



شروط تقديم خدمات الاتصالات المتنقلة والهاتفية الثابتة والمعطيات والانترنت

خدمات الاتصالات المتنقلة

خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة

خدمات المعطيات والانترنت



خدمات الاتصالات المتنقلة

- ٤ • المادة الأولى: تعريفات
- ٥ • المادة الثانية: أحكام عامة
- ٦ • المادة الثالثة: إجراءات طلب تقديم الخدمة
- ٧ • المادة الرابعة: عقود الخدمة
- ٧ • المادة الخامسة: التزامات المشترك ومتطلبات الخدمة
- ٨ • المادة السادسة: التزامات مقدم الخدمة
- ٩ • المادة السابعة: الفوترة
- ١١ • المادة الثامنة: التنازل عن الخدمة ونقل الرقم
- ١٢ • المادة التاسعة: تعليق الخدمة أو إلغاؤها من قبل المشترك
- ١٢ • المادة العاشرة: تعليق الخدمة أو إلغاؤها من قبل مقدم الخدمة
- ١٤ • المادة الحادية عشرة: حدود مسؤولية مقدم الخدمة
- ١٤ • المادة الثانية عشرة: شكاوى المشتركين
- ١٥ • المادة الثالثة عشرة: حل الخلافات/الشكاوى من قبل الهيئة

خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة

- ١٨ • المادة الأولى: تعريفات
- ١٩ • المادة الثانية: أحكام عامة
- ٢٠ • المادة الثالثة: إجراءات طلب الخدمة
- ٢١ • المادة الرابعة: عقود الخدمة
- ٢١ • المادة الخامسة: التزامات المشترك ومتطلبات الخدمة
- ٢٣ • المادة السادسة: التزامات مقدم الخدمة
- ٢٤ • المادة السابعة: الوصول لموقع المشترك
- ٢٥ • المادة الثامنة: الفوترة
- ٢٧ • المادة التاسعة: النقل والتنازل
- ٢٧ • المادة العاشرة: تعليق الخدمة أو إلغاؤها من قبل المشترك
- ٢٨ • المادة الحادية عشرة: تعليق الخدمة أو إلغاؤها من قبل مقدم الخدمة
- ٣٠ • المادة الثانية عشرة: حدود مسؤولية مقدم الخدمة
- ٣٠ • المادة الثالثة عشرة: شكاوى/خلافات المشتركين
- ٣١ • المادة الرابعة عشرة: حل الخلافات/الشكاوى من قبل الهيئة

خدمات المعطيات والانترنت

- ٣٤ • المادة الأولى: تعريفات
- ٣٥ • المادة الثانية: أحكام عامة
- ٣٦ • المادة الثالثة: إجراءات طلب تقديم الخدمة
- ٣٧ • المادة الرابعة: عقود الخدمة
- ٣٧ • المادة الخامسة: التزامات المشترك ومتطلبات الخدمة
- ٣٩ • المادة السادسة: التزامات مقدم الخدمة
- ٤٠ • المادة السابعة: الفوترة
- ٤١ • المادة الثامنة: تعليق الخدمة أو إلغاؤها من قبل المشترك
- ٤٢ • المادة التاسعة: تعليق الخدمة أو إلغاؤها من قبل مقدم الخدمة
- ٤٣ • المادة العاشرة: حدود مسؤولية مقدم الخدمة
- ٤٤ • المادة الحادية عشرة: شكاوى/خلافات المشتركين
- ٤٤ • المادة الثانية عشرة: حل الخلافات/الشكاوى من قبل الهيئة

وثيقة شروط الخدمة لمقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة

المحتويات

- المادة الأولى: تعريفات
- المادة الثانية: أحكام عامة
- المادة الثالثة: إجراءات طلب تقديم الخدمة
- المادة الرابعة: عقود الخدمة
- المادة الخامسة: التزامات المشترك ومتطلبات الخدمة
- المادة السادسة: التزامات مقدم الخدمة
- المادة السابعة: الفوترة
- المادة الثامنة: التنازل عن الخدمة ونقل الرقم
- المادة التاسعة: تعليق الخدمة أو إلغاؤها من قبل المشترك
- المادة العاشرة: تعليق الخدمة أو إلغاؤها من قبل مقدم الخدمة
- المادة الحادية عشرة: حدود مسؤولية مقدم الخدمة
- المادة الثانية عشرة: شكاوى المشتركين
- المادة الثالثة عشرة: حل الخلافات/ الشكاوى من قبل الهيئة

المادة الأولى: تعريفات

يكون للكلمات التالية المعاني الموضحة أمامها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

- ١/١ المشغل (مقدم الخدمة): كل من يرخص له بتقديم خدمة اتصالات عامة أو تشغيل شبكة اتصالات تستخدم لتقديم مثل تلك الخدمة.
- ٢/١ الهيئة: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- ٣/١ أنظمة الهيئة: نظام الاتصالات الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٢) وتاريخ ١٢/٣/١٤٢٢هـ ولائحته التنفيذية، وتنظيم هيئة الاتصالات الصادرة بقرار مجلس الوزراء المؤقر رقم (٧٤) وتاريخ ٥/٣/١٤٢٢هـ، أو أي لائحة تنفيذية أو وثيقة معتمدة لها علاقة بعمل الهيئة.
- ٤/١ طالب الخدمة: هو الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يطلب الخدمة من مقدم الخدمة.
- ٥/١ تاريخ طلب الخدمة: هو التاريخ الذي يقوم فيه طالب الخدمة أو المشترك بطلب الخدمة عبر الوسائل المتاحة لذلك.
- ٦/١ تاريخ بدء الخدمة: هو التاريخ الذي ينتهي فيه مقدم الخدمة من تأسيس وتشغيل الخدمة، بحيث يتمكن المشترك من استخدامها.
- ٧/١ المشترك: هو أي شخص طبيعي أو اعتباري يمثل طرفاً في عقد أو ترتيب آخر مماثل ساري المفعول مع مقدم خدمة؛ لأجل توفير خدمات اتصالات وتقنية معلومات.
- ٨/١ الفاتورة: المستند الرسمي الذي يصدره مقدم الخدمة للمشارك بشكل منتظم، مشتملاً على المقابل المالي، والأجور المستحقة لمقدم الخدمة عن الخدمة/الخدمات المقدمة له، موضحاً فيها اسم المشترك، ورقم هاتفه، ورقم الحساب، وتاريخ إصدار الفاتورة، والحد الائتماني، وتاريخ استحقاق الدفع، وتاريخ تعليق الخدمة أو فصلها؛ عند عدم السداد.
- ٩/١ أجور التأسيس: هي الأجور التي تدفع مقابل تأسيس الخدمة، وتظهر في أول فاتورة تصدر للمشارك بعد تأسيس الخدمة.
- ١٠/١ الأجور المتكررة: هي أجور الخدمة/الخدمات التي تظهر باستمرار في فاتورة المشترك، بغض النظر عن الاستخدام أو عدمه، وتنتهي بإلغاء الخدمة.
- ١١/١ الأجور غير المتكررة: هي أجور الخدمة/الخدمات التي تظهر في فاتورة المشترك نتيجة لاستخدامه تلك الخدمة، مثل أجور المكالمات الهاتفية المفوترة.
- ١٢/١ الدليل: قائمة تشتمل على أسماء المشتركين، وأرقام هواتفهم المعلنة، يصدرها مقدم الخدمة من وقت لآخر على شكل مجلد مطبوع، أو نسخة إلكترونية، أو من خلال خدمة استعلامات الدليل، أو من موقع مقدم الخدمة الرسمي على شبكة الإنترنت.
- ١٣/١ التنازل: نقل الاشتراك في الخدمة من مشترك إلى آخر.
- ١٤/١ تعليق الخدمة: إيقاف الخدمة المقدمة للمشارك بصفة مؤقتة، بناءً على طلبه، 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.

١٥/١ إلغاء الخدمة: إنهاء الخدمة المقدمة للمشارك بإنهاء عقد الاشتراك، بناءً على طلبه، أو إنهاؤها من قبل مقدم الخدمة بموجب أحكام شروط هذه الخدمة، أو إنهاؤها بموجب توجيه من الهيئة بذلك.

١٦/١ عقد تقديم الخدمة: يعني الأحكام والشروط التي يضعها مقدم الخدمة فيما يتعلق بتقديم إحدى خدماته، وتشمل الشروط التي يتفق عليها المشترك ومقدم الخدمة فيما له علاقة بطلب الخدمة، أو الاشتراك في تلك الخدمة.

١٧/١ حساب المشترك: هو رقم حساب يخصصه مقدم الخدمة للمشارك؛ لتنظيم سداد المستحقات المالية المترتبة على الخدمة/الخدمات المقدمة له.

١٨/١ وثيقة شروط الخدمة: هذه الوثيقة وما قد يجري عليها من تعديل أو تغيير من وقت لآخر، بعد موافقة الهيئة.

١٩/١ الحد الائتماني: هو حد الاستهلاك الأعلى لأجور استخدام الخدمة/الخدمات المقدمة للمشارك.

٢٠/١ مبلغ التأمين: هو المبلغ المالي الذي يطلبه مقدم الخدمة من مشترك ما ليودعه في حساب الخدمة بوصفه تأميناً مالياً مقابل الاستفادة من خدماته.

٢١/١ خدمات متنقلة: تعني خدمات اتصالات لاسلكية مهيأة بحيث تتيح حرية الحركة التامة لأجهزة المستخدم الطرفية (محطات لاسلكية) بما يسمح للمشارك من استقبال اتصال من أي جهاز أو محطة، أو الاتصال مع أي منهما ضمن حدود الشبكة. ولا تتضمن الخدمات المتنقلة في هذا السياق الخدمات المتنقلة عبر الأقمار الاصطناعية.

المادة الثانية: أحكام عامة

١/٢ مع عدم الإخلال بالأحكام الواردة في أنظمة الهيئة، تطبق المواد الواردة في هذه الوثيقة، بالإضافة للشروط الخاصة لكل خدمة، أخذاً في الحسبان ما يلي:

١/١/٢ في حالة عدم وجود تعريف لعبارة معينة بهذه الوثيقة، وورود تعريف لها بأنظمة الهيئة، فإنه يؤخذ بالتعريف الوارد في أنظمة الهيئة.

٢/١/٢ يجب أن تكون عقود تقديم الخدمة التي يقدمها مقدم الخدمة متوافقة مع هذه الوثيقة والشروط الواردة فيها، وفي حالة الاختلاف يتم العمل بما ورد في هذه الوثيقة من شروط.

٣/١/٢ عند تنفيذ أي إجراء خطي، وفقاً لما تتطلبه هذه الوثيقة، فإنه يمكن تنفيذ هذا الإجراء إلكترونياً، أو آلياً بواسطة أنظمة آلية، أو عن طريق البريد الإلكتروني.

٤/١/٢ عندما تتطلب وثيقة شروط الخدمة هذه أي تعديل أو إضافة أو حذف لأي مادة أو فقرة؛ فيكون ذلك بخطاب رسمي موجه للهيئة موضحاً فيه مكان التعديل أو الإضافة أو الحذف المقترح إجراؤه، والأسباب الداعية لذلك، وبناءً عليه يلزم الحصول على موافقة الهيئة واعتمادها قبل نفاذ هذه التعديلات.

٢/٢ يسري العمل بهذه الوثيقة ابتداءً من تاريخ اعتمادها من قبل الهيئة، وتحل محل أي شروط خدمة سابقة، كما تكون أي تعديلات مستقبلية عليها سارية من تاريخ اعتماد الهيئة لها.

٣/٢ يجوز لمقدم الخدمة بعد الحصول على موافقة الهيئة الخطية المسبقة؛ التعاقد مع أشخاص آخرين من الباطن لتقديم خدمات الاتصالات المرخص له بتقديمها. ويبقى مقدم الخدمة وحده مسؤولاً أمام المشترك، وأمام الهيئة عن الأداء المطلوب للالتزامات النظامية كافة، والتي كانت ستطبق من قبل مقدم الخدمة لو لم يحصل هذا التعاقد.

٤/٢ يحق للمشارك التخابر مع مقدم الخدمة هاتفياً، أو شخصياً بالحضور إلى أي مكتب اشتراكات تابع له، أو بالبريد العادي أو بالفاكس أو بالبريد الإلكتروني، كما أن جميع الفواتير والإشعارات والمخاطبات التي تتم بين مقدم الخدمة ومشاركه يتم إرسالها أو توزيعها على المشتركين مناولة، أو عن طريق البريد العادي، أو البريد الإلكتروني أو الفاكس، أو أي وسيلة أخرى مناسبة يراها مقدم الخدمة، وذلك إلى عنوان المشارك. وعلى مقدم الخدمة أن يطلب من المشارك ضرورة تحديث بياناته الشخصية وعنوانه بشكل سنوي، أو كلما استلزم الأمر ذلك.

٥/٢ إذا قام مقدم الخدمة؛ بتخفيض أو تعديل أي من تعرفه أجور خدماته؛ فإنه لا يحق للمشارك المطالبة بتطبيق التعرفة الجديدة لخدمة قدمت له قبل التاريخ المحدد لتنفيذ قرار التخفيض.

٦/٢ يحق لطالب الخدمة الحصول على نسخة من هذه الوثيقة المعتمدة من الهيئة عند طلبه، كما يقوم مقدم الخدمة بتوفير نسخ من هذه الوثيقة في مكاتب تقديم الخدمة، وتوزع على المشتركين مجاناً. كما توضع على الموقع الرسمي لمقدم الخدمة على شبكة الانترنت.

المادة الثالثة: إجراءات طلب تقديم الخدمة

١/٢ للحصول على الخدمة تطبق الإجراءات التالية:

أ- يجب على طالب الخدمة للمرة الأولى أن يقوم بتعبئة نموذج طلب تقديم الخدمة، وكتابة اسمه وتوقيعه في الخانة المخصصة بنموذج طلب الخدمة أمام الموظف المختص لدى مقدم الخدمة، أو أحد موزعيه المعتمدين، وإرفاق الوثائق الرسمية اللازمة. كما يلتزم مقدم الخدمة بالتأكد من صحة تلك الوثائق، وصلاحياتها. أما إذا كان مشتركاً سابقاً لدى مقدم الخدمة والمعلومات المطلوبة موجودة في ملفه لدى مقدم الخدمة؛ فإن بإمكانه الاتصال بمقدم الخدمة من وسائل الاتصال المتاحة لهذا الغرض للحصول على الخدمة التي يرغبها.

ب- مع مراعاة أحكام المادة (١/٥) من هذه الوثيقة يجب على المشارك تقديم التأمين المالي أو الكفالة المالية عند طلب مقدم الخدمة لذلك و/أو الخضوع للحد الائتماني المحدد من قبل

مقدم الخدمة، ويجب على مقدم الخدمة إيضاح ذلك للمشارك عند تقديمه للطلب.

ج- إذا كان طالب الخدمة شخصاً طبيعياً، فيجب أن لا يقل عمره عن خمسة عشر عاماً.

- د- يجب أن لا تكون الخدمة المطلوبة هي الخدمة نفسها التي تم تعليقها أو إلغاؤها عن المشترك لأسباب نظامية، خلال المدة المقررة للتعليق أو الإلغاء.
- هـ- يجب أن لا يكون على طالب الخدمة أي التزامات مالية مستحقة الدفع لمقدم الخدمة، إلا إذا كانت محل خلاف بين الطرفين.
- و- عند استلام نموذج طلب تقديم الخدمة من المشترك واستيفائه للمعلومات المطلوبة، وتعذر تقديم الخدمة له حسب الموعد المطلوب من المشترك؛ فعلى مقدم الخدمة إشعاره بالموعد المتوقع لتقديمها خلال مدة أقصاها ١٠ أيام.
- ز- يتم معالجة جميع الخلافات/الشكاوى بين مقدم الخدمة والمستخدم بما ورد في هذه المادة، وفقاً لأحكام المواد الثانية عشرة والثالثة عشرة من هذه الوثيقة.

