هيئة تنظيم الاتصالات

قرار رقم (١٧) لسنة ٢٠١٧
بإصدار اللائحة التنظيمية بشأن
حماية مستهلكي خِدْمات الاتصالات

رئيس مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات:

بعد الاطلاع على قانون الاتصالات الصادر بالمرسوم بقانون رقم (٤٨) لسنة ٢٠٠٢، المعدَّل بالمرسوم بقانون رقم (٣٨) لسنة ٢٠١٧،

وبعد التشاور مع الأطراف ذوي المصلحة،

وبناءً على عرْض القائم بأعمال المدير العام لهيئة تنظيم الاتصالات،

وبعد موافقة مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات،

قرر الآتي:

المادة الأولى

يُعمل بأحكام اللائحة التنظيمية بشأن حماية مستهلكي خِدْمات الاتصالات المرافقة لهذا القرار.

المادة الثانية

يُنشر هذا القرار واللائحة المرافقة له في الجريدة الرسمية، ويُعمل بهما اعتباراً من اليوم التالي لتاريخ النشر.

رئيس مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات

د. محمد أحمد العامر

صدر بتاريخ: ٥ ربيع الأول ١٤٣٩هـ

الموافق: ٢٣ نوفمبر ٢٠١٧م

اللائحة التنظيمية
بشأن حماية مستهلكي خِدْمات الاتصالات

الفصل الأول
التعاريف
مادة (١)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة، يكون للكلمات والمصطلحات التالية المعانيَ المبينةَ قرينَ كُلٍّ منها، ما لم يقتضِ سياقُ النص خلافَ ذلك، كما يكون لبقية الكلمات والمصطلحات المستخدَمة في هذه اللائحة ذات المعانيَ الواردةَ في المادة (١) من قانون الاتصالات الصادر بالمرسوم بقانون رقم (٤٨) لسنة ٢٠٠٢:

القانون: قانون الاتصالات الصادر بالمرسوم بقانون رقم (٤٨) لسنة ٢٠٠٢.

الهيئة: هيئة تنظيم الاتصالات.

مشغل مرخَّص له: شخص مرخَّص له بتشغيل شبكة اتصالات أو بتقديم خدمة اتصالات طِبقاً لأحكام المادة (٢٥) من القانون.

المشترك: أيُّ شخص طرف في عقد خدمة مع مشغِّل مرخَّص له بشأن تقديم المنتجات والخِدْمات المعينة.

المستهلِك: أيُّ مشترك أو شخص يستقبل أو يستخدم أو يطلب أو يستهلك منتجاً أو خدمة معينة.

الطرف الثالث: أيُّ شخص أو جهة يستخدمها المشغِّل المرخَّص له للقيام بالإعلان أو عرْض أو بيع المنتَج أو الخدمة المعينة مثل التجار الوكلاء والموزعين والبائعين ومنافذ البيع بالتجزئة.

المعلِن: المشغِّل المرخَّص له أو الطرف الثالث الذي يقوم بالإعلان عن منتَج أو خدمة معينة بأية وسيلة من وسائل الإعلان.

الإعلان: المحتوى الذي يتحكم فيه المعلِن بصورة مباشرة أو غير مباشرة بأية لغة، ويتم إرساله من خلال وسائل الإعلان المختلفة بقصْد التأثير على اختيار المستهلك أو رأيه أو سلوكه.

وسائل الإعلان: أية وسائل تُستخدَم لغرض الإعلان، ومنها:

أ) الإعلانات التلفزيونية والراديوية والصحف والمجلات.

ب) الكتيِّبات والمنشورات.

ج) البريد المباشر والبريد الإلكتروني.

د) أية مواد تُنشَر في نقاط البيع.

هـ) مواد التعبئة والتغليف.
و) بطاقات الأسعار.
ز) اللوحات الإعلانية.
ح) الملصقات.
ط) إعلانات السينما.
ي) مقاطع الفيديو الترويجية.
ك) مواد ولافتات المواقع الإلكترونية.
ل) وسائل الإعلام والأخبار الصحفية.
م) وسائل التواصل الاجتماعي.
ن) مجموعات الأخبار الإلكترونية.
س) الرسائل وملحقاتها.
ع) مقاطع الفيديو وأفلام الرسوم المتحركة.
ف) الرسائل الصوتية.
ص) خدمات الرسائل النصيَّة القصيرة والرسائل الصوتية.
ق) أكشاك المعلومات.

المنتَج أو الخدمة المعينة، تشمل:
أ – خدمات الاتصالات العامة.
ب – أجهزة الاتصالات المعروضة للبيع من قِبَل المشغِّل المرخَّص له.

الإعلان المضلِّل: إعلان يتضمن معلومات أو بيانات مقروءة أو مسموعة أو مرئية تتسبَّب بشكل مباشر أو غير مباشر في تضليل أو خداع المستهلك بشأن المعلن أو المنتج أو الخدمة المعينة.

الإعلان المقارن: إعلان تتم فيه المقارنة بين منتَج أو خدمة معينة يقدمها مشغِّل مرخَّص له ومنتَج أو خدمة معينة يقدمها مشغِّل مرخَّص له آخر.

الإعلان المشترك: إعلان يشترك فيه أكثر من معلِن للإعلان عن منتَج أو خدمة معينه أو أكثر، أو للإعلان عن منتَج أو خدمة معينة مع أية سلعة أخرى.

الإعلان بالتواصل المباشر: الإعلان الذي يكون عن طريق التواصل المباشر بالمستهلكين.

