

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission



وثيقة شروط الخدمة لمقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة

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 : 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 ولوائحه 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: " 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 مرة واحدة فقط 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 المشارك ومقدم الخدمة فيما له علاقة بطلب الخدمة، أو الاشتراك في تلك الخدمة.
- ١٧/١ **حساب المشارك:** 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 ليوذعه في حسابه 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 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، 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 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 نسخاً 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

١/٣ 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، 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 خطياً بالموعد المتوقع لتقديمها خلال مدة أقصاها ١٠ أيام.
- ز- يتم معالجة جميع الخلافات/الشكاوى بين مقدم الخدمة والمشارك 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 المشارك 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 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 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 المشارك 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، يسببه هذا الاستخدام على مرافق مقدم الخدمة، أو مرافق مقدمي الخدمة الآخرين المرخص لهم، والناجمة 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 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 يجب على مقدم الخدمة أن يبين لطالب الخدمة، سبب طلب مبلغ التأمين ومقداره وطريقة تطبيقه، وأن يقوم بتحديد الحد الائتماني للمشارك بناءً على سجل المشترك 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 المشترك 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 المشترك 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 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 المشتركين أو التي تظلموا منها، فتحتفظ 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 بالاطلاع 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، الاطلاع 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- أجرة الاشتراك المتكررة، لكل خدمة على حدة.

- ج- تفاصيل أجور المكالمات المنفذة.
- د- قائمة مفصلة بالأجور 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 مسؤول عن دفع جميع الأجر عن الخدمة/الخدمات الصادرة من هاتفه، بغض النظر عن الطريقة التي تمت بها الخدمة من هاتفه، أو هوية من قام بالاستخدام. ويجوز للمشارك التظلم من أجر الخدمة/الخدمات التي يعتقد أنها لم تصدر من هاتفه. 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. وللمقدم الخدمة رفض طلب المشارك رفع الحد الائتماني بناءً ما على ما ورد بهذه الفقرة.

٦/٧ يجب أن لا يتجاوز إجمالي الأجر غير المتكررة مبلغ الحد الائتماني، مع مراعاة الحالة الواردة في الفقرة (١٠/٧ - ب)، ويستثنى من ذلك أجر 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.

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 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.

المشترك غير مسؤول 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 المكالمات.

وفي حالة ثبوت عجز المشترك عن دفع المبلغ المستحق كاملاً، فعلى مقدم الخدمة إيجاد اتفاقية مع المشترك للسداد بالتقسيط، تكون 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 المشارك 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 المشارك عليها. ويجب على مقدم الخدمة إعطاء المشارك مستنداً رسمياً يثبت تنازله، وإخلاء مسؤوليته عن الخدمة المتنازل عنها.

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 المشارك

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 تعليقها.

٢/٩ عند طلب المشارك إنهاء الخدمة قبل تأسيسها وتشغيلها له من قبل مقدم الخدمة؛ فإنه لا يكون ملزماً أمام مقدم الخدمة بدفع أي أجر عن تلك الخدمة.

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 الأجور المستحقة عن الخدمة إلى تاريخ انتهائها، ويقوم مقدم الخدمة بإجابة المشترك إلى طلبه.

٤/٩ 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 خدمة المشترك إلى مشترك آخر بدون انقطاع، وفق تنازل بينهما معتمد من مقدم الخدمة، وفي هذه الحالة يسرى الإنهاء في حق المشترك الأصلي من تاريخ تنازل المشترك عن الخدمة إلى المتنازل إليه.
- ج- 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 العاشرة: تعليق الخدمة أو إنهاؤها من قبل مقدم الخدمة

١/١٠ 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- مخالفة المشترك لأي من الأحكام أو الشروط الواردة في هذه الوثيقة أو عقد الخدمة.
- د- عدم سداد المشترك لمستحقات مقدم الخدمة، طبقاً لأي من المواد الواردة في هذه الوثيقة، ما لم تكن تلك المستحقات محل خلاف.
- هـ- عدم تجاوب 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 الشكوى المقدمة بشأنها من المشترك إلى مقدم الخدمة أو الهيئة، حتى يتم إنهاء الشكوى، 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 القاهرة مقدم الخدمة من القيام بذلك، أما في حالة الإلغاء الذي يتم بسبب طلب المشترك، فإنه لا تعاد الخدمة إليه إلا بطلب منه، وفي هذه الحالة يعامل هذا الطلب بوصفه طلباً جديداً، وتعاد الخدمة حسب توفر الإمكانيات 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 يعفى 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 القاهرة مقدم الخدمة من القيام بذلك. ويعفى المشترك من دفع الأجور المتكررة عن تلك الفترة.

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

المادة الحادية عشرة: حدود مسؤولية مقدم الخدمة

١/١١ يعد المشتركون مستخدمين لأرقام الهواتف المتنقلة وليسوا ملاكاً لها. وإذا احتاج مقدم الخدمة إلى 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 المشترك، ويستمر ذلك حتى حدوث أي مما يلي:

أ- مضي مدة ثلاثة أشهر من تاريخ بدء التغيير.

ب- إنهاء الخدمة من قبل المشترك.

٢/١١ 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.

المادة الثانية عشرة: شكاوى/ خلافات المشتركين

١/١٢ 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 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/الخلافات من قبل الهيئة:

١/١٣ 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)، بالبريد 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 .

٢/١٣ 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.