1. لا يحق لمقدم الخدمة تعليق / إلغاء أي خدمة إلا وفق الحالات المنصوص عليها في اللائحة التنفيذية لنظام الاتصالات, وفي وثائق شروط تقديم خدمات الاتصالات, وما تصدر الهيئة في هذا الشأن.

10.2. يجب أن يسبق إلغاء الخدمة تعليقها, وذلك بوقف الخدمات الصادرة فقط, لمدة لا تقل عن 15 يوماً قبل عملية إلغاء الخدمة .

10.3. يجب على مقدم الخدمة قبل تعليق / إلغاء الخدمة عن المستخدم القيام بالتالي:

10.3.1. إرسال إشعار إلى المستخدم قبل عملية التعليق / الإلغاء بخمسة أيام على الأقل عبر

رسالة نصية (SMS) بالنسبة للمنتقل , وأي وسيلة أخرى مناسبة للخدمات الأخرى , يوجه فيها المستخدم بتجنب سبب تعليق / إلغاء الخدمة, وكيفية ذلك, وتاريخ تعليق / إلغاء الخدمة, ورسالة أخرى قبل تعليق / إلغاء الخدمة بيوم واحد, في حال استمرار سبب التعليق / الإلغاء.

10.3.2. أن يُعطى المستخدم مهلة لا تقل عن (30) يوماً قبل تعليق الخدمة وذلك من تاريخ قيام سبب التعليق, ما لم يكن سبب التعليق وصول مبلغ الفاتورة للحد الائتماني.

10.4. يجب على مقدم الخدمة إلغاء الخدمة بعد انقضاء (75) خمسة وسبعون يوماً, من تاريخ قيام سبب تعليق/إلغاء الخدمة إذا لم يتجنب المستخدم سبب إلغاء الخدمة خلال هذه المدة, ولا يحق لمقدم الخدمة احتساب أي رسوم بعد هذا التاريخ.

10.5. يجب على مقدم الخدمة قصر تعليق / إلغاء الخدمة على الرقم الذي وجد فيه السبب النظامي لتعليقه / إلغائه فقط, ولا يحق لمقدم الخدمة تعليق / إلغاء خدمات المستخدم الأخرى لديه بسبب وجود سبب نظامي لتعليق / إلغاء رقم / أرقام أخرى.

10.6. يجب أن تكون سياسة مقدم الخدمة بشأن إلغاء خدمة الأرقام مسيقة الدفع وفترات تمديدها بناء على إعادة شحن الرصيد واضحة للمستخدم ومعلنة من قبل مقدم الخدمة للعموم عبر موقعه الإلكتروني. ويجب على مقدم الخدمة توضيحها لطالب الخدمة عند التعاقد معه, وأخذ توقيعه بالعلم والموافقة على ذلك.

10.7. يجب على مقدم الخدمة إشعار المستخدم عبر إرسال رسالة نصية (SMS) عند كل تمديد لتاريخ إلغاء خدمة الأرقام مسبقاً الدفع بعد إعادة شحن الرصيد, وبيبين في الرسالة التاريخ الجديد لإلغاء الخدمة, ولا يحق لمقدم الخدمة إلغاء الخدمة قبل التاريخ المبين للمستخدم.

## **11. شكاوى المستخدمين**

11.1. يجب على مقدم الخدمة وضع اجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستخدمين, بحد أدنى التالي:

11.1.1. أن تكون جميع اجراءات معالجة الشكوى لدى مقدم الخدمة وفق نظام إلكتروني محدد, تحفظ فيه جميع اجراءات الشكوى من بداية تقديم الشكوى حتى إغلاقها, ويكون هذا النظام تفاعلياً مع المستخدم, يُمكن المستخدم من الرد على مقدم الخدمة, ومن الاطلاع على سير اجراء الشكوى إلكترونياً.

11.1.2. 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, وأن يكون الوصول إلى هذه الوسيلة سهلاً وواضحاً.

11.1.3. أن يزود المستخدم برقم مرجعي لشكواه.