المادة الرابعة: عقود الخدمة

- ١/٤ يبدأ سريان عقد الخدمة (نموذج طلب تقديم الخدمة) من تاريخ بدء الخدمة لدى المشترك.
- ٢/٤ الحد الأدنى لمدة عقد الخدمة شهر واحد، وفي حال تعديل مقدم الخدمة للحد الأدنى للمدة، فيجب عليه إبلاغ المشترك بذلك قبل توقيع العقد، كما يجب عليه إبلاغ المشترك بأي تعديلات على العقد قبل (٦٠) ستين يوماً من تاريخ نفاذه.

المادة الخامسة: التزامات المشترك

- ١/٥ يلتزم طالب الخدمة أو المشترك بدفع مبلغ التأمين المالي، بناءً على طلب مقدم الخدمة في أي من الحالات التالية:
- أ- وجود معلومات مؤكدة لدى مقدم الخدمة عن عدم إمكانية طالب الخدمة سداد مستحقات الخدمة.
- ب- وجود مبالغ كبيرة لأجور غير متكررة متراكمة على المشترك، ولم يتم سدادها، وليست محل خلاف/شكوى بين الطرفين.
- ج- إذا كان على المشترك ديون سابقة مستحقة الدفع لمقدم الخدمة، وليست محل خلاف/شكوى بين الطرفين.
- ٢/٥ عندما تكون الأجور المقررة مقابل الخدمة مرتبطة باستخدام معين؛ فإنه لا يجوز للمستخدم استخدام الخدمة أو السماح باستخدامها لأي أمر آخر، دون إبلاغ مقدم الخدمة، والحصول على موافقته الخطية. ويجب على مقدم الخدمة في حالة حدوث مثل هذا التجاوز دون موافقته؛ الرفع إلى الهيئة لاتخاذ القرار المناسب بشأن هذه المخالفة وفقاً لأنظمتها.
- ٣/٥ مع عدم الإخلال بقواعد المسؤولية عن الضرر وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة، يكون المستخدم مسؤولاً عما يترتب على مخالفته من غرامات قد تفرض عليه من قبل الهيئة وفقاً لأنظمتها، وذلك في أي من الحالات التالية:

- أ- الاستخدام أو التشغيل غير المشروع للخدمة المقدمة للمشارك، سواءً أكانت من قبل المشارك نفسه أو من غيره.
- ب- الاستخدام غير المشروع للخدمة من قبل المشارك أو من غيره، بما في ذلك أي خلل أو تشويش، بسببه هذا الاستخدام على مرافق مقدم الخدمة، أو مرافق مقدمي الخدمة الآخرين المرخص لهم، والنتيجة عن هذا الاستخدام غير المشروع.
- ج- أي خسائر أو أضرار تنشأ نتيجة التعديلات التي يقوم بها المشارك، أو يسمح بها على الأجهزة والمعدات، وبرامج الاتصالات المتصلة بالخدمة المقدمة له، مهما كانت مبررات حدوثه.

٤/٥ الالتزام بكل ما يتعلق بالتراخيص المطلوبة للبرامج المستخدمة في الأجهزة والمعدات، بما في ذلك مراعاة حقوق الملكية الفكرية^(١)؛ أو أي حقوق أخرى مطلوبة ترتبط بتقديم أي خدمات، أو تركيب أو استخدام أية معدات في موقعه (ويشمل ذلك أجهزة الاتصالات ومعداتنا) وذلك طيلة مدة تقديم الخدمة أو إتاحتها للمشارك.

المادة السادسة: التزامات مقدم الخدمة

- ١/٦ يجب أن يقوم مقدم الخدمة بتأمين الخدمة لكل من تقدم بطلبها عند استيفائه الشروط الواردة في المادة الثالثة من هذه الوثيقة، وتوافر الإمكانيات الفنية لتقديمها.
- ٢/٦ مع مراعاة أحكام الفقرة (١/٥) من هذه الوثيقة، يجب على مقدم الخدمة أن يبين لطالب الخدمة، سبب طلب مبلغ التأمين ومقداره وطريقة تطبيقه، وأن يقوم بتحديد الحد الائتماني للمشارك بناءً على سجل المشارك لديه في حالة كونه قد سبق له الاشتراك بإحدى خدمات مقدم الخدمة.
- ٣/٦ يجب على مقدم الخدمة تقديم الخدمة للمشاركين كافة بالشروط والمواصفات نفسها، ودون أي تفرقة أو تمييز بينهم، ويشمل ذلك الأمور التالية:
- أ- المقابل المالي للخدمات المقدمة.
- ب- جودة الخدمة المقدمة.
- ج- الوقت الذي يتم فيه توفير الخدمة المطلوبة.
- د- أي شروط تصدرها الهيئة.
- ٤/٦ لا يجوز لمقدم الخدمة مطالبة المشارك بأي مبالغ تزيد عن تكاليف الأجور المطبقة على خدمات الاتصالات التي قدمها للمشارك بناءً على طلبه.
- ٥/٦ يجب على مقدم الخدمة أن يعيد إلى المشارك المبالغ التأمينية، أو المبالغ الفائضة من التأمين المالي، خلال ثلاثين يوماً من تاريخ إلغاء الخدمة، أو زوال سبب طلب التأمين.
- ٦/٦ يزود مقدم الخدمة المشترك بفواتير واضحة وصحيحة ومفصلة؛ لخدمات الاتصالات المتنقلة التي تدفع أجورها لاحقاً في نهاية كل مدة فوترة، وذلك حسب التعرفة المطبقة. ويجب على

(١) حسب ما ورد في نظام حقوق المؤلف

مقدم الخدمة أن يحتفظ بسجلات دقيقة عن جميع الفواتير التي تم إصدارها، والمعلومات المتعلقة بالمشاركين لمدة ستة أشهر من تاريخ إصدارها، باستثناء تلك المتعلقة بخلافات مع المشتركين أو التي تظلموا منها، فتحفظ إلى حين الانتهاء من حل الخلاف/الشكوى. ويلتزم مقدم الخدمة بتقديم الفواتير للهيئة عند الطلب.

٧/٦ جميع معلومات المشترك سرية، باستثناء اسم المشترك ورقمه في حالة موافقته على نشره، وفقاً للفقرة (٨/٦) من هذه المادة. ويحافظ مقدم الخدمة على سريتها، ولا يتم إفشاؤها لأي طرف بأي حال من الأحوال، إلا بطلب من الهيئة، أو بناءً على موافقة خطية من المشترك، أو من يمثله رسمياً في ذلك.

٨/٦ يحق للمشارك عند التقدم بطلب الخدمة الموافقة على نشر اسمه وعنوانه وأرقام هواتفه في الدليل وغيره، أو طلب إبقائها سرية وغير معلنة لدى مقدم الخدمة.

٩/٦ في حالة طباعة مقدم الخدمة للدليل؛ فإنه يتيح للمشارك الحصول على نسخة ورقية من أحدث دليل هاتفي في نطاق المنطقة التابعة للمشارك، كما يتيح له الوصول إلى أسماء المشتركين من خلال خدمة استعلامات الدليل، أو من موقع مقدم الخدمة الرسمي على شبكة الإنترنت.

١٠/٦ 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 بالإطلاع عليها، أو الاستماع إليها، أو تسجيلها.

١١/٦ يجب على مقدم الخدمة اتخاذ الإجراء المناسب لضمان عدم تجاوز الأجر غير المتكررة مبلغ الحد الائتماني للمشارك.

المادة السابعة: الفوترة

١/٧ يقوم مقدم الخدمة بالاحتفاظ بنسخة محدثة من جدول التعرفة المطبقة على خدماته في موقعه الرسمي على شبكة الإنترنت، وكذلك الاحتفاظ بنسخ مطبوعة من جدول التعرفة في مكاتبه المخصصة لخدمات المشتركين.

٢/٧ يحق للمشارك أو وكيله، عند الطلب، الإطلاع على سجلات الفواتير المتعلقة بالخدمة/الخدمات المقدمة له، في ضوء ما ورد في الفقرة (٦/٦) من هذه الوثيقة، كما يحق للمشارك طلب تصحيح البيانات المدونة في سجلات مقدم الخدمة، إذا أثبت عدم صحتها.

٣/٧ يقوم مقدم الخدمة بتزويد المشترك بصفة منتظمة بفواتير واضحة وصحيحة ومفصلة، موضحاً بها الأجر المستحقة، وتاريخ استحقاق الدفع، وتاريخ إصدار الفاتورة. على أن تظهر الفاتورة بوضوح المعلومات التالية:

أ- الأجر غير المتكررة.

ب- أجر الاشتراك المتكررة، لكل خدمة على حدة.

ج- تفاصيل أجر المكالمات المنفذة.

د- قائمة مفصلة بالأجر الواجبة الدفع لأي مقدم خدمة آخر، وذلك عندما تكون هذه

الخدمات مدرجة ضمن فواتير المشترك.

- هـ- التخفيضات في الأسعار الممنوحة للمشارك في حالة بيع خدمتين أو أكثر في عملية واحدة.
و- أي مقابل مالي آخر لقاء تقديم الخدمة.

٤/٧ المشترك مسئول عن دفع جميع الأجر عن الخدمة/الخدمات الصادرة من هاتفه أو/والأجهزة الطرفية، بغض النظر عن الطريقة التي تمت بها الخدمة من هاتفه أو/والأجهزة الطرفية، أوهوية من قام بالاستخدام. ويجوز للمشارك التظلم من أجر الخدمة/الخدمات التي يعتقد أنها لم تصدر من هاتفه أو/والأجهزة الطرفية. ولا يتوجب عليه حينها دفع الأجر التي تم الاعتراض عليها، إلى أن يتم البت في الاعتراض. ويجب على المشترك في هذه الحالة القيام بدفع المبلغ الوارد في الفاتورة الذي لم يعترض عليه، وذلك خلال تاريخ السداد المشار إليه في الفاتورة.

٥/٧ يجب على مقدم الخدمة تحديد الحد الائتماني للمشارك، على أن يراعى فيه تاريخ المشترك الائتماني، والحالات المنصوص عليها في الفقرة (١/٥) من هذه الوثيقة. كما يجب على مقدم الخدمة تخفيض الحد الائتماني بناءً على طلب المشترك. ولمقدم الخدمة رفض طلب المشترك رفع الحد الائتماني بناءً ما على ما ورد بهذه الفقرة.

٦/٧ يجب أن لا يتجاوز إجمالي قيمة الفاتورة مبلغ الحد الائتماني، مع مراعاة الحالة الواردة في الفقرة (٩/٧-ب)، ويستثنى من ذلك أjour آخر عملية اتصال تمت قبل بلوغ الحد الائتماني. ٧/٧ يجوز لمقدم الخدمة في الحالات الاستثنائية (مثل تحمل المشترك مبلغاً كبيراً ناتجاً عن المكالمات الدولية، ووصول مبلغ الفاتورة إلى الحد الائتماني للمشارك قبل التاريخ المعتاد لإصدار الفواتير) الحق في مطالبة المشترك بالسداد الفوري، بعد تزويده بفاتورة جزئية بالأجر المستحقة، كما يلتزم مقدم الخدمة بتعليق الخدمة/الخدمات ووقف المكالمات الصادرة وقصرها على استقبال المكالمات الواردة فقط، وإجراء المكالمات الخاصة بالطوارئ، وأرقام الاتصال بمقدم الخدمة، وذلك حتى تاريخ صدور الفاتورة والسداد.

٨/٧ ينبغي على المشترك التدقيق والتأكد من صحة كل فاتورة تتعلق بالخدمة/الخدمات المقدمة له، وفي حالة وجود خطأ فإنه يحق له الاعتراض على ذلك الخطأ، وذلك بإبلاغ مقدم الخدمة عن طريق تقديم شكوى رسمية باعتراضه خلال مدة لا تتجاوز تاريخ صدور الفاتورة التالية، وذلك عبر إحدى وسائل الاتصال التي يحددها مقدم الخدمة (إما شكوى خطية يتم إرسالها عن طريق الفاكس أو رسالة إلكترونية على عنوان البريد الإلكتروني لمقدم الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني أو رسالة صوتية عن طريق المأمور إلى مسؤول العناية بالعملاء). ويجب على مقدم الخدمة إعطاء المشترك فور تلقي الشكوى رقماً لشكواه (رقم الشكوى)؛ حتى يتمكن من متابعتها بموجب ذلك الرقم. وعلى مقدم الخدمة الإجابة خطياً أو إلكترونياً على شكوى المشترك خلال (١٥) خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديم الشكوى، ويكون الرد إما بقبول الشكوى، واتخاذ ما يلزم لتصحيح الأوضاع، أو بإبداء أسباب عدم قبول الشكوى. وفي حالة

عدم الرد من قبل مقدم الخدمة على الشكوى، أو عدم تمكن المشترك من التوصل إلى حل مع مقدم الخدمة، أو عدم رضاه عن النتائج التي توصل إليها مقدم الخدمة؛ فإنه يكون من حقه التقدم بتظلم إلى الهيئة، وفقاً لنص المادة الثالثة عشرة من هذه الوثيقة، ولا يؤدي تقديم هذا الاعتراض إلى:

- أ- عدم قيام المشترك بسداد المبالغ المالية غير المعترض عليها، الواردة في الفاتورة المعنية؛ نظراً لكونها واجبة في حقه، وذلك خلال فترة التسديد الموضحة بالفاتورة.
- ب- عدم أحقية مقدم الخدمة بفرض مقابل مالي معتمد من الهيئة، يدفع في حال عدم صحة الاعتراض المقدم من المشترك.

٩/٧ المشترك غير مسئول عن سداد أجور سابقة لم تتم فوترتها، كلياً أو جزئياً، إلا في الحالات التالية:

- أ- كون المبالغ صحيحة لأجور متكررة أو غير متكررة، شريطة أن يتم فوترتها ومطالبة المشترك بها خلال (١٥٠) مئة وخمسين يوماً من تاريخ استحقاق المبلغ.
 - ب- كون المبالغ صحيحة لأجور المكالمات التي تتم أثناء التجوال الدولي، إذا تمت فوترتها خلال (١٥٠) مئة وخمسين يوماً من تاريخ إجراء المكالمة.
- وفي حالة ثبوت عجز المشترك عن دفع المبلغ المستحق كاملاً، يجوز لمقدم الخدمة الطلب من المشترك التسديد بالتقسيط، على أن تكون آلية السداد مناسبة وقابلة للتنفيذ.

١٠/٧ يحق لمقدم الخدمة تحويل أي مبالغ مستحقة لم يتم سدادها من قبل المشترك، وترتب عليها إلغاء الخدمة) إلى أي حساب آخر يخص المشترك لدى مقدم الخدمة، مع إشعار المشترك بذلك.

١١/٧ يجب على مقدم الخدمة أن يعيد إلى المشترك أي مبالغ زائدة دفعها، وذلك خلال (٣٠) ثلاثين يوماً على الأكثر من تاريخ اكتشافها، أو يقوم بإضافتها إلى أي حساب آخر للمشارك لديه له لدى إذا رغب المشترك في ذلك.

المادة الثامنة: التنازل عن الخدمة ونقل الرقم

١/٨ يجوز للمشارك التنازل عن الخدمة (بشكل دائم أو مؤقت) لشخص آخر، تتوفر فيه شروط تقديم الخدمة، وفقاً للمادة الثالثة من هذه الوثيقة، شريطة عدم وجود أي مستحقات لمقدم الخدمة غير مسددة على المتنازل أو المتنازل إليه، باستثناء الحالات التي تكون تلك المستحقات محل خلاف بسبب اعتراض المشترك عليها. ويجب على مقدم الخدمة إعطاء المشترك مستنداً رسمياً يثبت تنازله عن الخدمة.

٢/٨ يحق للمشارك 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.

المادة التاسعة: تعليق الخدمة أو إنهاؤها من قبل المشترك

١/٩ يحق للمشارك طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز (١٢) اثني عشر شهراً، على أن يقوم بسداد الأجر المتكررة عن هذه المدة، وفي هذه الحالة يكون ملزماً بدفع جميع الأجر المستحقة عليه، نظير تلك الخدمة حتى تاريخ انتهاء تعليقها.