عقْد الخدمة: العقْد المبرم بين المشغِّل المرخَّص له والمشترك، ويتضمن الشروط القانونية التي تحكم كيفية ووقت تقديم المنتَج أو الخدمة المعينة واستخدامها.

فترة العقْد: مدة عقْد الخدمة الكلية، سواء كان عقْد الخدمة يتضمن حداً أدنى لمدة الخدمة أم لم يتضمنها.

الحد الأدنى لمدة الخدمة: الحد الأدنى لمدة عقْد الخدمة المتفَق عليها بين المشغِّل المرخَّص له والمشترِك، والتي لا يكون المشترِك مطالَباً بدفع أية رسوم في حالة إنهائه عقْد الخدمة بعد

هذه المدة.

سياسة الاستخدام العادل: وثيقة تتضمن قيوداً وممارسات النفاذ إلى الخدمة، والتي يجب على المستهلك الموافقة عليها للنفاذ إلى الخدمة باعتبارها جزءاً من عقْد الخدمة.

فترة الإخطار المسبق: إبلاغ المشترِك قبل اتخاذ أيِّ إجراء بتعديل أو إنهاء عقْد الخدمة بشهر واحد على الأقل.

الفصل الثاني
نطاق اللائحة وأهدافها

مادة (٢)
نطاق تطبيق أحكام اللائحة

تسري أحكام هذه اللائحة على المشغِّلين المرخَّص لهم بشأن الإعلان أو تقديم المنتجات والخِدْمات المعينة للمستهلكين، وعلى أيِّ طرف ثالث.

مادة (٣)
حدود مسئولية المشغِّل المرخَّص له

يكون المشغِّل المرخَّص له الذي يقدم أو يبيع منتَجاً أو خدمة معينة بواسطة طرف ثالث مسئولاً عن أية مخالفة لأحكام هذه اللائحة تقع من قِبَل الطرف الثالث.

مادة (٤)
أهداف اللائحة

تهدف هذه اللائحة إلى تحقيق ما يلي:

١-تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات صائبة وسليمة.

٢-تحديد حقوق المستهلكين والالتزامات المترتبة على المشغِّلين المرخَّص لهم.

الفصل الثالث
النشاط الإعلاني

مادة (٥)
الأنشطة والمنتجات والخدْمات الخاضعة لأحكام هذا الفصل

تسري أحكام هذا الفصل على أيِّ نشاط إعلاني أو تسويقي أو ترويجي، أو أيِّ نشاط لتسويق العلامة التجارية، أو أيِّ نشاط آخر خاص بالمعلِن، سواء كان مباشراً أو غير مباشر، للإعلان عن المنتجات أو الخِدْمات المعينة بأية وسيلة من وسائل الإعلان.

مادة (٦)

التزامات المعلنين

١- يلتزم المعلنون بضمان تحقق الشروط الآتية:

أ) أنْ تكون الإعلانات عادلة وصحيحة ودقيقة، ولا تتسبَّب بشكل مباشر أو غير مباشر في تضليل المستهلك.

ب) أنْ تكون الإعلانات صحيحة من الناحية الواقعية، مع الأخْذ في الاعتبار بالجانب الثقافي للمجتمع والمستهلكين.

ج) الإفصاح بوضوح للمستهلكين عن كافة الشروط والأحكام والمعلومات اللازمة قبل نقطة البيع.

د) إبلاغ المستهلك مقدَّماً بأيِّ التزام من جانبه إذا كان سعر المنتَج أو الخدمة المعينة يتوقف على شراء منتَج أو خدمة أخرى.

هـ) في حالة عدم إمكانية إدراج كافة تفاصيل المنتَج أو الخدمة المعينة أو كافة الشروط والأحكام في الإعلان، يجب إدراج عبارة (خاضع للشروط والأحكام) أو أية عبارة أخرى بذات المعنى.

و) عدم المبالغة في عروض الأسعار المقدَّمة باستخدام عبارات مثل (تصل إلى) أو (تبدأ من)، أو المتعلقة بالمزايا التي من المرجَّح أنْ يستفيد منها المستهلك.

ز) في حالة استخدام كلمة (الكفالة) أو (الضمان) في الإعلانات، يجب إصدار بيان توضَّح فيه كافة التفاصيل الخاصة بالكفالة أو الضمان، وأنْ يتاح للمستهلكين الاطلاع عليه قبل شراء المنتَج أو الخدمة المعينة.

ح) تجنُّب التسبُّب في أية إساءة في الإعلانات، وعلى الأخص الإساءات المتعلقة بالعِرْق أو الدين أو الجنس أو السياسة أو الاضطرابات النفسية أو العقلية ونحوها.

ط) خُلُو الإعلانات من أيِّ محتوى من المرجَّح أنْ يُخِل بالنظام العام أو الآداب.

ي) خُلُو الإعلانات من أيِّ سلوك عنيف أو معادٍ للمجتمع أو إثارة هذا السلوك بها.

ك) أنْ لا يتضمَّن الإعلان أي استغلال لثقة المستهلك أو قلة خبرته ومعرفته.

٢- يلتـزم المعلنون بإثبـات ما ورد بالإعلانات من عروض أو بيانات أو معلومات كتابةً بناءً على طلب الهيئة.

مادة (٧)

الإعلان المضلِّل

يجب على المعلنين عدم تقديم إعلانات مضلِّلة، خاصة فيما يتعلق بالمعلومات أو البيانات الآتية:

أ) وجود وطبيعة المنتَج أو الخدمة المعينة.