11.1.4. أن لا تتجاوز اجراءات معالجة الشكوى (15) خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديم الشكوى.

11.1.5. أن يُمكن المستخدم من تصعيد الشكوى إلى مستوى أعلى لدى مقدم الخدمة خلال مهلة خمسة عشر يوماً المحددة لمقدم الخدمة لمعالجة الشكوى, وتكون مدة معالجة الشكوى في المرحلة الأولى (مرحلة معالجة الشكوى) لا تتجاوز عشرة (10) أيام من تاريخ تقديم الشكوى, وتكون المدة في المرحلة الثانية (مرحلة التصعيد لدى مقدم الخدمة) لا تتجاوز خمسة (5) أيام من تاريخ تصعيد الشكوى, ويجب أن يعطى المستخدم مهلة لتصعيد الشكوى لا تقل عن يومين من تاريخ تبليغه برد مقدم الخدمة.

11.1.6. أن تصعد الشكوى تلقائياً إلى المرحلة الثانية لدى مقدم الخدمة بعد انتهاء مدة 10 أيام من تاريخ تقديم الشكوى دون تقديم حل للمستخدم.

11.1.7. أن يزود المستخدم بعد تقديمه الشكوى بالمدة المتوقعة لمعالجة الشكوى عبر رسالة نصية (SMS), ويوضح بها كيفية متابعته للشكوى, وفي حال انتهاء المدة المتوقعة قبل معالجة الشكوى, يجب أن يفاد بمستجدات معالجة شكواه والمدة الجديدة المتوقعة لإنهائها, ويجب في كل الأحوال أن لا تزيد مدة معالجة الشكوى لدى مقدم الخدمة (15) خمسة عشر يوماً من تاريخ تقدم الشكوى, مع مراعاة مدة كل مرحلة من مراحل معالجة المشكلة لدى مقدم الخدمة.

11.1.8. أن يزود المستخدم عند إغلاق الشكوى برد مكتوب عن الحل المقدم له عبر رسالة نصية (sms) أو إلكترونية, أو ورقية, ولا يكتفي بعبارات مختصرة مثل عبارة (تم معالجة الشكوى), وفي حال عدم قبول مقدم الخدمة للشكوى يجب أن يكون هذا مكتوباً ومسبباً, ويرسل

للمستخدم عبر رسالة نصية (sms) أو إلكترونية أو ورقية, ويجب أن تتضمن الرسالة المرسلة للمستخدم ( بعد إغلاق الشكوى في مرحلتها الأولى) حقه في تصعيد الشكوى لدى مقدم الخدمة في حال عدم رضاه عن الحل المقدم خلال يومين من تاريخ تبليغه, ويبين له كيفية التصعيد, وأن تكون آلية التصعيد سهلة, وأن ترفع إلى مستوى أعلى لدى مقدم الخدمة, وأن تكون لمعالجتها أولوية, ويجب أن تتضمن الرسالة ( عند إغلاق الشكوى بعد تصعيدها ) حق المستخدم في تصعيد الشكوى إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في حال عدم رضاه عن الحل المقدم وذلك خلال خمسة أيام من تاريخ تبليغه, وتتضمن الرسالة كذلك كيفية تصعيد الشكوى للهيئة .

11.2. يجب على مقدم الخدمة أن يضع اجراءات معالجة الشكاوى لديه على موقعه الإلكتروني بشكل واضح, وتطبع وتوزع مجاناً في مكاتب خدمات العملاء وتوضع في مكان بارز, وأن تتوفر باللغتين العربية و الإنجليزية.

11.3. 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 يلغي/ يعلق الخدمة بسببه, حتى يتم حل الشكوى من قبل مقدم الخدمة, وفي حال قيام المستخدم بتصعيد الشكوى أمام الهيئة فيتوجب على مقدم الخدمة استمرار إيقاف المطالبة بذلك المبلغ واستمرار عدم إلغاء/ تعليق الخدمة بسبب المبلغ المعترض عليه حتى يتم البت في الشكوى من قبل الهيئة, وهذا لا يعني المستخدم من سداد المبلغ غير المعترض عليه خلال فترة السداد المحددة في الفاتورة.