٢/٩ عند طلب المشارك إنهاء الخدمة قبل تأسيسها وتشغيلها له من قبل مقدم الخدمة؛ فإنه يكون ملزماً أمام مقدم الخدمة بدفع التكاليف المترتبة على ذلك، ويعضى المشارك من تحمل أي تكاليف إذا أخفق مقدم الخدمة بإيصال الخدمة وتشغيلها في الوقت المحدد بين مقدم الخدمة والمشارك.

٣/٩ يجوز للمشارك أن يطلب إنهاء الخدمة، شريطة انقضاء الحد الأدنى من أي مدة تعاقد، مع الأخذ في الحسبان الحد الأدنى لمدة عقد الخدمة الوارد بالمادة الرابعة من هذه الوثيقة، وأن يدفع جميع الأجر المستحقة عن الخدمة إلى تاريخ انتهائها، ويقوم مقدم الخدمة بإجابة المشارك إلى طلبه.

٤/٩ يجوز إنهاء الخدمة قبل تاريخ انقضاء مدة الحد الأدنى للعقد في الحالات التالية:

أ- وفاة المشارك، وفي هذه الحالة فإنه يجوز للورثة الاختيار بين استمرار الخدمة ونقلها لاسم واحد منهم، وتحمله كافة الحقوق والمسؤوليات المترتبة على المشارك الأصلي، أو إلغاء الخدمة. ويجوز لمقدم الخدمة إنهاء الخدمة بعد مضي (٣٠) يوماً من تاريخ إبلاغه بالوفاة إذا لم يحدد الورثة موقفهم، ويجوز لمقدم الخدمة تعليق الخدمة من تاريخ الإبلاغ عن الوفاة.

ب- انتقال خدمة المشارك إلى مشترك آخر بدون انقطاع، وفق تنازل بينهما معتمد من مقدم الخدمة، وفي هذه الحالة يسري الإنهاء في حق المشارك الأصلي من تاريخ تنازل المشارك عن الخدمة إلى المتنازل إليه.

ج- انتقال المشارك من مقدم الخدمة الحالي إلى مقدم خدمة آخر، ويكون تاريخ إنهاء الخدمة اعتباراً من تاريخ استكمال عملية الانتقال، مع مراعاة أحكام العقد الموقع مع المشارك.

المادة العاشرة: تعليق الخدمة أو إنهاؤها من قبل مقدم الخدمة

١/١٠ يحق لمقدم الخدمة تعليق الخدمة أو إنهاؤها عن المشارك لأي سبب من الأسباب التالية:

- عدم تقديم التأمين المالي الذي يطلبه مقدم الخدمة في الحالات التي يتم طلب التأمين فيها، وفقاً لما ورد بهذه الوثيقة.
- عدم التزام المشارك بأحكام اتفاقية السداد المؤجل «التقسيط» حسب خطة مقدم الخدمة للدفع المؤجل بهذا الخصوص.
- مخالفة المشارك لأي من الأحكام أو الشروط الواردة في هذه الوثيقة أو عقد الخدمة.
- عدم سداد المشارك لمستحقات مقدم الخدمة، طبقاً لأي من المواد الواردة في هذه الوثيقة.

ما لم تكن تلك المستحقات محل خلاف.

هـ- عدم تجاوز المشترك بتحديث بياناته عند مطالبته بذلك، أو ثبوت تقديمه بيانات، أو معلومات مغلوطة أو مزورة لمقدم الخدمة.

و- في حالة وفاة المشترك، مع مراعاة حكم الفقرة (٤-أ) من المادة التاسعة من هذه الوثيقة.

ز- في حال تجاوز الأجر غير المتكررة مبلغ الحد الائتماني للمشارك كنتيجة للتجاوز الدولي.

ح- إذا ورد طلب التعليق أو الإلغاء من الهيئة.

٢/١٠ يجب على مقدم الخدمة عدم فصل الخدمة المقدمة إلى المشترك أو تغييرها، خلال فترة بحث الشكاوى المقدمة بشأنها من المشترك إلى مقدم الخدمة أو الهيئة، حتى يتم إنهاء الشكاوى، وإصدار القرار اللازم بشأنها من الهيئة.

٣/١٠ لا يتم إلغاء الخدمة بسبب عدم سداد الفاتورة قبل انقضاء (٤٥) خمسة وأربعين يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة التالية. وفي حالة إلغاء الخدمة بعد انتهاء تلك المدة؛ فيجب أن يقوم المشترك بدفع جميع المبالغ المستحقة عن تلك الخدمة حسب المواعيد المحددة في الفاتورة.

٤/١٠ 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 المشترك، فإنه لاتعاد 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.

٥/١٠ في حالة قيام مقدم الخدمة بتعليق خدمة مشترك وفقاً لهذه المادة فإنه يجب عليه:

أ- التأكد من أن التعليق لم يحدث قبل انتهاء المدة المعتمدة من الهيئة، والمحددة للسداد من تاريخ صدور فاتورة المشترك، ما لم يتجاوز الحد الائتماني.

ب- التأكد في جميع الأحوال من قدرة المشترك على استقبال المكالمات الواردة، والاتصال على أرقام الطوارئ بما فيها - دون حصر - الهلال الأحمر، الأمن العام، الدفاع المدني، وأرقام الاتصال بمقدم الخدمة لفترة لا تقل عن (١٠) أيام على الأقل من تاريخ بدء التعليق.

٦/١٠ في حالة التعليق لأي خدمة حسب أحكام هذه الوثيقة؛ يقوم المشترك بالاستمرار في دفع المقابل المالي لتلك الخدمة عن المدة التي تم فيها التعليق.

٧/١٠ تعليق الخدمة أو إنهاؤها لا يعفي المشترك من مسؤوليته عن سداد أي مبالغ مستحقة لمقدم الخدمة.

٨/١٠ على مقدم الخدمة إعادة الخدمة فوراً عند اتضاح وجود خطأ، أو عدم صحة الإجراء المتخذ بتعليق خدمة المشترك أو إلغائها، وبما لا يتجاوز يوم العمل التالي لحدوث التعليق أو الإلغاء،

على أكثر تقدير، إلا إذا منعت ظروف قاهرة مقدم الخدمة من القيام بذلك. ويعضى المشترك من دفع الأجر المتكررة عن تلك الفترة.

٩/١٠ لا يحق للمشارك مطالبة مقدم الخدمة باستعادة أجر تأسيس الخدمة/الخدمات عند إنهاء الخدمة لعدم السداد، أو بطلب من المشارك أو وكيله، باستثناء الأجر غير المتكررة للمكالمات المعترض عليها.

المادة الحادية عشرة: حدود مسؤولية مقدم الخدمة

١/١١ يعد المشاركون مستخدمين للأرقام المخصصة لهم وليسوا ملاكاً لها. وإذا احتاج مقدم الخدمة إلى تغيير أرقام المشاركين بعد موافقة الهيئة، فيجب إشعارهم بذلك قبل التغيير بمدة لا تقل عن (١٨٠) يوماً من تاريخ بدء التغيير، 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 المشارك، ويستمر ذلك حتى حدوث أي مما يلي:

أ- مضي مدة ثلاثة أشهر من تاريخ بدء التغيير.

ب- إنهاء الخدمة من قبل المشارك.

٢/١١ إذا لم يثبت إهمال مقدم الخدمة أو تقصيره فإن مسؤوليته تجاه المشارك في حالات التقصير، أو انقطاع الخدمة، أو تأخيرها أو العيوب أو الإخفاقات في الإرسال، أو في الاتصالات، تنحصر في إعادة المقابل المالي للمشارك.

المادة الثانية عشرة: شكاوى/ خلافات المشاركين

١/١٢ في حالة وجود اعتراض لدى المشارك على المبالغ المطالب بها، أو عدم رضى المشارك عن أي من الخدمة/الخدمات التي يقدمها مقدم الخدمة؛ فعلى المشارك التوجه بشكواه لمقدم الخدمة أولاً، وفقاً لأنظمة الهيئة. وفي حالة وجود خلاف/شكوى لم يتمكن مقدم الخدمة من حلها، فيجوز للمشارك أن يرفع شكواه إلى الهيئة لإصدار قرارها بهذا الشأن، وذلك حول أي شأن له علاقة بالخدمة بما في ذلك الأمور التالية:

أ- الوصول إلى الخدمة/الخدمات من قبل المشارك.

ب- جودة الخدمة/الخدمات التي يقدمها مقدم الخدمة للمشارك.

ج- الالتزامات المالية التي فرضها مقدم الخدمة على المشارك، ويشمل ذلك أي فواتير على المشارك نشأ حولها الخلاف.

د- فصل الخدمة من قبل مقدم الخدمة، أو تعليقها أو عدم إعادة توصيلها.

هـ- تفسير عقد الخدمة القائم بين الطرفين.

و- تفسير أي نص وارد في تعرفه خدمات مقدم الخدمة المعتمدة أو صلاحية تطبيقها.

ز- كيفية التعامل مع المعلومات السرية للمشارك المقدمة إلى مقدم الخدمة.

المادة الثالثة عشرة: حل الشكاوى/الخلافاً من قبل الهيئة

١/١٣ لا يتم رفع شكاوى إلى الهيئة إلا بعد قيام مقدم الخدمة والمشارك بالتفاوض بحسن نية لمدة لا تقل عن (١٥) خمسة عشر يوماً من تاريخ تلقي مقدم الخدمة لشكاوى المشارك الخطية أو الإلكترونية (عن طريق البريد الإلكتروني أو موقع مقدم الخدمة)، بالبريد الإلكتروني وعدم توصلهما إلى اتفاق لحل الشكاوى يقبله مقدم الشكاوى خلال تلك المدة. ويجب أن يحدد المشارك في شكواه المقدمة للهيئة طلباته، بحيث تشمل جميع مواضيع الخلاف مع مقدم الخدمة، وتكون الشكاوى محررة خطياً أو إلكترونياً مع بيان وقائعها. ولا يلزم المشارك بتزويد مقدم الخدمة بنسخة منها. ويجوز للهيئة اتخاذ أي إجراء وقتي تراه مناسباً في هذا الشأن وفقاً لسلطانها التقديرية بغض النظر عن الإجراءات والمدد المشار إليها أعلاه.

٢/١٣ تتعامل الهيئة مع الشكاوى وفق الإجراءات الواردة في أنظمتها وإجراءات العمل لديها، ويمكن الإطلاع عليها بزيارة موقع الهيئة الإلكتروني على شبكة الإنترنت (www.citc.gov.sa)، أو الحصول على نسخة منها من الهيئة أو من مقدم الخدمة.

وثيقة شروط الخدمة لمقدمي خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة

المحتويات

- المادة الأولى: تعريفات
- المادة الثانية: أحكام عامة
- المادة الثالثة: إجراءات طلب الخدمة
- المادة الرابعة: عقود الخدمة
- المادة الخامسة: التزامات المشترك ومتطلبات الخدمة
- المادة السادسة: التزامات مقدم الخدمة
- المادة السابعة: الوصول لموقع المشترك
- المادة الثامنة: الفوترة
- المادة التاسعة: النقل والتنازل
- المادة العاشرة: تعليق الخدمة أو إلغاؤها من قبل المشترك
- المادة الحادية عشرة: تعليق الخدمة أو إلغاؤها من قبل مقدم الخدمة
- المادة الثانية عشرة: حدود مسؤولية مقدم الخدمة
- المادة الثالثة عشرة: شكاوى/خلافات المشتركين
- المادة الرابعة عشرة: حل الخلافات/الشكاوى من قبل الهيئة

المادة الأولى: تعريفات

- يكون للكلمات التالية المعاني الموضحة أمامها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:
- ١/ المشغل (مقدم الخدمة): كل من يرخص له بتقديم خدمة اتصالات عامة أو تشغيل شبكة اتصالات تستخدم لتقديم مثل تلك الخدمة.
- ٢/ الهيئة: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- ٣/ أنظمة الهيئة: نظام الاتصالات الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٢) وتاريخ ١٢/٣/١٤٢٢هـ ولأئحته التنفيذية، وتنظيم هيئة الاتصالات الصادرة بقرار مجلس الوزراء المؤرخ رقم (٧٤) وتاريخ ٥/٣/١٤٢٢هـ، أو أي لائحة تنفيذية أو وثيقة معتمدة لها علاقة بعمل الهيئة.
- ٤/ طالب الخدمة: هو الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يطلب الخدمة من مقدم الخدمة.
- ٥/ تاريخ طلب الخدمة: هو التاريخ الذي يقوم فيه طالب الخدمة أو المشترك بطلب الخدمة عبر الوسائل المتاحة لذلك.
- ٦/ تاريخ بدء الخدمة: هو التاريخ الذي ينتهي فيه مقدم الخدمة من تأسيس وتشغيل الخدمة، بحيث يتمكن المشترك من استخدامها.
- ٧/ المشترك: هو أي شخص طبيعي أو اعتباري يمثل طرفاً في عقد أو ترتيب آخر مماثل ساري المفعول مع مقدم خدمة؛ لأجل توفير خدمات اتصالات وتقنية معلومات.
- ٨/ الموقع: هو العقار المطلوب تقديم الخدمة فيه ويشمل المبنى أو المباني أو الجزء أو الأجزاء من المبنى الذي يشغله المشترك بطريقة نظامية.
- ٩/ الفاتورة: المستند الرسمي الذي يصدره مقدم الخدمة للمشارك بشكل منتظم، مشتملاً على المقابل المالي، والأجور المستحقة للمشغل عن الخدمة/الخدمات المقدمة له، موضحاً فيها اسم المشترك، ورقم هاتفه، ورقم الحساب، وتاريخ إصدار الفاتورة، والحد الائتماني، وتاريخ استحقاق الدفع، وتاريخ تعليق الخدمة أو فصلها؛ لعدم السداد.
- ١٠/ أجور التأسيس: هي الأجور التي تدفع مقابل تأسيس الخدمة، وتظهر في عقد الخدمة أو فاتورة المشترك الأولى.
- ١١/ الأجور المتكررة: هي أجور الخدمة/الخدمات التي تظهر باستمرار في فاتورة المشترك، بغض النظر عن الاستخدام أو عدمه، وتنتهي بإلغاء الخدمة.
- ١٢/ الأجور غير المتكررة: هي أجور الخدمة/الخدمات التي تظهر في فاتورة المشترك نتيجة لاستخدامه تلك الخدمة.
- ١٣/ الدليل: قائمة تشتمل على أسماء المشتركين، وأرقام هواتفهم المعلنة، يصدرها مقدم الخدمة من وقت لآخر على شكل مجلد مطبوع، أو نسخة إلكترونية، أو من خلال خدمة استعلامات الدليل، أو من موقع مقدم الخدمة الرسمي على شبكة الإنترنت.
- ١٤/ نقل الخدمة: التغيير المكاني للخدمة، سواءً أكان ذلك في منطقة المقسم نفسها، أم في منطقة مقسم أخرى، أم كان ذلك من مدينة إلى مدينة أخرى.
- ١٥/ التنازل: نقل الاشتراك في الخدمة من مشترك إلى آخر.

١٦/١ تعليق الخدمة: إيقاف الخدمة المقدمة للمشارك بصفة مؤقتة، بناءً على طلبه، أو إيقافها من قبل مقدم الخدمة بموجب أحكام شروط هذه الخدمة، أو بموجب توجيه الهيئة بذلك. ويشمل ذلك إيقاف جميع الخدمات الصادرة عدا خدمات الطوارئ أو أرقام الاتصال بمقدم الخدمة.

١٧/١ إلغاء الخدمة: إنهاء الخدمة المقدمة للمشارك بإنهاء عقد الاشتراك، بناءً على طلبه، أو إنهاؤها من قبل مقدم الخدمة بموجب أحكام شروط هذه الخدمة، أو بموجب توجيه الهيئة بذلك.