ب) السعر أو الطريقة التي يتم احتسابها.

ج) وجود ميزة سعرية معينة (إنْ وُجِدت).

د) الميـزات الرئيسية للمنتَـج أو الخدمة المعينة مثل توفُّر المنتجَ أو الخدمـة المعينة، أو المخاطر، أو التركيـب، أو ملحقـات التنفيـذ، أو خدَّمـات العمـلاء ما بعد البيـع، أو إجـراءات التعامل مع الشـكاوى، أو طريقـة وتاريخ التصنيع، أو التوصيل، أو الكمية، أو الملاءمة للغرض أو الاستخدام أو المواصفات أو الأصل الجغرافي أو التجاري.

هـ) نطاق التزامات المعلِن، أو حوافز الممارسة التجارية، أو طبيعة عملية المبيعات، أو أية بيانات أو معلومات تتعلق بالكفالة المباشرة وغير المباشرة.

و) الحاجة لخدمة أو جزء أو بديل أو إصلاح.

مادة (٨)

الإعلان المقارَن

يلتزم المعلِن عند قيامه بالإعلان المقارَن – بالإضافة إلى الشروط الواردة في المادة (٦) من هذه اللائحة – بضمان تحقق الشروط الآتية:

أ) ألا يكون الإعلان مضلِّلاً.

ب) أنْ يميـز المعلِن عروضـه الإعلانية بالتركيز على المزايا الفعلية، أو الأفكار الجديدة، أو العوامل المميزة الحقيقية، دون تشويه لسمعة المنافسين.

ج) عـدم توجيـه نقد غير نزيه في الإعلان المقارَن لأيِّ منافس أو منتَجاته أو خِدْماته لتشويه سمعته أو الحطِّ من قدْره.

د) عـدم تقديـم إعلانات مقارَنة بصورة غير عادلة عن جـودة الخدمة المقدَّمة من أيِّ منافس، من شأنها أنْ تقلل الثقة العامة في المنتَجات أو الخِدْمات التي يقدمها.

مادة (٩)

الإعلان المشترك

يلتزم المعلنون عند القيام بإعلان مشترك – بالإضافة إلى الشروط الواردة في المادة (٦) من هذه اللائحة – بضمان تحَقُّق الشروط الآتية:

أ) أنْ يحـدَّد بوضوح فـي الإعلان الطرَف المسئول عن توفير المنتَـج أو الخدمة المعينة، سواء كانت توفَّر في شكل حِزَم أم لا.

ب) أنْ يحدَّد بوضوح في الإعلان الطرف المسئول قانونياً عن المنتَج أو الخدمة المعينة.

ج) فـي حالة عـدم إمكانية إدراج كافة التفاصيل فـي الإعلان المشترك، يجب علـى المعلِنين إدراج

عبارة (يقدِّمه أكثر من معلن)، أو أية عبارة أخرى بذات المعنى.

د) يجب أنْ يكشف المعلِنون للمستهلِك كافة تفاصيل المعلِنين المسئولين قبل إبرام أية عقود.

هـ) يجب أنْ يذكر المعلِنون بوضوح في العقود المتعلقة بالإعلان المشترك كافة بيانات المعلِنين المسئولين وبيانات الاتصال الخاصة بهم.

مادة (١٠)

الادعاءات ذات العلاقة بالتوفير

١- لا يجوز للمعلِن أنْ يزعُم في الإعلان بأنَّ منتَجاً أو خدمة معينة في عرْض خاص أو مجاني، أو أنَّ توفيرها يكون بناءً على شروط وأحكام تفضيلية أخرى، إلا إذا كان ذلك حقيقيًا وقائمًا على حقائق يمكن إثباتها.

٢- في حال الإشارة في الإعلان إلى وجود عرْض خاص، يجب أن يوضَّح فيه تاريخ بدء العرْض وتاريخ انتهائه، وأنَّ العرْض يخضع لتوافر المنتَج أو الخدمات المعينة.

٣- في الأحوال التي يتعيَّن فيها توفُّر شروط معينة في المستهلك للحصول على الخصومات أو العروض المقرَّرة، يجب إدراج كافة الشروط في الإعلان. وفي حالة تعذُّر ذلك بسبب طبيعة وسيلة الإعلان، يتعيَّن على المعلِن ضمان تحقُّق ما يلي:

أ) أنْ يتضمن الإعلان عبارة (يخضع للشروط) أو أية عبارة أخرى بذات المعنى.

ب) أنْ يكون المستهلِك على معرفة ودراية بكافة الشروط المتطلَّبة قبل إبرام العقد.

مادة (١١)

مصطلحات وعبارات الإعلان

يجب على المعلِنين عند استخدامهم للمصطلحات والعبارات التالية في الإعلان التَّقَيُّد بالأحكام و الشروط الآتية:

أ) مجاني:

١- التعبير (مجاني) يعني أنَّ المنتَج أو الخدمة المعينة تقدَّم دون تحَمُّل المستهلِك لأية تكاليف مباشرة أو غير مباشرة مقابل الحصول عليها.

٢- لا يجوز وصْف منتَج أو خدمة معينة في الإعلانات بأنها (مجانية) في الحالات الآتية:

أ) في حالة إلزام المستهلِك بدفْع تكاليف التعبئة أو التغليف أو الإدارة أو التوصيل أو التركيب للمنتَج أو الخدمة المعلَن عنها.

ب) في الحالة التي يتعيَّن فيها على المستهلِك دفْع تكاليف إضافية لشراء منتَج أو خدمة

معينة للاستفادة من المنتَج أو الخدمة المعينة المجانية، ما لم تكن هذه التكاليف ناتجة عن عوامل لا تتعلق بتكلفة الترويج.

