



وثيقة شروط الخدمة
لمقدمي خدمات المعطيات وخدمات الانترنت

رمضان ١٤٢٨ هـ

سبتمبر ٢٠٠٧ م

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 مسؤولية 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 ولائحته التنفيذية، تنظيم هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وأي لائحة تنفيذية أو وثيقة تنظيمية 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 بتقديم نموذج طلب الخدمة (عقد الخدمة) إلى مقدم الخدمة.
- 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 مرة واحدة فقط 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 إنهاؤها من قبل مقدم الخدمة بموجب أحكام شروط هذه الخدمة، أو إنهاؤها 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 المشارك ومقدم الخدمة فيما له علاقة بطلب الخدمة، أو الاشتراك في تلك الخدمة.

١٥/١ **حساب المشارك:** 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 مشارك ما ليودعه في حسابه 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

العامّة بواسطة بروتوكول الانترنت ، كما تسمح لتطبيقات البرامج الخاصّة بتلك الأجهزة بالاتصال والتعامل فيما بينهم.

المادة الثانية: أحكام عامّة

١/٢ مع عدم الإخلال بالأحكام الواردة في أنظمة الهيئة، تطبق المواد الواردة في هذه الوثيقة، بالإضافة للشروط الخاصّة 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 التخابط 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 بشكل سنوي، وكل ما 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 نفاذ قرار التخفيض أو التعديلات اللاحقة.

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 الإنترنت.

المادة الثالثة: إجراءات طلب تقديم الخدمة

١/٣ 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 مشاركاً 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 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 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، 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 واستيفاؤه للمعلومات المطلوبة، وتعدر تقديم الخدمة له حسب الموعد المطلوب من المشترك، فعلى مقدم الخدمة تزويده خطياً 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 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/ 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 من قبل مقدم الخدمة على المشترك مقابل الخدمة مرتبطة باستخدام معين؛ فإنه لا يجوز للمشارك 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 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 مسؤولاً 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، استثناءً من 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، وذلك في الحالات التي يقوم فيها مقدم الخدمة بذلك، 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 مسؤولاً 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 مسؤولاً 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 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، سواء أكانت من قبل المشترك نفسه أو من غيره.

ب - الأضرار المترتبة على الاستخدام غير المشروع للخدمة من قبل المشارك 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 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 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 المشارك بفواتير واضحة وصحيحة ومفصلة للخدمات المقدمة له في نهاية كل مدة فوترة (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 لا تقل عن 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.

٧/٦ جميع معلومات المشترك سرية، 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 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 لمدة 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 المشاركين.

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 المستحقة، وتاريخ استحقاق الدفع، وتاريخ إصدار الفاتورة. على أن تشمل المعلومات التالية:

- أ- الأجر غير المتكررة.
- ب- أجرة الاشتراك المتكررة، لكل خدمة على حدة.
- ج- التخفيضات في السعر 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 مقدمة 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 أو الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة 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 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، ومقدم الخدمة رفض طلب المشارك رفع الحد الائتماني بناءً على ما ورد بهذه الفقرة.
- ٦/٧ يجب أن لا يتجاوز إجمالي الأجور غير المتكررة مبلغ الحد الائتماني، ويستثنى من ذلك أجور آخر عملية اتصال تمت قبل بلوغ الحد الائتماني.
- ٧/٧ المشارك غير مسؤول 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 الأجور المتكررة عن هذه المدة، وفي هذه الحالة يكون ملزماً بدفع جميع الأجور المستحقة عليه، نظير تلك الخدمة حتى تاريخ تعليقها.
- ٢/٨ عند طلب المشارك إنهاء الخدمة قبل تأسيسها وتشغيلها له من قبل مقدم الخدمة؛ فإنه لا يكون ملزماً أمام مقدم الخدمة بدفع أي أجور عن تلك الخدمة.
- 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 المشارك 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 والمسؤوليات 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.
- 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 تجاوب 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 المشترك 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 القاهرة 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 القاهرة من

القيام بذلك. ولا يجوز اقتضاء مبلغ لإعادة الخدمة في هذه الحالة، كما يعفى المشترك من دفع الأجر المتكررة عن تلك الفترة.

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

المادة العاشرة: حدود مسؤولية مقدم الخدمة

١/١٠ إذا لم يثبت إهمال مقدم الخدمة أو تقصيره؛ فإن مسؤوليته تجاه المشترك 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 رضا 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 المشترك، 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 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 إلكترونية (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 مناسب لحماية المشارك 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.