١٨/١ عقد تقديم الخدمة: يعني الأحكام والشروط التي يضعها مقدم الخدمة فيما يتعلق بتقديم إحدى خدماته، وتشمل الشروط التي يتفق عليها المشترك ومقدم الخدمة فيما له علاقة بطلب الخدمة، أو الاشتراك في تلك الخدمة.

١٩/١ حساب المشترك: هو رقم حساب يخصصه مقدم الخدمة للمشارك؛ لتنظيم سداد المستحقات المالية المترتبة على الخدمة/الخدمات المقدمة له.

٢٠/١ المنطقة المخدومة: المنطقة التي تقع ضمن النطاق العمراني لأي مدينة أو قرية أو هجرة، والمخدومة بشبكة مقدم الخدمة.

٢١/١ المنطقة غير المخدومة: المنطقة الواقعة ضمن حدود المملكة العربية السعودية والتي لم يتم تصنيفها على أنها منطقة مخدومة.

٢٢/١ وثيقة شروط الخدمة: هذه الوثيقة وما قد يجري عليها من تعديل أو تغيير من وقت لآخر، بعد موافقة الهيئة.

٢٣/١ الحد الائتماني: هو حد الاستهلاك الأعلى لأجور مكالمات المشترك.

٢٤/١ مبلغ التأمين: هو المبلغ المالي الذي قد يطلبه مقدم الخدمة من مشترك ما ليودعه في حساب الخدمة بوصفه تأميناً مالياً مقابل الاستفادة من خدماته.

٢٥/١ خدمة الاتصالات الثابتة: تعني خدمات اتصالات الكترونية بين أجهزة أو محطات ثابتة أو محدودة التنقل.

المادة الثانية: أحكام عامة

١/٢ مع عدم الإخلال بالأحكام الواردة في أنظمة الهيئة، تطبق المواد الواردة في هذه الوثيقة، بالإضافة للشروط الخاصة لكل خدمة، أخذاً في الحسبان ما يلي:

١/١/٢ في حالة عدم وجود تعريف لعبارة معينة بهذه الوثيقة، وورود تعريف لها بأنظمة الهيئة، فإنه يؤخذ بالتعريف الوارد في أنظمة الهيئة.

٢/١/٢ يجب أن تكون عقود تقديم الخدمة متوافقة مع هذه الوثيقة، ومتسقة مع الأحكام الواردة فيها، وفي حالة الاختلاف يتم العمل بما ورد في هذه الوثيقة من شروط.

٣/١/٢ عند تنفيذ أي إجراء خطي، وفقاً لما تتطلبه هذه الوثيقة، فإنه يمكن تنفيذ هذا الإجراء إلكترونياً، أو آلياً بواسطة أنظمة آلية، أو عن طريق البريد الإلكتروني.

٤/١/٢ عندما تتطلب وثيقة شروط الخدمة أي تعديل لنص أو إضافة أو حذف لأي مادة أو فقرة؛ فيكون ذلك بخطاب رسمي موجه للهيئة موضحاً فيه مكان التعديل أو الإضافة أو الحذف المقترح إجراؤه، والأسباب الداعية لذلك، وبناءً عليه يلزم الحصول على موافقة الهيئة واعتمادها قبل نفاذ هذه التعديلات.

٢/٢ يسري العمل بهذه الوثيقة ابتداءً من تاريخ اعتمادها من قبل الهيئة، وتحل محل أي شروط خدمة سابقة، كما تكون أي تعديلات مستقبلية عليها سارية من تاريخ اعتماد الهيئة لها.

٣/٢ يجوز لمقدم الخدمة بعد الحصول على موافقة الهيئة الخطية المسبقة؛ التعاقد مع أشخاص آخرين من الباطن لتقديم خدمات الاتصالات المرخص له بتقديمها. ويبقى مقدم الخدمة وحده مسؤولاً أمام المشترك، وأمام الهيئة عن الأداء المطلوب للالتزامات النظامية كافة، والتي كانت ستطبق من قبل مقدم الخدمة لو لم يحصل هذا التعاقد.

٤/٢ يحق للمشارك التخابر مع مقدم الخدمة بالهاتف، أو شخصياً بالحضور إلى أي مكتب اشتراكات، أو بالبريد العادي أو بالفاكس أو بالبريد الإلكتروني، كما أن جميع الفواتير والإشعارات والمخاطبات التي تتم بين مقدم الخدمة ومشاركه يتم إرسالها أو توزيعها على المشتركين من مائة، أو عن طريق البريد العادي، أو البريد الإلكتروني أو الفاكس، أو أي وسيلة أخرى مناسبة يراها مقدم الخدمة، وذلك إلى عنوان المشترك. وعلى مقدم الخدمة أن يطلب من المشترك ضرورة تحديث بياناته الشخصية وعنوانه كلما استلزم الأمر ذلك.

٥/٢ إذا قام مقدم الخدمة؛ بتخفيض أو تعديل أي من تعرفه أجور خدماته؛ فإنه لا يحق للمشارك المطالبة بتطبيق التعرفة الجديدة لخدمة قدمت له قبل التاريخ المحدد لتنفيذ قرار التخفيض.

٦/٢ يحق لطالب الخدمة الحصول على نسخة من هذه الوثيقة المعتمدة من الهيئة عند طلبه، كما يقوم مقدم الخدمة بتوفير نسخ من هذه الوثيقة في مكاتب تقديم الخدمة مجاناً، كما توضع على الموقع الرسمي لمقدم الخدمة على شبكة الانترنت، وفي بداية دليل الهاتف (المطبوع أو الإلكتروني) عند إصداره.

المادة الثالثة: إجراءات طلب الخدمة

١/٢ للحصول على الخدمة تطبق الإجراءات التالية:

أ- يجب على طالب الخدمة للمرة الأولى أن يقوم بتعبئة نموذج طلب تقديم الخدمة، وكتابة اسمه وتوقيعه في الخانة المخصصة بنموذج طلب الخدمة أمام الموظف المختص لدى مقدم الخدمة، أو أحد موزعيه المعتمدين، وإرفاق الوثائق اللازمة، كما يلتزم مقدم الخدمة بالتأكد من صحة تلك الوثائق، وصلاحياتها. أما إذا كان مشتركاً لديه والمعلومات المطلوبة موجودة في ملفه لدى مقدم الخدمة، فإن بإمكانه الاتصال بمقدم الخدمة من وسائل الاتصال المتاحة لهذا الغرض للحصول على الخدمة التي يرغبها.

ب- مع مراعاة أحكام المادة (١/٥) من هذه الوثيقة يجب على المشترك تقديم التأمين المالي أو الكفالة المالية عند طلب مقدم الخدمة لذلك و/أو الخضوع للحد الائتماني المحدد من قبل

- مقدم الخدمة، ويجب على مقدم الخدمة إيضاح ذلك للمشارك عند تقديم الطلب.
- ج- إذا كان طالب الخدمة شخصاً طبيعياً، فيجب أن لا يقل عمره عن خمسة عشر عاماً.
- د- يجب أن لا تكون الخدمة المطلوبة هي الخدمة نفسها التي تم تعليقها أو إلغاؤها عن المشترك لأسباب نظامية، خلال المدة المقررة للتعليق أو الإلغاء.
- هـ- يجب أن لا يكون على طالب الخدمة أي التزامات مالية مستحقة للدفع للمشغل، إلا إذا كانت محل خلاف بين الطرفين.
- و- عند استلام نموذج طلب تقديم الخدمة من المشترك واستيفائه للمعلومات المطلوبة، وتعذر تقديم الخدمة له حسب الموعد المطلوب من المشترك؛ فعلى مقدم الخدمة إشعاره بالموعد المتوقع لتقديمها، وذلك خلال مدة أقصاها ١٠ أيام.
- ز- يتم معالجة جميع الخلافات/الشكاوى بين مقدم الخدمة والمشارك، المتعلقة بما ورد في هذه المادة، وفقاً لأحكام المادة الثالثة عشرة والرابعة عشرة من هذه الوثيقة.

المادة الرابعة: عقود الخدمة

- ١/٤ يبدأ سريان عقد الخدمة (نموذج طلب تقديم الخدمة) من تاريخ بدء الخدمة لدى المشترك.
- ٢/٤ الحد الأدنى لمدة عقد الخدمة شهر واحد، وفي حال تعديل مقدم الخدمة للحد الأدنى للمدة، فيجب عليه إبلاغ المشترك بذلك قبل توقيع العقد، كما يجب عليه إبلاغ المشترك بأي تعديلات على العقد قبل (٦٠) ستين يوماً من تاريخ نفاذها.

المادة الخامسة: التزامات المشترك

- ١/٥ يلتزم طالب الخدمة أو المشترك بدفع مبلغ التأمين المالي، بناءً على طلب مقدم الخدمة في أي من الحالات التالية:
- أ- وجود معلومات مؤكدة لدى مقدم الخدمة عن عدم إمكانية طالب الخدمة سداد مستحقات الخدمة.
- ب- وجود مبالغ كبيرة لأجور غير متكررة متراكمة على المشترك، ولم يتم سدادها، وليست محل خلاف/شكوى بين الطرفين.
- ج- إذا كان على المشترك ديون سابقة مستحقة الدفع للمشغل، وليست محل خلاف/شكوى بين الطرفين.
- د- في حال استفادة العميل من الخدمة خارج النطاق الجغرافي للمملكة العربية السعودية.
- ٢/٥ عندما تكون الأجور المقررة مقابل الخدمة مرتبطة باستخدام معين؛ فإنه لا يجوز للمشارك استخدام الخدمة أو السماح باستخدامها لأي أمر آخر، دون إبلاغ مقدم الخدمة، والحصول على موافقته الخطية. ويجب على مقدم الخدمة في حالة حدوث مثل هذا التجاوز الرفع إلى الهيئة لاتخاذ القرار المناسب بشأن هذه المخالفة وفقاً لأنظمتها.
- ٣/٥ يلتزم المشترك بعدم استخدام أي خدمة أو تركيب أي معدات اتصالات أو توصيلها أو ربطها،

أو السماح باستخدامها بطريقة تتعارض مع الأنظمة المرعية في المملكة، أو تخالف قواعد الآداب العامة، أو لها طابع تهديدي، أو تؤدي إلى إحداث فزع أو إزعاج أو إرباك أو مضايقة أو تشويش، أو أذى من أي نوع لأي شخص أو جهة، أو أن يؤدي ذلك إلى إعاقة تقديم أو تشغيل أي خدمة من خدمات الاتصالات الخاصة بمقدم الخدمة، أو مقدمي الخدمة الآخرين المرخص لهم. ويعد المشترك وحده مسئولاً عما يترتب على تلك الأفعال. ويستوي الأمر في ذلك إذا كانت هذه الأفعال صادرة عن المشترك نفسه، أو عن أي شخص آخر، سواءً أسمح له المشترك، أم لم يسمح له باستخدام الخدمة. ويقوم مقدم الخدمة في حالة حدوث مثل هذه المخالفة بالرفع عنها إلى الهيئة لاتخاذ ما يلزم بشأنها وفقاً لأنظمتها، إضافة إلى قيام مقدم الخدمة بتعليق الخدمة فوراً، وفق المادة (١١) من هذه الوثيقة.

٤/٥ ما لم ينص على خلاف ذلك، فإن جميع المعدات والأجهزة الطرفية المؤمنة من قبل مقدم الخدمة لتوفير الخدمة للمشارك تبقى مملوكة للمشغل، ويلتزم المشترك عند إلغاء الخدمة بإعادة تلك المعدات والأجهزة إلى مقدم الخدمة، فيما عدا الحالات التي يجتمع فيها الشرطان التاليان:

- أ- أن تكون قيمة الأجهزة والمعدات قد دفعت من قبل المشترك.
- ب- أن ينحصر استخدام الأجهزة والمعدات على المشترك.

٥/٥ يلتزم المشترك بالمحافظة على الأجهزة والمعدات المؤمنة له من قبل مقدم الخدمة، وفي حالة تسبب المشترك عن قصد أو إهمال في إلحاق أي أضرار أو خسائر بتلك الأجهزة والمعدات؛ فإنه يحق لمقدم الخدمة مطالبة المشترك بدفع تكاليف إصلاح تلك الأجهزة أو استبدالها حسب الأحوال، مع حق مقدم الخدمة في المطالبة بدفع تعويض مساوٍ لقيمة الأضرار الناتجة عن ذلك، وفقاً للأنظمة المرعية.

٦/٥ يعد المشترك مسئولاً عن تأسيس التمديدات والتوصيلات والأجهزة والمعدات الطرفية التي تقع داخل موقعه، والخاصة بالخدمة المقدمة له، وكذلك صيانتها. ما لم تكن الأجهزة والمعدات الطرفية مقدمة له من مقدم الخدمة وفقاً للفقرة (٤/٥)، حيث يتحمل مقدم الخدمة مسؤولية صيانتها، ويلتزم المشترك باستخدامها والمحافظة عليها بالطريقة الصحيحة، ولا يعد مقدم الخدمة مسئولاً عن تدرج الخدمة بسبب عيوب التمديدات الداخلية التابعة للمشارك، أو عن الأضرار الناتجة عنها.

٧/٥ مع عدم الإخلال بقواعد المسؤولية عن الضرر وفق الأنظمة المعمول بها في المملكة، ومع عدم الإخلال بنص المادة (٢/٥) من هذه الوثيقة يكون المشترك مسئولاً عما يترتب على مخالفته من غرامات قد تفرض عليه من قبل الهيئة وفقاً لأنظمتها، وذلك في أي من الحالات التالية:

- أ- الاستخدام أو التشغيل غير المشروع للخدمة المقدمة للمشارك، سواءً أكانت من قبل المشترك نفسه أو من غيره.

- ب- الاستخدام غير المشروع للخدمة من قبل المشترك أو من غيره، بما في ذلك أي خلل أو تشويش، يسببه هذا الاستخدام على مرافق مقدم الخدمة، أو مرافق مقدمي الخدمة

الأخرين المرخص لهم، والناجمة من هذا الاستخدام غير المشروع.
ج- أي خسائر أو أضرار تنشأ نتيجة التعديلات التي يقوم بها المشترك، أو يسمح بها على الأجهزة والمعدات، وبرامج الاتصالات المتصلة بالخدمة المقدمة له، مهما كانت مبررات حدوثها.

٨/٥ الالتزام بكل ما يتعلق بالتراخيص المطلوبة للبرامج المستخدمة في الأجهزة والمعدات بما في ذلك حقوق الملكية الفكرية^(١)؛ أو أي حقوق أخرى مطلوبة ترتبط بتقديم؛ أي خدمات، أو تركيب أو استخدام أية معدات في موقعه (ويشمل ذلك أجهزة الاتصالات ومعداتهما) وذلك طيلة مدة تقديم الخدمة أو إتاحتها للمشارك.

المادة السادسة: التزامات مقدم الخدمة

١/٦ يجب أن يقوم مقدم الخدمة بتأمين الخدمة لكل من تقدم بطلبها عند استيفائه الشروط الواردة في المادة الثالثة من هذه الوثيقة، وتوازر الإمكانية الفنية لتقديمها.

٢/٦ مع مراعاة أحكام الفقرة (١/٥) من هذه الوثيقة، يجب على مقدم الخدمة أن يبين لطالب الخدمة، سبب طلب مبلغ التأمين ومقداره وطريقة تطبيقه، وأن يقوم بتحديد الحد الائتماني للمشارك بناءً على سجل المشارك لديه في حالة كونه قد سبق له الاشتراك بإحدى خدمات مقدم الخدمة.

٣/٦ يجب على مقدم الخدمة تقديم الخدمة للمشاركين كافة بالشروط والمواصفات نفسها، ودون أي تفرقة أو تمييز بينهم، ويشمل ذلك الأمور التالية:

أ- المقابل المالي للخدمات المقدمة.

ب- جودة الخدمة المقدمة.

ج- الوقت الذي يتم فيه توفير الخدمة المطلوبة.

د- أي شروط تصدرها الهيئة.

٤/٦ لا يجوز لمقدم الخدمة مطالبة المشارك بأي مبالغ تزيد عن تكاليف الأجر المطبقة على خدمات الاتصالات التي يقدمها للمشارك بناءً على طلبه.