ج) في حالة تخفيض جودة المنتَج أو الخدمة المعينة التي تقدَّم للمستهلك.

٣- يجب أنْ توضح الإعلانات نطاق الالتزام الذي يتعيَّن على المستهلك التَّقَيُّد به للاستفادة من العرْض (المجاني).

٤- في حالة توفير المنتَج أو الخدمة المعينة في شكل حزَم، وتم الإشارة في الإعلان بأنه في حالة شراء منتَج أو خدمة معينة واحدة يتم الحصول على الأخرى (مجاناً)، فإنه يتعيَّن أنْ يحدَّد في الإعلان الجزء المجاني، وما إذا كان ذلك محدَّداً بوقت معين.

ب) غير محدود:

١- التعبير (غير محدود) يعني أنَّ المنتَج أو الخدمة المعينة يتم تقديمها دون حدود، باستثناء الحدود التقنية المتصلة والموجودة في أية شبكة.

٢- في حالة خضوع المنتَج أو الخدمة المعينة لسياسة الاستخدام العادل، يكون استخدام التعبير (غير محدود) في الإعلان مضلِّلاً، ما لم يكن خضوع الخدمة المعينة لسياسة الاستخدام العادل وِفْقاً لأحكام المادة (٢٣) من هذه اللائحة، وبشرط تحَقُّق الشروط الآتية:

أ) الإشارة في الإعلان لوجود سياسة الاستخدام العادل.

ب) أنْ تكون سياسة الاستخدام العادل عادلة ومعقولة.

ج) عدم إلزام المستهلكين بأية رسوم إضافية، أو تعليق المنتَج أو الخدمة المعينة عند تجاوُز حد الاستخدام المقرَّر بموجب سياسة الاستخدام العادل.

٣- لا يجوز وصْف منتَج أو خدمة معينة بأنها (غير محدودة) في حالة إدراج أيٍّ من الممارسات التالية أو المماثلة لها كجزء من سياسة الاستخدام العادل:

أ- فرْض رسوم على الاستخدام الزائد عن الحد، سواءً تم ذلك بصورة تلقائية أو بمجرد الاحتفاظ بالحق في فرْضها.

ب- وضْع حد أقصى للاستخدام أياً كانت وسيلة ذلك، مثل منْع الوصول إلى المنتَج أو الخدمة المعينة بمجرد بلوغ الحد المعين للاستخدام أو ما يماثله.

ج- إنهاء أو وقْف الخدمة.

د- إلزام المستهلِك بتغيير الباقة واستبدالها بباقة أخرى ذات تكلفة أعلى، أو فرْض حدود على الاستخدام.

ج) السرعة:

١- لا يجوز وصْف منتَج أو خدمة معينة في الإعلانات بأنها (عالية السرعة أو عالية السرعة

للغاية) إذا كانت السَّعة أو عرْض النطاق الترددي لا يتوافق مع الخدمة.

٢- يجب أن تستند العروض المتعلقة بسرعات التنزيل على الخبرة الفعلية للمستهلكين.

د) مدى الحياة:

يجب أنْ يكون أيُّ استخدام لتعبير (مدى الحياة) في الإعلانات مؤهلاً بصورة مناسبة بحيث يوضح ما إذا كان المقصود به فترة الحياة الطبيعية للمستهلِك، أم مدة العقد، أم عمر المنتَج أو الخدمة المعينة.

هـ) العروض المتعلقة بتوفير النفاذ إلى خدمة الإنترنت:

يجب أنْ تستند عروض المعلنين المتعلقة بتوفير النفاذ إلى خدمة الإنترنت على قدرة المستهلِكين الفعلية على النفاذ بشكل قانوني إلى المحتوى والتطبيقات .

مادة (١٢)

الاستثناءات والتنويهات

يلتزم المعلنون عند استخدامهم لأية هوامش أو تنويهات أو رموز في الإعلانات بضمان تحَقُّق الشروط الآتية:

أ) أنْ تكون الهوامش أو التنويهات أو الكلمات أو الرموز الواردة في الإعلان، والتي تؤدي لتأهيل أو استبعاد المنتَجات أو الخِدْمات مرئية ومقروءة بسهولة ومسموعة بوضوح.

ب) ألا تتعارض أية هوامش أو تنويهات أو كلمات أو رموز تؤهِّل أو تستبعد المنتَجات أو الخِدْمات التي تصدر في الإعلان مع العروض الأساسية المقدَّمة أو المتضمَّنة في الإعلان أو تؤَهِّلها بشكل أساسي أو تغيِّرها بأية صورة أخرى.

ج) ألا تسبب الإشارات إلى الشروط والأحكام المفصَّلة في الإعلان أيَّ تعارُض مع أساسيات أية عروض مقدَّمة أو متضمَّنة في الإعلان أو تأهيل أساسي لها أو تغيير عليها بأية صورة أخرى.

د) ذِكْر الاستثناءات أو التنويهات أو الحدود التي تسري على المنتَج أو الخدمة المعينة بوضوح في الإعلان.

هـ) في حالة عدم إمكانية إدراج كافة تفاصيل الاستثناءات أو التنويهات في الإعلان، يجب الإشارة لذلك في الإعلان بعبارة (يخضع للاستثناءات)، أو أية عبارة أخرى بذات المعنى.