11.4. يجب على مقدم الخدمة حفظ الشكوى المقدمة من المستخدم وجميع الاجراءات التي تمت عليها في ملف المستخدم المشار إليه في هذه الوثيقة, لمدة لا تقل عن سنة من تاريخ حل الشكوى, ويجب أن تحفظ مع الشكوى جميع المستندات المطلوب من مقدم الخدمة تقديمها إلى الهيئة في حال تصعيد الشكوى إلى الهيئة, حسب نوع كل شكوى وفق التفصيل المبين في الملحق رقم (1).

11.5. في حال تصعيد المستخدم شكواه أمام الهيئة, وقيام الهيئة بإحالتها إلى مقدم الخدمة للإفادة عنها فيتوجب على مقدم الخدمة التالي:

11.5.1. إيقاف أي مطالبات مالية بشأن المبلغ المعترض على صحته حتى يتم البت في الشكوى من قبل الهيئة.

11.5.2. عدم إلغاء/ تعليق الخدمة بسبب المبلغ محل الاعتراض حتى يتم البت في الشكوى من قبل الهيئة.

11.5.3. تزويد الهيئة برد مفصل عن الشكوى, وموقف مقدم الخدمة حيالها.

11.5.4. تزويد الهيئة بنسخة من تفاصيل اجراءات معالجة الشكوى.

11.5.5. تزويد الهيئة بمستندات الشكوى حسب نوع كل شكوى وذلك وفق التفصيل المبين في الملحق رقم(1).

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

11.6. في حال عدم رد مقدم الخدمة على الهيئة التفاصيل والمستندات المطلوبة خلال المدة المحددة فتقوم الهيئة بالبت في الشكوى واصدار قرارها وفقاً لما يتوفر من مستندات.

11.7. يجب على مقدم الخدمة تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكوى, فور تبليغه به.

ملحق رقم (1)





10	عدم إضافة رصيد	صورة من نظام مقدم الخدمة تبين الرقم الذي استفاد من عملية الشحن وتاريخ الشحن، سجل عمليات الشحن والخصم.
11	انقطاع خدمة	تقرير يوضح سبب المشكلة في حال وجودها وطرق معالجتها، وماذا تم بشأنها، وتاريخ بداية انقطاع الخدمة وتاريخ اصلاحها , مع أخذ توقيع الشاكي على تقرير الزيارة إن احتاج الأمر للزيارة.
12	تدني مستوى خدمة	إجراء القياسات اللازمة على الخدمة ومعالجة تعثرها إن وجد وإعداد تقرير بنتائج تلك القياسات إن احتاج الأمر للزيارة .
13	التضرر من الرسائل القتحامية " الدعائية "	تحديد هوية مرسل الرسائل المشار إليها في الشكوى. تحديد الخدمة المخصصة للأرقام الواردة في الشكوى.
14	تأسيس أرقام بأسماء أشخاص وبدون طلبهم	صورة من نظام مقدم الخدمة يوضح تعليق الخدمة والمديونية + صورة من مستندات تأسيس الأرقام محل الشكوى , وبعد إطلاع الشاكي على تلك المستندات والطعن بالتزوير فيتم تزويد مقدم الخدمة بذلك على أن تزود الهيئة بما يثبت ارسال اصل المستندات الى شرطة المنطقة التابع لها الشاكي.
15	عدم الالتزام بسرية معلومات المستخدم	صورة من نظام مقدم الخدمة يوضح عدد مرات الدخول لمعلومات العميل والموظفين المطلعين على تلك المعلومات واسباب اطلاعهم عليها وموقف مقدم الخدمة من ذلك.
16	طلبات خدمات الاتصالات جديدة	تقرير حول الخدمات الحالية المقدمة في الموقع محل الشكوى ، تحديد موعد لتغطية أو تطوير الموقع محل الطلب مستقبلا.
17	شكاوى الازعاج	صورة من مستندات تأسيس الرقم المزعج + سجل المكالمات أو الرسائل بين الرقمين