٥/٦ يجب على مقدم الخدمة أن يعيد إلى المشارك المبالغ التأمينية، أو المبالغ الفائضة من التأمين المالي، خلال ثلاثين يوماً من تاريخ إلغاء الخدمة، أو زوال سبب طلب التأمين.

٦/٦ يجب على مقدم الخدمة أن يقوم بإصلاح أعطال الخدمات فور اكتشافها من قبله، أو إبلاغ المشارك لمقدم الخدمة بهذا العطل، ويلزم قيام المشارك بالتحقق من التوصيلات الداخلية والمعدات في موقعه قبل الاتصال بمقدم الخدمة، ويكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن شبكته الخارجية، وأجهزته ومعداته المتعلقة بتقديم الخدمة للمشارك، ويتحمل نفقات الصيانة والإصلاح المطلوبة لشبكته وتجهيزاته كافة؛ لأي سبب كان، بما في ذلك الناجمة عن التقادم الطبيعي للشبكات والأجهزة.

(١) حسب ما ورد في نظام حقوق المؤلف

٧/٦ يزود مقدم الخدمة المشترك بفواتير واضحة وتفصيلية للخدمات المقدمة له في نهاية كل مدة فوترة، وذلك حسب التعرفة المطبقة. ويجب على مقدم الخدمة أن يحتفظ بسجلات دقيقة عن جميع الفواتير التي تم إصدارها والمعلومات المتعلقة بالمشاركين لمدة ستة أشهر من تاريخ إصدارها، باستثناء تلك المتعلقة بخلافات مع المشاركين أو التي تظلموا منها، فتحفظ إلى حين الانتهاء من حل الخلاف/الشكوى. ويلتزم مقدم الخدمة بتقديم الفواتير للهيئة عند الطلب.

٨/٦ جميع معلومات المشترك سرية، باستثناء اسم المشترك ورقمه في حالة موافقته على نشره، وفقاً للفقرة (٩/٦) من هذه المادة. ويحافظ مقدم الخدمة على سريتها، ولا يتم إفشاؤها لأي طرف بأي حال من الأحوال، إلا بطلب من الهيئة، أو بناءً على موافقة خطية من المشترك، أو من يمثله رسمياً في ذلك.

٩/٦ يحق للمشارك عند التقدم بطلب الخدمة الموافقة على نشر اسمه وعنوانه وأرقام هواتفه في الدليل وغيره، أو طلب إبقائها سرية وغير معلنة لدى مقدم الخدمة.

١٠/٦ في حال طباعة مقدم الخدمة للدليل؛ فإنه يتيح للمستخدم الحصول على نسخة ورقية من أحدث دليل هاتفي في نطاق المنطقة التابعة للمشارك، كما يتيح له الوصول إلى أسماء المشاركين من خلال خدمة استعلامات الدليل، أو من موقع مقدم الخدمة الرسمي على شبكة الإنترنت.

١١/٦ يلتزم مقدم الخدمة بالمحافظة التامة على سرية المكالمات الهاتفية، والمعلومات التي يتم إرسالها، أو استقبالها عن طريق شبكات الاتصالات العامة التابعة لها، وعدم السماح لأي شخص (من موظفيها أو من التابعين لها أو غيرهم) بالإطلاع عليها أو الاستماع إليها أو تسجيلها.

١٢/٦ يجب على مقدم الخدمة اتخاذ الإجراء المناسب لضمان عدم تجاوز الأجر غير المتكررة مبلغ الحد الائتماني للمشارك.

المادة السابعة: الوصول لموقع المشترك

١/٧ يلتزم المشترك - في الحالات التي يقوم فيها مقدم الخدمة بتوفير أجهزة طرفية بموقعه - أن يسمح للأشخاص المفوضين من قبل مقدم الخدمة بالدخول إلى المباني والمواقع التي يشغلها المشترك، أو تقع تحت سيطرته، وأن يسمح لهم بالبقاء في تلك المواقع بالقدر المطلوب وذلك للأغراض التالية:

- أ- القيام بأعمال الإصلاح أو الفحص لأي من أجهزة ومعدات الاتصالات، أو أي من الأجهزة والمعدات المرتبطة بتقديم خدمة معينة له.
- ب- تركيب أي من أجهزة الاتصالات ومعدات داخل الموقع؛ لتقديم الخدمة للمشارك أو سحبها أو إزالتها أو صيانتها أو استبدالها.
- ج- القيام بأي غرض مرتبط بتأسيس أجهزة الاتصالات ومعدات المؤمنة للمشارك من قبل

مقدم الخدمة، والمرتبطة بالخدمة المقدمة له والكائنة في موقعه، أو القيام بأعمال تشغيلها أو صيانتها.

٢/٧ يجب على مقدم الخدمة إبلاغ مشتركه مسبقاً بمواعيد الصيانة المطلوبة، وذلك قبل وقت كافٍ من بدئها.

المادة الثامنة: الفوترة

١/٨ يقوم مقدم الخدمة بالاحتفاظ بنسخة محدثة من جدول التعرفة المطبقة على خدماته في موقعه الرسمي على شبكة الإنترنت، وكذلك الاحتفاظ بنسخ مطبوعة من جدول التعرفة في مكاتبه المخصصة لخدمات المشتركين.

٢/٨ يحق للمشارك أو وكيله، عند الطلب، الاطلاع على سجلات الفواتير المتعلقة بالخدمة/الخدمات المقدمة له، في ضوء ما ورد في الفقرة (٧/٦) من هذه الوثيقة، كما يحق للمشارك طلب تصحيح البيانات المدونة في سجلات مقدم الخدمة، إذا أثبت عدم صحتها.

٣/٨ يقوم مقدم الخدمة بتزويد المشترك بصفة منتظمة بفواتير واضحة وصحيحة ومفصلة، موضحاً بها الأجر المستحقة، وتاريخ استحقاق الدفع، وتاريخ إصدار الفاتورة. على أن تشمل المعلومات التالية:

- أ- الأجر غير المتكررة.
- ب- أجر الاشتراك المتكررة، لكل خدمة على حدة.
- ج- تفاصيل أجر المكالمات المنفذة.
- د- قائمة مفصلة بالأجر الواجبة الدفع لأي مقدم خدمة آخر، وذلك عندما تكون هذه الخدمات مدرجة ضمن فواتير المشترك.
- هـ- التخفيضات في السعر الممنوحة للمشارك في حالة بيع خدمتين أو أكثر في عملية واحدة، أو غير ذلك من التخفيضات.
- و- أي مقابل مالي آخر لقاء تقديم الخدمة.

٤/٨ المشترك مسئول عن دفع جميع الأجر عن الخدمة/الخدمات الصادرة من هاتفه أو/والأجهزة الطرفية، بغض النظر عن الطريقة التي تمت بها الخدمة من هاتفه أو/والأجهزة الطرفية، أو هوية من قام بالاستخدام. ويجوز للمشارك التظلم من أجر الخدمة/الخدمات التي يعتقد أنها لم تصدر من هاتفه أو/والأجهزة الطرفية. ولا يتوجب عليه حينها دفع الأجر التي تم الاعتراض عليها؛ إلى أن يتم البت في الاعتراض. ويجب على المشترك في هذه الحالة القيام بدفع المبلغ الوارد في الفاتورة الذي لم يعترض عليه، وذلك خلال تاريخ السداد المشار إليه في الفاتورة.

٥/٨ يجب على مقدم الخدمة تحديد الحد الائتماني للمشارك، على أن يراعى فيه تاريخ المشترك الائتماني، والحالات المنصوص عليها في الفقرة (١/٥) من هذه الوثيقة. كما يجب على مقدم

الخدمة تخفيض الحد الائتماني بناءً على طلب المشترك، وللمقدم الخدمة رفض طلب المشترك رفع الحد الائتماني بناءً على ما ورد بهذه الفقرة.

٦/٨ يجب أن لا يتجاوز إجمالي قيمة الفاتورة مبلغ الحد الائتماني، ويستثنى من ذلك أجور آخر عملية اتصال تمت قبل بلوغ الحد الائتماني.

٧/٨ يجوز للمشغل في الحالات الاستثنائية (مثل تحمل المشترك مبلغاً كبيراً ناتجاً عن المكالمات الدولية، ووصول المبلغ إلى الحد الائتماني للمشارك قبل التاريخ المعتاد لإصدار الفواتير) الحق في مطالبة المشترك بالسداد الفوري، بعد تزويده بفاتورة جزئية بالأجور المستحقة، كما يلتزم مقدم الخدمة بتعليق الخدمة/الخدمات ووقف الخدمات الصادرة وقصرها على استقبال المكالمات الواردة فقط، وإجراء المكالمات الخاصة بالطوارئ، وأرقام الاتصال بمقدم الخدمة، وذلك حتى تاريخ صدور الفاتورة والسداد.

٨/٨ ينبغي على المشترك التدقيق والتأكد من صحة كل فاتورة تتعلق بالخدمة/الخدمات المقدمة له، وفي حالة وجود خطأ؛ فإنه يحق له الاعتراض على ذلك الخطأ، وذلك بإبلاغ مقدم الخدمة عن طريق تقديم شكوى رسمية باعتراضه خلال مدة لا تتجاوز تاريخ صدور الفاتورة التالية، وذلك عبر أحد وسائل الاتصال التي يحددها مقدم الخدمة (إما شكوى خطية يتم إرسالها عن طريق الفاكس أو رسالة إلكترونية على البريد الإلكتروني أو الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة أو رسالة صوتية عن طريق المأمور إلى مسئول العناية بالعملاء). ويجب على مقدم الخدمة إعطاء المشترك فور تلقي الشكوى رقماً لشكواه (رقم الشكوى)، حتى يتمكن من متابعتها بموجب ذلك الرقم. وعلى مقدم الخدمة الإجابة خطياً أو إلكترونياً على شكوى المشترك خلال (١٥) خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديم الشكوى، ويكون الرد إما بقبول الشكوى واتخاذ ما يلزم لتصحيح الأوضاع، أو بإبداء أسباب عدم قبول الشكوى، وفي حالة عدم الرد من قبل مقدم الخدمة على الشكوى، أو في حال عدم تمكن المشترك من التوصل إلى حل مع مقدم الخدمة، أو في حالة عدم رضاه عن النتائج التي توصل إليها مقدم الخدمة؛ فإنه يكون من حقه التقدم بتظلم إلى الهيئة، وفقاً لنص المادة الثالثة عشرة من هذه الوثيقة، ولا يؤدي تقديم هذا الاعتراض إلى:

أ- عدم قيام المشترك بسداد المبالغ المالية غير المعترض عليها الواردة في الفاتورة المعنية؛ نظراً لكونها واجبة في حقه، وذلك خلال فترة التسديد الموضحة بالفاتورة.

ب- عدم أحقية مقدم الخدمة بفرض مقابل مالي معتمد من الهيئة، يدفع في حال عدم صحة الاعتراض المقدم من المشترك.

٩/٨ المشترك غير مسئول عن سداد أجور سابقة لم تتم فوترتها، كلياً أو جزئياً، إلا في حالة كون المبالغ صحيحة لأجور متكررة أو غير متكررة، شريطة أن يتم فوترتها ومطالبة المشترك بها خلال (١٥٠) مئة وخمسين يوماً من تاريخ استحقاق المبلغ. وفي حالة ثبوت عجز المشترك عن دفع المبلغ المستحق كاملاً يجوز لمقدم الخدمة الطلب من المشترك التسديد بالتسيط، على أن تكون آلية السداد مناسبة وقابلة للتفيذ.

١٠/٨ يحق لمقدم الخدمة تحويل أي مبالغ مستحقة لم يتم سدادها من قبل المشترك، (وترتب عليها

إلغاء الخدمة) إلى أي حساب آخر يخص المشترك لدى مقدم الخدمة، مع إشعار المشترك بذلك.

١١/٨ يجب على مقدم الخدمة أن يعيد إلى المشترك أي مبالغ زائدة دفعها، وذلك خلال (٣٠) ثلاثين يوماً على الأكثر من تاريخ اكتشافها، أو يقوم بإضافتها إلى أي حساب آخر للمشارك لديه إذا رغب المشارك في ذلك.

المادة التاسعة: نقل الخدمة والتنازل عنها ونقل الرقم

١/٩ يحق للمشارك طلب نقل الخدمة من موقع إلى موقع آخر، ويقوم مقدم الخدمة بتلبية طلبه حسب الإمكانيات الفنية المتاحة.

٢/٩ يجوز للمشارك التنازل عن الخدمة (بشكل دائم أو مؤقت) لشخص آخر، تتوفر فيه شروط تقديم الخدمة، وفقاً للمادة الثالثة من هذه الوثيقة، شريطة عدم وجود أي مستحقات للمشغل غير مسددة على المتنازل أو المتنازل إليه، باستثناء الحالات التي تكون تلك المستحقات محل خلاف بسبب اعتراض المشارك عليها. ويجب على مقدم الخدمة إعطاء المشارك مستنداً رسمياً يثبت تنازله عن الخدمة.

٣/٩ يحق للمشارك 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.

المادة العاشرة: تعليق الخدمة أو إنهاؤها من قبل المشارك

١/١٠ يحق للمشارك طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز (١٢) اثني عشر شهراً، على أن يقوم بسداد الأجر المتكررة عن هذه المدة، وفي هذه الحالة يكون ملزماً بدفع جميع الأجر المستحقة عليه، نظير تلك الخدمة حتى تاريخ انتهاء تعليقها.

٢/١٠ عند طلب المشارك إنهاء الخدمة قبل تأسيسها وتشغيلها له من قبل مقدم الخدمة؛ فإنه يكون ملزماً أمام مقدم الخدمة بدفع التكاليف المترتبة على ذلك، ويعفى المشارك من تحمل أي تكاليف إذا أخفق مقدم الخدمة بإيصال الخدمة وتشغيلها في الوقت المحدد بين مقدم الخدمة والمشارك.

٣/١٠ يجوز للمشارك أن يطلب إنهاء الخدمة، شريطة انقضاء الحد الأدنى من أي مدة تعاقداً، مع الأخذ في الحسبان الحد الأدنى لمدة عقد الخدمة الوارد بالمادة الرابعة من هذه الوثيقة، وأن يدفع جميع الأجر المستحقة على الخدمة إلى تاريخ انتهائها، ويقوم مقدم الخدمة بإجابة المشارك إلى طلبه.

٤/١٠ يجوز للمشارك إنهاء الخدمة قبل تاريخ انقضاء مدة الحد الأدنى للعقد في الحالات التالية:
- وفاة المشارك، وفي هذه الحالة فإنه يجوز للورثة الاختيار بين استمرار الخدمة ونقلها لاسم واحد منهم، وتحمله كافة الحقوق والمسؤوليات المترتبة على المشارك الأصلي،

أو إلغاء الخدمة. ويجوز لمقدم الخدمة إنهاء الخدمة بعد مضي (٣٠) يوماً من تاريخ إبلاغه بالوفاة إذا لم يحدد الورثة موقفهم، ويجوز لمقدم الخدمة تعليق الخدمة من تاريخ الإبلاغ عن الوفاة.

ب- إذا توجب على المشترك ترك الموقع المؤسسة به الخدمة بسبب هدم الموقع، أو أنه أصبح غير صالح للاستخدام؛ لأي سبب خارج عن سيطرة المشترك، عندها يقوم مقدم الخدمة بإلغاء الخدمة ابتداءً من التاريخ الذي تم فيه إبلاغه بذلك.

ج- انتقال المشترك من مقدم الخدمة الحالي إلى مقدم خدمة آخر، ويكون تاريخ إنهاء الخدمة ابتداءً من تاريخ استكمال عملية الانتقال، مع مراعاة أحكام العقد الموقع مع المشترك.

د- انتقال خدمة المشترك إلى مشترك آخر بدون انقطاع، وفق تنازل بينهما معتمد من مقدم الخدمة، وفي هذه الحالة يسري الإنهاء في حق المشترك الأصلي من تاريخ تنازل المشترك عن الخدمة إلى المتنازل إليه.