و) يجب إبلاغ المستهلك بكافة التفاصيل المتعلقة بالاستثناءات أو التنويهات قبل إبرام أيِّ عقْد خاص بالمنتَج أو الخدمة المعينة.

مادة (١٣)

الاستدلال بالبحوث والإحصائيات

١- يجب على المعلِنين الاستدلال بالمصادر عند استخدامهم لإحصائيات أو نتائج من دراسات

بحثية في الإعلان.

٢- يجب على المعلِنين تقديم منهجية ونتائج الدراسات البحثية حال طلبها من الهيئة أو المستهلِك.

٣- يجب على المعلِنين الالتزام بالمعنى الحقيقي لأية بيانات صادرة عن مهنيين أو دراسات بحثية دون تغيير أو تحريف.

٤- يجب على المعلِنين التأكد من أنَّ الإحصائيات أو الاقتباسات أو النتائج التي يتم الحصول عليها من الدراسات البَحثية دقيقة وغير مضللة أو متحيزة.

مادة (١٤)

الإعلانات المتعلقة بالأجهزة

يلتزم المعلنون عند قيامهم بالإعلان عن منتَج أو خدمة معينة بضمان توفُّر الشروط الآتية:

١) إذا كان المنتَج أو الخدمة المعينة تستخدم أجهزة اتصالات، يجب التأكد من أنَّ هذه الأجهزة تتوافق مع أحكام الفصل السابع من القانون.

٢) في الحالة التي لا يكون المعلن فيها مسئولاً عن التعويض عن الخلل أو العُطْل الذي قد يشوب أجهزة الاتصالات خلال فترة الضمان، يتعيَّن توضيح ذلك في العقْد، وتحديد الطرف المسئول عن التعويض.

مادة (١٥)

الإعلان بالتواصل المباشر

١- يجب على المعلِنين عند استخدام الإعلان بالتواصل المباشر مراعاة أنْ يكون عدد المكالمات أو الرسائل الإلكترونية أو الرسائل النصيَّة القصيرة المرسلة إلى المستهلِك لأغراض الإعلان معقولة، بحيث لا تسبب أيَّ إزعاج له.

٢- يجب على المعلِنين الالتزام بأحكام اللائحة التنظيمية بشأن الرسائل المرسلة بالجملة، الصادرة بالقرار رقم (٣) لسنة ٢٠١٥ عند التواصل المباشر مع المستهلِكين بواسطة إرسال الإعلانات عبر الرسائل النصيَّة القصيرة.

الفصل الرابع

عقود الخدمة

مادة (١٦)

الأحكام العامة للعقْد

١- يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم تزويد المشتركين بعقد مطبوع.

٢ – يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم ضمان توقيع المشترِك على عقْد الخدمة.

٣ – يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم نشْر جميع الشروط الموحَّدة لعقود الخدمة على مواقعهم الإلكترونية.

٤ – يجب على المشغَّلين المرخَّص لهم التأكد من سهولة وصول المشتركين إلى الشروط الموحَّدة لعقود الخدمة من خلال صفحة الموقع الإلكتروني التي تُنشَر فيها الخدمة أو العرْض أو الباقة.

٥ – يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم ضمان ألا تزيد المدة المحدَّدة لعقود الخدمة عن أربعة وعشرين (٢٤) شهراً.

٦ – يجب على المشغَّلين المرخَّص لهم توفير الشروط الموحَّدة لعقود الخدمة في منافذ البيع بالتجزئة التابعة لهم، بحيث تكون متوفرة بسهولة في نُسَخ ورقية وبالمجان حال طلبِها من المشتركين.

مادة (١٧)

الشروط التعاقدية الموحَّدة

١ – يلتزم المشغِّلون المرخَّص لهم بتزويد المشتركين الجدد بعقْد مكتوب توضَّح فيه بصورة كاملة ومفهومة الشروط والأحكام، بما في ذلك أية قيود وحدود، وقيمة التعرِفات، وسياسة الاستخدام العادل المتعلقة بتزويد الخدمة.

٢ – يلتزم المشغِّلون المرخَّص لهم بتضمين عقود الخدمة وملحقاتها البيانات التالية – كحد أدنى – بصورة واضحة ومفهومة، ويمكن الوصول إليها بسهوله باللغتين العربية والإنجليزية:

أ) وصْف للخدمة المراد تقديمها.

ب) تفاصيل الأسعار والتعرِفات وأية رسوم أخرى مستحَقة مقابل استخدام الخدمة، بما في ذلك:

١-الرسوم المتكررة.

٢- تعرِفة المكالمات.

٣- الرسوم التي تُدفع لمرة واحدة.

ج) التزامات كل من المشغِّل المرخَّص له والمشترِك.

د) الأُطُر الزمنية للفواتير وطرق دفْع قيمتها.

هـ) تحديد فترة العقْد وفترة الحد الأدنى المقرَّرة له (إنْ وُجِدت)، وفترة الإخطار المسبق.

و) الإشارة إلى وجود سياسة الاستخدام العادل (إنْ وُجِدت)، وتوضيح كيفية الحصول على نسخة منها.

ز) وصْف للقيود أو الحدود المفروضة على استخدام الخدمة، وبالأخص الآتي:
١- الحدود المقرَّرة على حجم الاستخدام.
٢- سياسة الاستخدام العادل.
٣- تفاصيل الرسوم المستحَقة في حالة تجاوُز حد الاستخدام.

ح) تحديد الأسباب التي قد يقوم فيها المشغِّل المرخَّص له بقطْع الخدمة عن المشترِك، بما في ذلك قطْع الاتصال وِفْقًا للأدوات القانونية المعمول بها الصادرة عن الهيئة.