المادة الحادية عشرة: تعليق الخدمة أو إنهاؤها من قبل مقدم الخدمة

١/١١ يحق لمقدم الخدمة تعليق الخدمة أو إنهاؤها عن المشترك لأي سبب من الأسباب التالية:

- أ- عدم تقديم التأمين المالي الذي يطلبه مقدم الخدمة في الحالات التي يتم طلب التأمين فيها، وفقاً لما ورد بهذه الوثيقة.
- ب- عدم التزام المشترك بأحكام اتفاقية السداد المؤجل «التقسيط» حسب خطة مقدم الخدمة للدفع المؤجل بهذا الخصوص.
- ج- إعاقة المشترك لفتيحي 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 فيها مقدم الخدمة بتأمين جهاز طرفي للمشارك.
- د- مخالفة المشترك لأي من الأحكام أو الشروط الواردة في هذه الوثيقة أو عقد الخدمة.
- هـ- عدم سداد المشترك لمستحقات مقدم الخدمة، طبقاً لأي من المواد الواردة في هذه الوثيقة، ما لم تكن تلك المستحقات محل خلاف.
- و- عدم تجاوب المشترك بتحديث بياناته عند مطالبته بذلك، أو ثبوت تقديمه بيانات أو معلومات مغلوطة أو مزورة للمشغل.
- ز- في حالة وفاة المشترك، مع مراعاة حكم الفقرة (٤-١) من المادة العاشرة من هذه الوثيقة.

ح- إذا ورد طلب التعليق أو الإلغاء من الهيئة.

٢/١١ يجب على مقدم الخدمة عدم فصل الخدمة المقدمة إلى المشترك أو تغييرها، خلال فترة بحث الشكوى المقدمة بشأنها من المشترك إلى مقدم الخدمة أو الهيئة، حتى يتم إنهاء

الشكوى، وإصدار القرار اللازم بشأنها من الهيئة.

٢/١١ لا يتم إلغاء الخدمة بسبب عدم سداد الفاتورة قبل انقضاء (٤٥) خمسة وأربعين يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة التالية. وفي حالة إلغاء الخدمة بعد انتهاء تلك المدة؛ فيجب العمل بما يأتي:

أ- يقوم المشترك بدفع جميع المبالغ المستحقة لمقدم الخدمة عن تلك الخدمة حسب المواعيد المحددة في الفاتورة.

ب- يقوم المشترك فوراً بإعادة جميع أجهزة الاتصالات الطرفية إلى مقدم الخدمة، في حالة قيام مقدم الخدمة بتأمينها للمشارك، مع الأخذ في الحسبان التلف الناتج عن الاستعمال العادي.

ج- لمقدم الخدمة حق مطالبة المشارك بقيمة الأجهزة الطرفية التي لم يتم المشارك بإعادتها إلى مقدم الخدمة، أو تكلفة إصلاح الأجهزة التي أعادها بحالة تالفة أو معطلة، إذا كان ذلك بسبب راجع إليه.

٤/١١ 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 المشارك؛ 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.

٥/١١ في حالة قيام مقدم الخدمة بتعليق خدمة مشترك وفقاً لهذه المادة فإنه يجب عليه:

أ- التأكد من أن التعليق لم يحدث قبل انتهاء المدة المعتمدة من الهيئة، والمحددة للسداد من تاريخ صدور فاتورة المشارك، ما لم يتجاوز الحد الائتماني.

ب- التأكد في جميع الأحوال من قدرة المشارك على استقبال المكالمات الواردة، والاتصال على أرقام الطوارئ بما فيها - دون حصر - الهلال الأحمر، الأمن العام، الدفاع المدني، وأرقام الاتصال بمقدم الخدمة لفترة لا تقل عن (١٠) أيام على الأقل من تاريخ بدء التعليق.

٦/١١ في حالة التعليق لأي خدمة حسب أحكام هذه الوثيقة؛ يقوم المشارك بالاستمرار في دفع المقابل المالي لتلك الخدمة عن المدة التي تم فيها التعليق. كما يقوم المشارك في حالة إعادة الخدمة للوضع الذي كانت عليه بدفع مبلغ الإعادة المعتمد من الهيئة ضمن تعرفه خدمات مقدم الخدمة.

٧/١١ تعليق الخدمة أو إنهاؤها لا يعفي المشارك من مسؤوليته عن سداد أي مبالغ مستحقة للمشغل.

٨/١١ على مقدم الخدمة إعادة الخدمة فوراً عند اتضاح وجود خطأ، أو عدم صحة الإجراء المتخذ بتعليق خدمة المشارك أو إلغاؤها، وبما لا يتجاوز يوم العمل التالي لحدوث التعليق أو الإلغاء،

على أكثر تقدير، إلا إذا منعت ظروف قاهرة مقدم الخدمة من القيام بذلك. ولا يجوز اقتضاء مبلغ لإعادة الخدمة في هذه الحالة، كما يعفى المشترك من دفع الأجر المتكررة عن تلك الفترة.

٩/١١ لا يحق للمشارك مطالبة مقدم الخدمة باستعادة أجر تأسيس الخدمة/الخدمات عند إنهاء الخدمة لعدم السداد، أو بطلب من المشارك، باستثناء الأجر غير المتكررة للمكالمات المعترض عليها.

المادة الثانية عشرة: حدود مسؤولية مقدم الخدمة

١/١٢ يعد المشتركين مستخدمين للأرقام المخصصة لهم وليسوا ملاكاً لها. وإذا احتاج مقدم الخدمة تغيير أرقام المشتركين بعد موافقة الهيئة؛ فيجب إشعارهم بذلك قبل التغيير بمدة لا تقل عن (١٨٠) يوماً من تاريخ بدء التغيير، 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 المشارك، ويستمر ذلك حتى حدوث أي مما يلي:

أ- مضي مدة ثلاثة أشهر من تاريخ بدء التغيير.

ب- إنهاء الخدمة من قبل المشارك.

٢/١٢ إذا لم يثبت إهمال مقدم الخدمة أو تقصيره فإن مسؤوليته تجاه المشارك في حالات التقصير، أو انقطاع الخدمة، أو تأخيرها أو العيوب أو الإخفاقات في الإرسال، أو في الاتصالات، تنحصر في إعادة المقابل المالي للمشارك.

المادة الثالثة عشرة: شكاوى/ خلافات المشتركين

١/١٣ في حالة وجود اعتراض لدى المشارك على المبالغ المطالب بها، أو عدم رضى المشارك عن أي من الخدمة/الخدمات التي يقدمها مقدم الخدمة؛ فعلى المشارك التوجه بشكواه للمشغل أولاً، وفقاً لأنظمة الهيئة. وفي حالة وجود خلاف/شكوى لم يتمكن مقدم الخدمة من حلها؛ يجوز للمشارك أن يرفع شكواه إلى الهيئة لإصدار قرارها بهذا الشأن وذلك حول أي شأن له علاقة بالخدمة، بما في ذلك الأمور التالية:

أ- الوصول إلى الخدمة/الخدمات من قبل المشارك.

ب- جودة الخدمة/الخدمات التي يقدمها مقدم الخدمة للمشارك.

ج- الالتزامات المالية التي فرضها مقدم الخدمة على المشارك، ويشمل ذلك أي فواتير على المشترك نشأ حولها الخلاف.

د- فصل الخدمة من قبل مقدم الخدمة، أو تعليقها أو عدم إعادة توصيلها.

هـ- تفسير عقد الخدمة القائم بين الطرفين.

و- تفسير أي نص وارد في تعرفه لخدمات مقدم الخدمة المطبقة أو صلاحية تطبيقها.

ز- كيفية التعامل مع المعلومات السرية للمشارك المقدمة إلى مقدم الخدمة.

المادة الرابعة عشرة: حل الخلافات/الشكاوى من قبل الهيئة

١/١٤ لا يتم رفع شكوى إلى الهيئة إلا بعد قيام مقدم الخدمة والمشارك بالتفاوض بحسن نية لمدة لا تقل عن (١٥) خمسة عشر يوماً من تاريخ تلقي مقدم الخدمة لشكوى المشارك الخطية أو الإلكترونية عن طريق البريد الإلكتروني أو الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة) وعدم توصلهما إلى اتفاق لحل الشكوى يقبله مقدم الشكوى خلال تلك المدة. ويجب أن يحدد المشارك في شكواه المقدمة للهيئة طلباته، بحيث تشمل جميع مواضيع الخلاف مع مقدم الخدمة، وتكون الشكوى محررة خطياً أو إلكترونياً مع بيان وقائعها. ولا يلزم المشارك بتزويد مقدم الخدمة بنسخة منها، ويجوز للهيئة اتخاذ أي إجراء وقتي تراه مناسباً في هذا الشأن وفقاً لسلطتها التقديرية بغض النظر عن الإجراءات والمدد المشار إليها أعلاه.

٢/١٤ تتعامل الهيئة مع الشكوى وفق الإجراءات الواردة في أنظمتها وإجراءات العمل لديها، التي يمكن الاطلاع عليها بزيارة موقع الهيئة الإلكتروني على شبكة الإنترنت (www.citc.gov.sa)، أو الحصول على نسخة منها من الهيئة أو من مقدم الخدمة.

وثيقة شروط الخدمة لمقدمي خدمات المعطيات وخدمة الانترنت

المحتويات

- المادة الأولى: تعريفات
- المادة الثانية: أحكام عامة
- المادة الثالثة: إجراءات طلب تقديم الخدمة
- المادة الرابعة: عقود الخدمة
- المادة الخامسة: التزامات المشترك ومتطلبات الخدمة
- المادة السادسة: التزامات مقدم الخدمة
- المادة السابعة: الفوترة
- المادة الثامنة: تعليق الخدمة أو إلغاؤها من قبل المشترك
- المادة التاسعة: تعليق الخدمة أو إلغاؤها من قبل مقدم الخدمة
- المادة العاشرة: حدود مسئولية مقدم الخدمة
- المادة الحادية عشرة: شكاوى/خلافات المشتركين
- المادة الثانية عشرة: حل الخلافات/ الشكاوى من قبل الهيئة

المادة الأولى: تعريفات

يكون للكلمات التالية المعاني الموضحة أمامها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

- ١/١ مقدم الخدمة: الجهة المرخص لها بتقديم خدمات المعطيات و/أو خدمات الإنترنت.
- ٢/١ الهيئة: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- ٣/١ أنظمة الهيئة: نظام الاتصالات الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٢) وتاريخ ١٢/٣/١٤٢٢هـ ولأئحته التنفيذية، وتنظيم هيئة الاتصالات الصادرة بقرار مجلس الوزراء المؤقر رقم (٧٤) وتاريخ ٥/٣/١٤٢٢هـ، أو أي لائحة تنفيذية أو وثيقة معتمدة لها علاقة بعمل الهيئة.
- ٤/١ طالب الخدمة: هو الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يطلب الخدمة من مقدم الخدمة.
- ٥/١ تاريخ طلب الخدمة: هو التاريخ الذي يقوم فيه طالب الخدمة أو المشترك بطلب الخدمة عبر الوسائل المتاحة لذلك.
- ٦/١ تاريخ بدء الخدمة: هو التاريخ الذي ينتهي فيه مقدم الخدمة من تأسيس وتشغيل الخدمة، بحيث يتمكن المشترك من استخدامها.
- ٧/١ المشترك: يعني أي شخص طبيعي أو اعتباري يمثل طرفاً في عقد أو ترتيب آخر مماثل، ساري المفعول مع مقدم خدمة؛ لأجل توفير خدمات اتصالات وتقنية معلومات.
- ٨/١ الفاتورة: المستند الرسمي الذي يصدره مقدم الخدمة للمشارك بشكل منتظم، مشتملاً على المقابل المالي، والأجور المستحقة لمقدم الخدمة عن الخدمة/الخدمات المقدمة له، موضحاً فيها اسم المشترك، ورقم هاتفه، ورقم الحساب، وتاريخ إصدار الفاتورة، والحد الائتماني، وتاريخ استحقاق الدفع، وتاريخ تعليق الخدمة أو فصلها؛ لعدم السداد.
- ٩/١ أجور التأسيس: هي الأجور التي تدفع مقابل تأسيس الخدمة، وتظهر في عقد الخدمة أو فاتورة المشترك الأولى.
- ١٠/١ الأجور المتكررة: هي أجور الخدمة/الخدمات التي تظهر باستمرار في فاتورة المشترك، بغض النظر عن الاستخدام أو عدمه، وتنتهي بإلغاء الخدمة.
- ١١/١ الأجور غير المتكررة: هي أجور الخدمة/الخدمات التي تظهر في فاتورة المشترك نتيجة لاستخدام تلك الخدمة/الخدمات.
- ١٢/١ تعليق الخدمة: إيقاف الخدمة المقدمة للمشارك بصفة مؤقتة، بناءً على طلبه، أو إيقافها من قبل مقدم الخدمة بموجب أحكام شروط هذه الخدمة، أو بموجب توجيه الهيئة بذلك.
- ١٣/١ إلغاء الخدمة: إنهاء الخدمة المقدمة للمشارك بإنهاء عقد الاشتراك؛ بناءً على طلبه، أو إنهائها من قبل مقدم الخدمة بموجب أحكام شروط هذه الخدمة، أو إنهائها بموجب توجيه من الهيئة بذلك.
- ١٤/١ عقد تقديم الخدمة: يعني الأحكام والشروط التي يضعها مقدم الخدمة فيما يتعلق بتقديم إحدى خدماته. وتشمل الشروط التي يتفق عليها المشترك ومقدم الخدمة فيما له علاقة بطلب الخدمة، أو الاشتراك في تلك الخدمة.
- ١٥/١ حساب المشترك: هو رقم حساب يخصصه مقدم الخدمة للمشارك؛ لتنظيم سداد المستحقات

المالية المترتبة على الخدمة/الخدمات المقدمة له.

١٦/١ وثيقة شروط الخدمة: هذه الوثيقة وما قد يجري عليها من تعديل أو تغيير من وقت لآخر، بعد موافقة الهيئة.

١٧/١ الحد الائتماني: هو حد الاستهلاك الأعلى لأجور استخدام الخدمة/الخدمات المقدمة للمشارك.

١٨/١ مبلغ التأمين: هو المبلغ المالي الذي قد يطلبه مقدم الخدمة من مشترك ما ليودعه في حساب الخدمة بوصفه تأميناً مالياً مقابل الاستفادة من خدماته.

١٩/١ خدمات المعطيات: هي خدمات الدوائر بين نقطتين أو خدمات الشبكة المقسمة للمعطيات والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر، الخدمات عريضة النطاق، الشبكة الخاصة الافتراضية، الخطوط الرقمية المؤجرة، خدمات بروتوكول الانترنت، خدمات تقنية التراسل غير التزامني، خدمات تقنية الترحيل الإطاري للمعطيات (Frame Relay) وخدمات التراسل بتغيير الطول الموجي (wavelength)، خدمات المنافذ الدولية (الاتصالات الدولية) للمعطيات، حركة المعطيات العابرة الدولية.

٢٠/١ خدمات الإنترنت: هي خدمات اتصالات الكترونية بين أجهزة الحاسب الآلي الشخصي وشبكة الانترنت العامة أو بين أجهزة الحاسب الآلي عبر شبكة الانترنت العامة بواسطة بروتوكول الانترنت، كما تسمح لتطبيقات البرامج الخاصة بتلك الأجهزة بالاتصال والتعامل فيما بينها.

المادة الثانية: أحكام عامة

١/٢ مع عدم الإخلال بالأحكام الواردة في أنظمة الهيئة، تطبق المواد الواردة في هذه الوثيقة، بالإضافة للشروط الخاصة لكل خدمة، أخذاً في الحسبان ما يلي:

١/١/٢ في حالة عدم وجود تعريف لعبارة معينة بهذه الوثيقة، وورود تعريف لها بأنظمة الهيئة، فإنه يؤخذ بالتعريف الوارد في أنظمة الهيئة.

٢/١/٢ يجب أن تكون عقود تقديم الخدمة التي يقدمها مقدم الخدمة متوافقة مع هذه الوثيقة والشروط الواردة فيها، وفي حالة الاختلاف يتم العمل بما ورد في هذه الوثيقة من شروط.

٣/١/٢ عند تنفيذ أي إجراء خطي، وفقاً لما تتطلبه هذه الوثيقة؛ فإنه يمكن تنفيذ هذا الإجراء إلكترونياً أو آلياً بواسطة أنظمة آلية، أو عن طريق البريد الإلكتروني.

٤/١/٢ عندما تتطلب وثيقة شروط الخدمة هذه أي تعديل لنص أو إضافة أو حذف لأي مادة أو فقرة، فيكون ذلك بخطاب رسمي موجه للهيئة موضحاً فيه مكان التعديل أو الإضافة أو الحذف المقترح إجراؤه، ومبيناً فيه الأسباب الداعية لذلك، وبناءً عليه يلزم الحصول على موافقة واعتماد الهيئة قبل نفاذ هذه التعديلات.

- ٢/٢ يسري العمل بهذه الوثيقة ابتداءً من تاريخ اعتمادها من قبل الهيئة، وتحل محل أي شروط خدمة سابقة، كما تكون أي تعديلات مستقبلية عليها سارية من تاريخ اعتماد الهيئة لها.
- ٣/٢ يجوز لمقدم الخدمة بعد الحصول على موافقة الهيئة الخطية المسبقة؛ التعاقد مع أشخاص آخرين من الباطن لتقديم خدمات الاتصالات المرخص له بتقديمها. ويبقى مقدم الخدمة وحده مسؤولاً أمام المشترك، وأمام الهيئة عن الأداء المطلوب لجميع الالتزامات النظامية، والتي كانت ستطبق من قبل مقدم الخدمة لو لم يحصل هذا التعاقد.
- ٤/٢ يحق للمشارك التخابر مع مقدم الخدمة هاتفياً أو شخصياً بالحضور إلى أي مكتب اشتراكات تابع له، أو بالبريد العادي أو بالفاكس أو بالبريد الإلكتروني، كما أن جميع الفواتير والإشعارات والمخاطبات التي تتم بين مقدم الخدمة ومشاركه يتم إرسالها أو توزيعها على المشتركين مناولة، أو عن طريق البريد العادي، أو البريد الإلكتروني أو الفاكس، أو أي وسيلة أخرى مناسبة يراها مقدم الخدمة، وعلى مقدم الخدمة أن يطلب من المشارك ضرورة تحديث بياناته الشخصية وعنوانه كلما استلزم الأمر ذلك.
- ٥/٢ إذا قام مقدم الخدمة؛ بتخفيض أو تعديل أي من تعرفه أجور خدماته؛ فإنه لا يحق للمشارك المطالبة بتطبيق التعرفة الجديدة لخدمة قدمت له قبل التاريخ المحدد لتنفيذ قرار التخفيض.
- ٦/٢ يحق لطالب الخدمة الحصول على نسخة من هذه الوثيقة المعتمدة من الهيئة عند طلبه، كما يقوم مقدم الخدمة بتوفير نسخ من هذه الوثيقة في مكاتب تقديم الخدمة مجاناً، كما توضع على الموقع الرسمي لمقدم الخدمة على شبكة الإنترنت.

المادة الثالثة: إجراءات طلب تقديم الخدمة

- ١/٢ للحصول على الخدمة تطبق الإجراءات التالية:
- أ- يجب على طالب الخدمة للمرة الأولى أن يقوم بتعبئة نموذج طلب تقديم الخدمة، وكتابة اسمه وتوقيعه في الخانة المخصصة بنموذج طلب الخدمة أمام الموظف المختص لدى مقدم الخدمة، أو أحد موزعيه المعتمدين، وإرفاق الوثائق الرسمية اللازمة، كما يلتزم مقدم الخدمة بالتأكد من صحة تلك الوثائق، وصلاحياتها. أما إذا كان مشتركاً سابقاً لدى مقدم الخدمة، والمعلومات المطلوبة موجودة في ملفه لدى مقدم الخدمة؛ فإن بإمكانه الاتصال بمقدم الخدمة من وسائل الاتصال المتاحة لهذا الغرض للحصول على الخدمة التي يرغبها.
- ب- مع مراعاة أحكام المادة (١/٥) من هذه الوثيقة يجب على المشارك تقديم التأمين المالي أو الكفالة المالية عند طلب مقدم الخدمة لذلك و/أو الخضوع للحد الائتماني المحدد من قبل مقدم الخدمة. ويجب على مقدم الخدمة إيضاح ذلك للمشارك عند تقديمه للطلب.
- ج- إذا كان طالب الخدمة شخصاً طبيعياً، فيجب أن لا يقل عمره عن خمسة عشر عاماً.
- د- يجب أن لا تكون الخدمة المطلوبة هي الخدمة نفسها التي تم تعليقها أو إلغاؤها عن المشارك

لأسباب نظامية، وذلك خلال المدة المقررة للتعليق أو الإلغاء.

هـ- يجب أن لا يكون على طالب الخدمة أي التزامات مالية مستحقة الدفع لمقدم الخدمة، إلا إذا كانت محل خلاف بين الطرفين.

و- عند استلام نموذج طلب تقديم الخدمة من المشترك واستيفاءه للمعلومات المطلوبة، وتعذر تقديم الخدمة له حسب الموعد المطلوب من المشترك، فعلى مقدم الخدمة إشعاره بالموعد المتوقع لتقديمها، وذلك خلال مدة أقصاها (١٠) أيام.

ز- يتم معالجة جميع الخلافات/الشكاوى بين مقدم الخدمة والمستخدم، المتعلقة بما ورد في هذه المادة وفقاً لأحكام المادة الحادية عشرة والثانية عشرة من هذه الوثيقة.

المادة الرابعة: عقود الخدمة

١/٤ يبدأ سريان عقد الخدمة (نموذج طلب تقديم الخدمة) من تاريخ بدء الخدمة لدى المشترك.

٢/٤ الحد الأدنى لمدة عقد الخدمة - في حال انطباق ذلك - شهر واحد، وفي حالة تعديل مقدم الخدمة للحد الأدنى للمدة؛ يجب عليه إبلاغ المشترك بذلك قبل توقيع العقد. كما يجب عليه إبلاغ المشترك بأي تعديلات على العقد قبل (٦٠) ستين يوماً من تاريخ نفاذها.

المادة الخامسة: التزامات المشترك

١/٥ يلتزم طالب الخدمة أو المشترك بدفع مبلغ التأمين المالي، بناءً على طلب مقدم الخدمة في أي من الحالات التالية:

أ- وجود معلومات مؤكدة لدى مقدم الخدمة عن عدم إمكانية طالب الخدمة سداد مستحقات الخدمة.

ب- وجود مبالغ كبيرة لأجور غير متكررة متراكمة على المشترك، ولم يتم سدادها، وليست محل خلاف/شكاوى بين الطرفين.

ج- إذا كان على المشترك ديون سابقة مستحقة الدفع لمقدم الخدمة، وليست محل خلاف/شكاوى بين الطرفين.

٢/٥ عندما تكون الأجور المقررة من قبل مقدم الخدمة على المشترك مقابل الخدمة مرتبطة باستخدام معين؛ فإنه لا يجوز للمستخدم استخدام الخدمة أو السماح باستخدامها لأي استخدام آخر، دون إبلاغ مقدم الخدمة، والحصول على موافقته الخطية. ويجب على مقدم الخدمة في حالة حدوث ذلك دون موافقته الرفع إلى الهيئة لاتخاذ القرار المناسب بشأن هذه المخالفة وفقاً لأنظمتها.

٣/٥ يلتزم المشترك بعدم استخدام أي خدمة، أو تركيب أي معدات اتصالات، أو توصيلها أو ربطها أو السماح باستخدامها بطريقة تتعارض مع الأنظمة المرعية في المملكة، أو تخالف قواعد الآداب العامة، أو لها طابع تهديدي، أو تؤدي إلى إحداث فرع أو إزعاج أو إرباك أو مضايقة أو

تشويش أو أذى من أي نوع لأي شخص أو جهة، أو أن يؤدي ذلك إلى إعاقة تقديم أو تشغيل أي خدمة من خدمات الاتصالات الخاصة بمقدم الخدمة، أو مقدمي الخدمة الآخرين المرخص لهم. ويعد المشترك وحده مسئولاً عما يترتب على تلك الأفعال. ويستوي الأمر فيما إذا كانت هذه الأفعال صادرة عن المشترك نفسه، أم عن شخص آخر، وسواءً أسمح له المشترك أم لم يسمح له باستخدام الخدمة. ويقوم مقدم الخدمة في حالة حدوث مثل هذه المخالفة بالرفع عنها إلى الهيئة؛ لاتخاذ ما يلزم بشأنها وفقاً لأنظمتها، إضافة إلى قيام مقدم الخدمة بتعليق الخدمة فوراً، وفق المادة التاسعة من هذه الوثيقة.

٤/٥ ما لم ينص على خلاف ذلك؛ فإن جميع المعدات والأجهزة الطرفية المؤمنة من قبل مقدم الخدمة لتوفير الخدمة للمشارك تبقى مملوكة لمقدم الخدمة، ويلتزم المشترك عند إلغاء الخدمة بإعادة تلك المعدات والأجهزة إلى مقدم الخدمة، فيما عدا الحالات التي يجتمع فيها الشرطان التاليان:

- أ- أن تكون قيمة الأجهزة والمعدات قد دفعت من قبل المشترك.
- ب- أن ينحصر استخدام الأجهزة والمعدات على المشترك.

٥/٥ يلتزم المشترك بالمحافظة على الأجهزة والمعدات المؤمنة له من قبل مقدم الخدمة لتقديم الخدمة، وفي حالة تسبب المشترك عن قصد أو إهمال بإلحاق أي أضرار أو خسائر بتلك الأجهزة والمعدات؛ فإنه يحق لمقدم الخدمة مطالبة المشترك بدفع تكاليف إصلاح تلك الأجهزة أو استبدالها حسب الأحوال، مع حق مقدم الخدمة في المطالبة بدفع تعويض مساوٍ لقيمة الأضرار الناتجة عن ذلك، وفقاً للأنظمة المرعية.

٦/٥ يعد المشترك مسئولاً عن تأسيس التمديدات والتوصيلات والأجهزة والمعدات الطرفية التي تقع داخل موقعه، والخاصة بالخدمة المقدمة له، وكذلك صيانتها، ما لم تكن الأجهزة والمعدات الطرفية مقدمة له من مقدم الخدمة وفقاً للفقرة (٤/٥)، حيث يتحمل مقدم الخدمة مسؤولية صيانتها. ويلتزم المشترك باستخدامها والمحافظة عليها بالطريقة الصحيحة، ويعد المشترك مسئولاً عن تردي الخدمة بسبب عيوب التمديدات الداخلية التابعة له، أو عن الأضرار الناتجة عنها.

٧/٥ مع عدم الإخلال بقواعد المسؤولية عن الضرر وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة، يكون المشترك مسئولاً عما يترتب على مخالفته من غرامات قد تفرض عليه من قبل الهيئة وفقاً لأنظمتها، وذلك في أي من الحالات التالية:

- أ- الاستخدام أو التشغيل غير المشروع للخدمة المقدمة للمشارك، سواءً أكانت من قبل المشترك نفسه أو من غيره.
- ب- الأضرار المترتبة على الاستخدام غير المشروع للخدمة من قبل المشترك أو من غيره، بما في ذلك إحداث أي خلل أو تشويش، يسببه هذا الاستخدام على مرافق مقدم الخدمة، أو مرافق مقدمي الخدمة الآخرين المرخص لهم، والناتجة عن هذا الاستخدام غير المشروع.

ج- أي خسائر أو أضرار تنشأ نتيجة التعديلات التي يقوم بها المشترك، أو يسمح بها على الأجهزة والمعدات، وبرامج الاتصالات المتصلة بالخدمة المقدمة له، مهما كانت مبررات حدوثه.

٨/٥ الالتزام بكل ما يتعلق بالتراخيص المطلوبة للبرامج المستخدمة في الأجهزة والمعدات، بما في ذلك حقوق الملكية الفكرية^(١)؛ أو أي حقوق أخرى مطلوبة ترتبط بتقديم أي خدمات، أو تركيب أو استخدام أي معدات في موقعه (ويشمل ذلك أجهزة الاتصالات ومعداتهما) وذلك طيلة مدة تقديم الخدمة أو إتاحتها للمشارك.

المادة السادسة: التزامات مقدم الخدمة

١/٦ يجب أن يقوم مقدم الخدمة بتأمين الخدمة لكل من تقدم بطلبها عند استيفائه الشروط الواردة في المادة الثالثة من هذه الوثيقة، وتوافر الإمكانيات الفنية لتقديمها.

٢/٦ مع مراعاة أحكام الفقرة (١/٥) من هذه الوثيقة، يجب على مقدم الخدمة أن يبين لطالب الخدمة، سبب طلب مبلغ التأمين ومقداره وطريقة تطبيقه، وأن يقوم بتحديد الحد الائتماني للمشارك بناءً على سجل المشارك لديه في حالة كونه قد سبق له الاشتراك بإحدى خدمات مقدم الخدمة.

٣/٦ يجب على مقدم الخدمة تقديم الخدمة للمشاركين كافة بالشروط والمواصفات نفسها، ودون أي تفرقة أو تمييز بينهم، ويشمل ذلك الأمور التالية:

أ- المقابل المالي للخدمات المقدمة.

ب- جودة الخدمة المقدمة.

ج- الوقت الذي يتم فيه توفير الخدمة المطلوبة.

د- أي شروط تصدرها الهيئة.

٤/٦ لا يجوز لمقدم الخدمة مطالبة المشارك بأي مبالغ تزيد عن تكاليف الأجور المطبقة على خدمات الاتصالات التي يقدمها للمشارك بناءً على طلبه.

٥/٦ يجب على مقدم الخدمة أن يعيد إلى المشارك المبالغ التأمينية، أو المبالغ الفائضة من التأمين المالي، خلال ثلاثين يوماً من تاريخ إلغاء الخدمة، أو زوال سبب طلب التأمين.

٦/٦ يزود مقدم الخدمة المشترك بفواتير واضحة وصحيحة ومفصلة للخدمات المقدمة له في نهاية كل مدة فوتر (في حال انطباق ذلك)، حسب التعرفة المطبقة. ويجب على مقدم الخدمة أن يحتفظ بسجلات دقيقة عن جميع الفواتير التي تم إصدارها والمعلومات المتعلقة بالمشاركين لمدة ستة أشهر من تاريخ إصدارها، باستثناء تلك المتعلقة بخلافات مع المشاركين أو التي تظلموا منها، فتحتفظ إلى حين الانتهاء من حل الخلاف/الشكوى. ويلتزم مقدم الخدمة بتقديم الفواتير للهيئة عند الطلب.

٧/٦ جميع معلومات المشارك سرية، ويحافظ مقدم الخدمة على سريتها، ولا يتم إفشاؤها لأي

(١) حسب ما ورد في نظام حقوق المؤلف

طرف بأي حال من الأحوال، إلا بطلب من الهيئة، أو بناءً على موافقة خطية من المشترك، أو من يمثله رسمياً في ذلك.

٨/٦ يلتزم مقدم الخدمة بالمحافظة على سرية المعلومات التي يتم إرسالها، أو استقبالها عن طريق شبكات الاتصالات العامة التابعة له، وعدم السماح لأي شخص (من موظفيه أو من التابعين له أو غيرهم) بالإطلاع عليها أو الاستماع إليها أو تسجيلها.

٩/٦ يلتزم مقدم الخدمة بحفظ المعلومات الأساسية، التي يمكن من خلالها التعرف على هوية المشتركين المرتبطين به سلكياً أو لاسلكياً مدة لا تقل عن ستة أشهر.