ط) وصْف لعملية إعادة اتصال الخدمة المقطوعة، بما في ذلك أية رسوم مرتبطة بهذه العملية.

ي) أية رسوم تُطبَّق على المشترِك لإنهاء عقد الخدمة خلال فترة الحد الأدنى للعقْد أو بعدها.

ك) الإشارة إلى كيفية الحصول على الإجراءات المتبعة لحل شكاوى ونزاعات المشتركين، وكذلك نظام التعامل مع شكاوى المستهلِكين الخاص بالمشغِّل المرخَّص له المعتمَد من قِبَل الهيئة.

ل) بيانات الاتصال الخاصة بالمشغِّل المرخَّص له.

٣- يلتزم المشغِّلون المرخَّص لهم بما يلي:

أ) إخطار المشترِك قبل إجراء أية تغييرات تعاقدية، تؤدي إلى:
١- زيادة التزامات المشترك المقرَّرة في عقْد الخدمة.
٢- الحد من الحقوق المقرَّرة للمشترِك بموجب عقد الخدمة.

ب) السماح للمشترك بإنهاء عقْد الخدمة دون تحَمُّل أية رسوم خلال ثلاثين (٣٠) يوماً من تاريخ تسلُّمه الإخطار.

٤- يلتـزم المشغِّلون المرخَّص لهم بضمان أنْ تكون المعلومات المتعلقة بالرسوم المطبقة على إنهاء عقْد الخدمة قبل نهاية مدته مكتوبة، وذلك بأحد الطرق الآتية:

أ) بخط عريض وبحجم أكبر من حجم خط البنود الأخرى، بنسبة لا تقل عن عشرين (٢٠) بالمائة.

ب) بخط عريض ويتم إدراجها كبند نهائي في العقْد قبل الموضع المخصَّص لتوقيع المشترِك.

٥- يجب تقديم نسخة موقَّعة من عقْد الخدمة للمشترك في نقطة البيع أو بناءً على طلبه في أي وقت آخر.

مادة (١٨)

الشروط غير المنصفة

١- لا يجوز للمشغِّلين المرخَّص لهم تضمين عقود الخدمة الصادرة عنهم ما يلي:

أ) شروط تجيز تجديد عقْد الخدمة تلقائيًا في نهاية فترته دون الحصول على موافقة صريحة من المشترِك.

ب) فرْض رسوم مُبالَغ فيها، ولا تعادل المبالغ المستحَقة عن الفترة المتبقية من فترة الحد الأدنى لمدة الخدمة، حال رغبة المشترِك إنهاء العقْد خلال هذه الفترة.

٢- لا يجـوز للمشغِّلين المرخَّص لهم إدراج أية شروط في عقود الخدمة الصادرة عنهم يترتب عليها ما يلي:

أ) حرمان المشترِك أو الحد من حقوقه القانونية في حالة عدم التزام المشغِّل المرخَّص له بالأداء الكلي أو الجزئي، أو كان أداؤه غير كافٍ لأيٍّ من البنود التعاقدية.

ب) مطالبة المشترِك بدفْع تعويض مُبالَغ فيه في حالة عدم التزامه بالبنود التعاقدية.

ج) إعطاء المشغِّل المرخَّص له الحق في تعديل شروط عقْد الخدمة أو إنهائه بإرادته المنفردة.

د) إعطاء المشغِّل المرخَّص له الحق منفرداً في تعديل خصائص المنتَج أو الخدمة المراد تقديمها دون مبرر مقبول.

هـ) تحديد سعر المنتَج أو الخدمة وقت التسليم أو التوفير.

و) تمكين المشغِّلين المرخَّص لهم بزيادة الأسعار أو الرسوم أو التعرِفات أو النفقات دون أنْ يكون للمشترِك الحق في إنهاء عقد الخدمة.

ز) إلزام المشترِك بالوفاء بالتزاماته على الرغم من عدم قيام المشغِّل المرخَّص له بالتزاماته.

ح) إعطاء المشغِّل المرخَّص له الحق منفرداً في تحديد ما إذا كان المنتَج أو الخدمة المعينة التي يقدمها تتوافق مع عقْد الخدمة من عدمه.

ط) إعطاء المشغِّل المرخَّص له الحق منفرداً في تفسير عقد الخدمة.

ي) إعطاء المشغِّل المرخَّص له إمكانية نقْل حقوقه أو التزاماته المقرَّرة بموجب عقْد الخدمة دون موافقة المشترِك.

ك) حرمان أو إعاقة المشترِك أو الحد من حقه في اتخاذ أيِّ إجراء قانوني، أو المطالبة بالتعويض، أو اتخاذ أية وسيلة تصحيحية أخرى يسمح بها القانون.

ل) إعطاء المشغِّل المرخَّص له الحق بشكل غير مبرَّر في حجْب أو تقييد أو التمييز بين التطبيقات أو المحتوى التي يتم تزويدها من قِبَل مزوِّدي التطبيقات أو المحتويات

والنفاذ إليها من قِبَل المشتركين.

مادة (١٩)

مدة عقْد الخدمة

١- يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم إفراد بنْد مستقل لمدة العقْد تتوفر فيه الشروط الآتية:

أ) أنْ يكون منفصلاً عن أيِّ بنْد آخر ومكتوباً بخط بارز.

ب) أنْ يحدِّد مدة معينة لعقد الخدمة.

ج) أنْ يحدِّد فترة الإخطار المسبق.