١٠/٦ يجب على مقدم الخدمة اتخاذ الإجراء المناسب لضمان عدم تجاوز الأجر غير المتكررة مبلغ الحد الائتماني للمشارك.

المادة السابعة: الفوترة

١/٧ يقوم مقدم الخدمة بالاحتفاظ بنسخة محدثة من جدول التعرفة المطبقة على خدماته في موقعه الرسمي على شبكة الإنترنت. وكذلك الاحتفاظ بنسخ مطبوعة من جدول التعرفة في مكاتبه المخصصة لخدمات المشتركين.

٢/٧ يحق للمشارك أو وكيله، عند الطلب، الاطلاع على سجلات الفواتير المتعلقة بالخدمة/الخدمات المقدمة له، في ضوء ما ورد في الفقرة (٦/٦) من هذه الوثيقة، كما يحق ويجوز للمشارك طلب تصحيح البيانات المدونة في سجلات مقدم الخدمة إذا أثبت عدم صحتها.

٣/٧ يقوم مقدم الخدمة (في حال انطباق ذلك) بتزويد المشارك بصفة منتظمة بفواتير واضحة وصحيحة ومفصلة، موضحاً بها الأجر المستحق، وتاريخ استحقاق الدفع، وتاريخ إصدار الفاتورة. على أن تشمل المعلومات التالية:

- أ- الأجر غير المتكررة.
- ب- أجر الاشتراك المتكررة، لكل خدمة على حدة.
- ج- التخفيضات في الأسعار الممنوحة للمستخدم في حالة بيع خدمتين أو أكثر في عملية واحدة.

د- أي مقابل مالي آخر لقاء تقديم الخدمة.

٤/٧ ينبغي على المشترك التدقيق والتأكد من صحة كل فاتورة تتعلق بالخدمة/الخدمات المقدمة له، وفي حالة وجود خطأ؛ فإنه يحق له الاعتراض على ذلك الخطأ، وذلك بإبلاغ مقدم الخدمة عن طريق تقديم شكوى رسمية باعتراضه خلال مدة لا تتجاوز تاريخ صدور الفاتورة التالية، وذلك عبر إحدى وسائل الاتصال التي يحددها مقدم الخدمة (إما شكوى خطية يتم إرسالها عن طريق الفاكس أو رسالة إلكترونية على عنوان البريد الإلكتروني لمقدم الخدمة أو الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة أو رسالة صوتية عن طريق المأمور إلى مسئول العناية بالعملاء). ويجب على مقدم الخدمة إعطاء المشارك فور تلقي الشكوى رقماً لشكواه (رقم الشكوى)؛ حتى يتمكن من متابعتها بموجب ذلك الرقم. وعلى مقدم الخدمة الإجابة خطياً أو إلكترونياً

على شكوى المشترك خلال (١٥) خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديم الشكوى، ويكون الرد إما بقبول الشكوى، واتخاذ ما يلزم لتصحيح الأوضاع، أو بإبداء أسباب عدم قبول الشكوى. وفي حالة عدم الرد من قبل مقدم الخدمة على الشكوى، أو في تمكن المشترك من التوصل إلى حل مع مقدم الخدمة، أو عدم رضاه عن النتائج التي توصل إليها مقدم الخدمة؛ فإنه يكون من حقه التقدم بتظلم إلى الهيئة، وفقاً لنص المادة الثالثة عشرة من هذه الوثيقة، ولا يؤدي تقديم هذا الاعتراض إلى:

أ- عدم وجوب قيام المشترك بسداد المبالغ المالية غير المعترض عليها الواردة في الفاتورة المعنية، نظراً لكونها واجبة في حقه، وذلك خلال فترة التسديد الموضحة بالفاتورة.
ب- عدم أحقية مقدم الخدمة بفرض مقابل مالي معتمد من الهيئة، يدفع في حال عدم صحة الاعتراض المقدم من المشترك.

٥/٧ يجب على مقدم الخدمة تحديد الحد الائتماني للمشارك على أن يراعى فيه تاريخ المشارك الائتماني، والحالات المنصوص عليها بالفقرة (١/٥) من هذه الوثيقة. كما يجب على مقدم الخدمة تخفيض الحد الائتماني بناءً على طلب المشارك، ولتقدم الخدمة رفض طلب المشارك رفع الحد الائتماني بناءً على ما ورد بهذه الفقرة.

٦/٧ يجب أن لا يتجاوز إجمالي قيمة الفاتورة مبلغ الحد الائتماني، ويستثنى من ذلك أجور آخر عملية اتصال تمت قبل بلوغ الحد الائتماني.

٧/٧ المشارك غير مسئول عن سداد أجور سابقة لم تتم فوترتها، كلياً أو جزئياً، إلا في حالة كون المبالغ صحيحة لأجور متكررة أو غير متكررة، شريطة أن يتم فوترتها ومطالبة المشارك بها خلال (١٥٠) مئة وخمسين يوماً من تاريخ استحقاق المبلغ.

٨/٧ يحق لمقدم الخدمة تحويل أي مبالغ مستحقة لم يتم سدادها من قبل المشارك، (وترتب عليها إلغاء الخدمة)، إلى أي حساب آخر يخص المشارك لدى مقدم الخدمة، مع إشعار المشارك بذلك.

٩/٧ يجب على مقدم الخدمة أن يعيد إلى المشارك أي مبالغ زائدة دفعها، وذلك خلال (٣٠) ثلاثين يوماً على الأكثر من تاريخ اكتشافها، أو يقوم بإضافتها إلى أي حساب آخر للمشارك لديه، إذا رغب المشارك في ذلك.

المادة الثامنة: تعليق الخدمة أو إنهاؤها من قبل المشارك

١/٨ يحق للمشارك طلب تعليق الخدمة لمدة لا تتجاوز (١٢) اثني عشر شهراً، على أن يقوم بسداد الأجر المتكررة عن هذه المدة، وفي هذه الحالة يكون ملزماً بدفع جميع الأجر المستحقة عليه، نظير تلك الخدمة حتى تاريخ انتهاء تعليقها.

٢/٨ عند طلب المشارك إنهاء الخدمة قبل تأسيسها وتشغيلها له من قبل مقدم الخدمة؛ فإنه يكون ملزماً أمام مقدم الخدمة بدفع التكاليف المترتبة على ذلك، ويعفى المشارك من تحمل أي تكاليف إذا أخفق مقدم الخدمة بإيصال الخدمة وتشغيلها في الوقت المحدد بين مقدم الخدمة

والمشترك.

٣/٨ يجوز للمشارك أن يطلب إنهاء الخدمة، شريطة انقضاء الحد الأدنى من أي مدة تعاقد، مع الأخذ في الحسبان الحد الأدنى لمدة عقد الخدمة الوارد بالمادة الرابعة من هذه الوثيقة، وأن يدفع جميع الأجور المستحقة على الخدمة إلى تاريخ إنهاؤها، ويقوم مقدم الخدمة بإجابة المشترك إلى طلبه.

٤/٨ يجوز إنهاء الخدمة قبل تاريخ انقضاء مدة الحد الأدنى للعقد في الحالات التالية:

أ- وفاة المشترك، وفي هذه الحالة فإنه يجوز للورثة الاختيار بين استمرار الخدمة ونقلها لاسم واحد منهم، وتحمله كافة الحقوق والمسئوليات المترتبة على المشترك الأصلي، أو إلغاء الخدمة. ويجوز لمقدم الخدمة إنهاء الخدمة بعد مضي (٣٠) يوماً من تاريخ إبلاغه بالوفاة إذا لم يحدد الورثة موقفهم، ويجوز لمقدم الخدمة تعليق الخدمة من تاريخ الإبلاغ عن الوفاة.

ب- انتقال المشترك من مقدم الخدمة الحالي إلى مقدم خدمة آخر، ويكون تاريخ إنهاء الخدمة اعتباراً من تاريخ استكمال عملية الانتقال، مع مراعاة أحكام العقد الموقع مع المشترك.

المادة التاسعة: تعليق الخدمة أو إنهاؤها من قبل مقدم الخدمة

١/٩ يحق لمقدم الخدمة تعليق الخدمة أو إنهاؤها عن المشترك لأي سبب من الأسباب التالية:

- أ- عدم تقديم التأمين المالي الذي يطلبه مقدم الخدمة في الحالات التي يتم طلب التأمين فيها، وفقاً لما ورد بهذه الوثيقة.
- ب- مخالفة المشترك لأي من الأحكام أو الشروط الواردة في هذه الوثيقة أو عقد الخدمة.
- ج- عدم سداد المشترك لمستحقات مقدم الخدمة، طبقاً لأي من المواد الواردة في هذه الوثيقة، ما لم تكن تلك المستحقات محل خلاف.
- د- عدم تجاوز المشترك بتحديث بياناته عند مطالبته بذلك، أو ثبوت تقديمه بيانات أو معلومات مغلوطة أو مزورة لمقدم الخدمة.
- هـ- في حالة وفاة المشترك، مع مراعاة حكم الفقرة (٤-أ) من المادة الثامنة من هذه الوثيقة.
- و- إذا ورد طلب التعليق أو الإلغاء من الهيئة.

٢/٩ يجب على مقدم الخدمة عدم فصل الخدمة المقدمة إلى المشترك أو تغييرها، خلال فترة بحث الشكوى المقدمة بشأنها من المشترك إلى مقدم الخدمة أو الهيئة؛ حتى يتم إنهاء الشكوى، وإصدار القرار اللازم بشأنها من الهيئة.

٣/٩ لا يتم إلغاء الخدمة بسبب عدم سداد الفاتورة قبل انقضاء (٤٥) خمسة وأربعين يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة التالية. وفي حالة إلغاء الخدمة بعد انتهاء تلك المدة، فيجب العمل بما يأتي:

أ- يقوم المشترك بدفع جميع المبالغ المستحقة لمقدم الخدمة عن تلك الخدمة حسب المواعيد المحددة في الفاتورة.

ب- يقوم المشترك فوراً بإعادة جميع أجهزة الاتصالات الطرفية إلى مقدم الخدمة، في حالة قيام مقدم الخدمة بتأمينها للمشارك، مع الأخذ في الحسبان التلف الناتج عن الاستعمال العادي.

ج- لمقدم الخدمة حق مطالبة المشارك بقيمة الأجهزة الطرفية التي لم يتم المشارك بإعادتها إلى مقدم الخدمة، أو تكلفة إصلاح الأجهزة التي أعادها بحالة تالفة أو معطلة، إذا كان ذلك بسبب راجع إليه.

٤/٩ 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 المشارك، 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.

٥/٩ في حالة قيام مقدم الخدمة بتعليق خدمة مشترك وفقاً لهذه المادة فإنه يجب عليه التأكد من أن التعليق لم يحدث قبل انتهاء المدة المعتمدة من الهيئة والمحددة للسداد من تاريخ صدور فاتورة المشارك، ما لم يتجاوز الحد الائتماني.

٦/٩ في حالة التعليق لأي خدمة حسب أحكام هذه الوثيقة؛ يقوم المشارك بالاستمرار في دفع المقابل المالي لتلك الخدمة عن المدة التي تم فيها التعليق.

٧/٩ تعليق الخدمة أو إنهاؤها لا يعفي المشارك من مسؤوليته عن سداد أي مبالغ مستحقة لمقدم الخدمة.

٨/٩ على مقدم الخدمة إعادة الخدمة فوراً عند اتضاح وجود خطأ، أو عدم صحة الإجراء المتخذ بتعليق خدمة المشارك أو إلغائها، وبما لا يتجاوز يوم العمل التالي لحدوث التعليق أو الإلغاء، على أكثر تقدير، إلا إذا منعت مقدم الخدمة ظروف قاهرة من القيام بذلك. ولا يجوز اقتضاء مبلغ لإعادة الخدمة في هذه الحالة، كما يعفي المشارك من دفع الأجر المتكررة عن تلك الفترة.

٩/٩ لا يحق للمشارك مطالبة مقدم الخدمة باستعادة أجزء تأسيس الخدمة/الخدمات عند إنهاء الخدمة لعدم السداد، أو بطلب من المشارك، باستثناء الأجزء غير المتكررة المعترض عليها.

المادة العاشرة: حدود مسؤولية مقدم الخدمة

١/١٠ إذا لم يثبت إهمال مقدم الخدمة أو تقصيره؛ فإن مسؤوليته تجاه المشارك في حالات التقصير، أو انقطاع الخدمة، أو تأخيرها، أو العيوب أو الإخفاقات في الإرسال، أو في الاتصالات؛ تنحصر في إعادة المقابل المالي للمشارك عند طلبه ذلك، أو بناءً على قرار من الهيئة في حالة الشكوى.

المادة الحادية عشرة: شكاوى/خلافات المشتركين

- ١/١١ في حالة وجود اعتراض لدى المشترك على المبالغ المطالب بها، أو عدم رضی المشترك عن أي من الخدمة/الخدمات التي يقدمها مقدم الخدمة؛ فعلى المشترك التوجه بشكواه لمقدم الخدمة أولاً، وفقاً لأنظمة الهيئة. وفي حالة وجود خلاف/شكوى لم يتمكن مقدم الخدمة من حلها؛ فيجوز للمشارك أن يرفع شكواه إلى الهيئة لإصدار قرارها بهذا الشأن وذلك حول أي شأن له علاقة بالخدمة، بما في ذلك الأمور التالية:
- أ- الوصول إلى الخدمة/الخدمات من قبل المشترك.
 - ب- جودة الخدمة/الخدمات التي يقدمها مقدم الخدمة للمشارك.
 - ج- الالتزامات المالية التي فرضها مقدم الخدمة على المشارك، ويشمل ذلك أي فواتير على المشارك نشأ حولها الخلاف.
 - د- فصل الخدمة من قبل مقدم الخدمة، أو تعليقها أو عدم إعادة توصيلها.
 - هـ- تفسير عقد الخدمة القائم بين الطرفين.
 - و- تفسير أي نص وارد في تعرفه خدمات مقدم الخدمة المطبقة أو صلاحية تطبيقها.
 - ز- كيفية التعامل مع المعلومات السرية للمشارك المقدمة إلى مقدم الخدمة.

المادة الثانية عشرة: حل الشكاوى/الخلافات من قبل الهيئة

- ١/١٢ لا يتم رفع شكوى إلى الهيئة إلا بعد قيام مقدم الخدمة والمشارك بالتفاوض بحسن نية لمدة لا تقل عن (١٥) خمسة عشر يوماً من تاريخ تلقي مقدم الخدمة لشكوى المشارك الخطية أو الإلكترونية (عن طريق البريد الإلكتروني أو موقع مقدم الخدمة الإلكتروني) وعدم توصلهما إلى اتفاق لحل الشكوى يقبله مقدم الشكوى خلال تلك المدة. ويجب أن يحدد المشارك في شكواه المقدمة للهيئة طلباته، بحيث تشمل جميع مواضيع الخلاف مع مقدم الخدمة، وتكون الشكوى محررة خطياً أو إلكترونياً مع بيان وقائعها. ولا يلزم المشارك بتزويد مقدم الخدمة بنسخة منها. ويجوز للهيئة اتخاذ أي إجراء وقتي تراه مناسباً في هذا الشأن وفقاً لسلطتها التقديرية بغض النظر عن الإجراءات والمدد المشار إليها أعلاه.
- ٢/١٢ تتعامل الهيئة مع الشكوى وفق الإجراءات الواردة في أنظمتها وإجراءات العمل لديها، ويمكن الاطلاع عليها بزيارة موقع الهيئة الإلكتروني على شبكة الإنترنت (www.citc.gov.sa)، أو الحصول على نسخة منها من الهيئة أو من مقدم الخدمة.

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission



ص.ب.٧٥٦٠٦ الرياض ١١٥٨٨ المملكة العربية السعودية هاتف: +٩٦٦ ١ ٤٦١٨٠٠٠ فاكس: +٩٦٦ ١ ٤٦١٨١٩٠

P.O.Box 75606 Riyadh 11588 Saudi Arabia Tel.: +966 1 4618000 Fax: +966 1 4618190

Web site: www.cite.gov.sa Email: info@cite.gov.sa