د) أنْ يحدِّد وسيلة الإبلاغ بفترة الإخطار المسبق.

هـ) أنْ يحدِّد الحالات التي يجوز فيها لأيٍّ من طرفَي عقْد الخدمة تعليق الخِدْمات المعينة أو إنهاء عقد الخدمة.

٢ – لا يجوز للمشغِّلين المرخَّص لهم فرْض رسوم جديدة على المشترِك أو إشراكه في خدمة لم يوقع بالموافقة على الاشتراك فيها، أو لم يوافق على دفْع قيمتها.

٣ – لا يجوز للمشغِّلين المرخَّص لهم تجديد عقْد الخدمة بعد انتهاء مدته دون الحصول على موافقة صريحة من المشترِك.

٤ – لا ينطبق الحكم الوارد بالبند رقم (٢) من هذه المادة في الحالات التالية:

أ) إذا كانت لا تضر بالمشترِك بشكل لا جدال فيه.

ب) إذا كانت لصالح المشترِك بشكل لا جدال فيه.

٥ – في حالة خضوع الخِدْمات المقَدَّمة لخيارات التحديث أو النقل، يتعيَّن على المشغِّلين المرخَّص لهم تزويد المشتركين بمعلومات كافية عن شروط هذا التحديث أو النقل، بما في ذلك أية تغييرات تتم في أداء الخدمة أو في التعرِفات الخاصة بها.

٦ – لا يجوز للمشغِّلين المرخَّص لهم تحديث أو نقْل الخدمة المعينة دون موافقة صريحة من المشترِك، إلا إذا كان هذا التحديث أو النقْل تتوفر بشأنه الشروط الآتية:

أ) إذا كان لا يضر بالمشترِك بشكل لا جدال فيه.

ب) إذا كان في صالح المشترك بشكل لا جدال فيه، ولا يترتب عليه تحَمُّل أية تكاليف إضافية.

٧ – يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم إبلاغ المشتركين بالإجراءات المزمع اتِّخاذُها في حالة عدم الدفْع، مع تحديد الخيارات المتاحة لهم لتجنُّب تعليق الخدمة المعنية أو إنهائها.

٨ – يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم ضمان توقيع المشتركين على استمارة إنهاء عقد الخدمة، وتزويد المشتركين بنسخة من هذه الاستمارة.

مادة (٢٠)

مستويات جودة الخدمة

١- يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم أنْ يحددوا بوضوح مستويات جودة الخدمة المعنية التي تعهدوا بالحِفاظ عليها للمشتركين في عقد الخدمة.

٢- يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم تضمين عقود الخدمة البيانات الآتية:

أ) الحد الأدنى من سرعات النفاذ إلى خدمة الإنترنت، في حالة تزويد المشترِك بخدمة الإنترنت، مع ضمان ألا تختلف هذه السرعات بشكل كبير عن أية سرعات معلَن عنها.

ب) الحد الأقصى للمدة المقرَّرة لتوصيل أو تفعيل أو إنهاء الخدمة المعينة.

ج) نوعية خِدْمات الصيانة المقدَّمة.

د) الحد الأقصى للوقت المقرَّر لإجراء الإصلاحات المطلوبة لاستعادة الخدمات – دون مقابل – التي يتم إجراؤها على البنية التحتية، أو على الأجهزة المملوكة للمشغِّل المرخَّص له، أو إصلاح الأخطاء الناتجة عن تعطُّل الأجهزة أو البنية التحتية.

مادة (٢١)

الشروط التي تحُدُّ من الوصول إلى الخِدْمات أو استخدامها

١- يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم تضمين عقود الخدمة الحدود أو الشروط التي ستؤثر، أو من المحتمل أنْ تؤثر على الخِدْمات، وبالأخص البيانات الآتية:

أ- معلومات بشأن تغطية الخدمة،أو الإشارة في العقْد إلى طريقة حصول المستهلِك على هذه المعلومات، على أنْ تكون دون مقابل.

ب- الحالات التي تكون فيها الاختبارات مطلوبة لتقييم إمكانية تقديم الخدمة للموقع المطلوب توفيرها فيه من عدمه.

ج- أية قيود يفرضها المشغِّل المرخَّص له تحُدُّ من قدرة المشترِك على الوصول إلى الخِدْمات أو المزايا الأخرى.

٢ – يلتزم المشغِّلون المرخَّص لهم بما يلي:

أ- الاحتفاظ بأدلة كافية على طلب المشترِك للاشتراك في الخدمة المعينة، أو إلغاء الاشتراك في أية مزايا إضافية أو عرْض ما.

ب- الاحتفاظ بأدلة كافية على موافقة المشترِك على أية شروط أو أحكام جديدة.

ج- تقديم هذه الأدلة إلى الهيئة حال طُلِب ذلك منها.

الفصل الخامس
النفاذ إلى المحتوى
والتطبيقات على الإنترنت

مادة (٢٢)

١- يجب أنْ يتوافر لجميع المستهلكين الحق في النفاذ إلى المعلومات أو المحتوى القانوني وتوزيعها، وكذلك استخدام وتوفير التطبيقات والخدْمات عبر خدمة النفاذ إلى الإنترنت، بصرْف النظر عن موقعهم، أو موقع أو أصل أو الغرض مَن المعلومات أو المحتوى أو التطبيقات أو الخِدْمات.

٢ - يُحظَر على المشغِّلين المرخَّص لهم القيام بحجْب أو تقييد أو التقليل من قيمة المعلومات أو المحتوى أو التطبيقات أو المعلومات القانونية أو التمييز بينها دون مبرِّر.

٣ - مع عدم الإخلال بحكم البند (٢) من هذه المادة، يجوز للمشغِّل المرخَّص له اتخاذ إجراءات معقولة لإدارة حركة البيانات على الإنترنت، إذا تم اتخاذها بشفافية وبشكل متوافق دون تمييز. ولا يجوز أنْ تستند هذه الإجراءات إلى اعتبارات تجارية، إنما يجب أنْ تستند إلى متطلبات تقنية لجودة الخدمة.

٤ - مع مراعاة حكم البند (٣) من هذه المادة، لا يجوز للمشغِّل المرخَّص له حجْب أو تقييد أو إبطاء سرعة أو تغيير أو التدخل في أو التقليل من قيمة المحتوى أو التطبيقات أو خدْمات محدَّدة، أو فئات محدَّدة منها أو التمييز بينها، فيما عدا الحالات التي تُتَّخَذ تحقيقاً للأغراض الآتية:

أ - الحفاظ على سلامة وأمن شبكة المشغِّل المرخَّص له والخِدْمات التي يقدِّمها عبر الشبكة.

ب - منْع ازدحام الشبكة بحركة البيانات، أو التقليل من الآثار المترتبة على الازدحام بشكل استثنائي أو مؤقت، شريطة أنْ يتم التعامل بالتساوي مع فئات حركة البيانات المقابلة لها.

٥ - يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم تضمين أيِّ عقْد يشمل خدمة النفاذ إلى الإنترنت - كحد أدنى – البيانات الآتية:

أ) المعلومات المتعلقة بالحد الأدنى لمستويات جودة الخدمة المقدَّمة للمشتركين، وأية مؤشرات أخرى تتعلق بها.

ب) المعلومات حول كيفية تأثير الإجراءات التي يتخذها المشغِّل المرخَّص له لإدارة حركة البيانات على جودة الخدمة.

ج) تفسير واضح ومفهوم عن كيفية تأثير حدود السَّعة والسرعة وغيرها من الشروط، على إمكانية النفاذ أو استخدام الخِدْمات والتطبيقات.

الفصل السادس
سياسة الاستخدام العادل
مادة (٢٣)

١ – يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم التَّقَيُّد بسياسة الاستخدام العادل وتنفيذها في التعامل مع استخدام المستهلكين الذي يفوق الحد الأقصى للاستخدام.

٢ – يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم ضمان أنْ تتضمن سياسة الاستخدام العادل – كحد أدنى – البيانات الآتية:

أ) التزامات المستهلِكين ومسئولياتهم القانونية في استخدام الخدمات التي يقدمها المشغِّلون المرخَّص لهم.

ب) وصْف للممارسات المسيئة التي تُعَدُّ محظورة.

ج) حدود مسئولية المشغِّلين المرخَّص لهم في توفير المعلومات التي تندرج ضمن سياسة الاستخدام العادل.

٣ – في حالة خضوع المنتَج أو الخدمة المعينة المعلَن عنها لسياسة الاستخدام العادل، يجب توضيح ذلك في الشروط والأحكام الواردة في عقْد الخدمة.

٤ – في حالة عدم إمكانية إدراج كافة تفاصيل سياسة الاستخدام العادل في الإعلان، ينبغي توضيح ذلك للمستهلِك قبل إبرامه لأيِّ عقْد خدمة.

الفصل السابع
المشتركون من ذوي الاحتياجات الخاصة
مادة (٢٤)

١ – يلتزم المشغِّلون المرخَّص لهم بتمكين المشتركين من ذوي الاحتياجات الخاصة من الحصول على المتطلبات التالية – دون مقابل – وبصيغ مختلفة، مثل الطباعة بخط كبير أو بطريقة (بريل) بناءً على طلبهم:

أ) أيُّ عقد مع المشترك.

ب) أية فاتورة تقدَّم عن الخدمات المعينة.

ج) أية مراسلات أخرى بين المشغِّل المرخَّص له والمشترِك.

٢ – يلتزم المشغِّلون المرخَّص لهم بتمكين المشترك – دون مقابَل – من تعيين فرد ينوب عنه في التعامل بشأن مسائل معينة، بما في ذلك المسائل الآتية:

أ) تسلُّم فاتورة المشترِك.

ب) سداد قيمة الفاتورة.

ج) تقديم استفسارات حول حساب المشترِك.

د) إنهاء عقْد الخدمة.

٣ – يحظَـر علـى المشغِّليـن المرخَّص لهـم تحميل الفـرد المعيَّن وِفْقـاً للبند (٢) من هـذه المادة المسئولية القانونية عن أيِّ انتهاك للشروط والأحكام المنصوص عليها في عقْد الخدمة.

٤ – لا يجـوز للمشغِّليـن المرخَّص لهم حمْل الفرد المعيَّن وِفْقـاً للبند (٢) من هذه المادة على توقيع عقْد يتعهد بمقتضاه بتحَمُّل الالتزامات المقرَّرة على المشترِك من ذوي الاحتياجات الخاصة.

الفصل الثامن

الفواتير

مادة (٢٥)

١) يلتـزم المشغِّلـون المرخَّص لهـم بتوفير فواتير مفصَّلـة بصيغه إلكترونيـة للمشتركين – بدون مقابل – بناءً على طلبهم.

٢) يلتزم المشغِّلون المرخَّص لهم بتمكين المشتركين من الدخول إلى أنظمتهم الإلكترونية والحصول علـى نُسَـخ من فواتيرهم الإلكترونية المفصَّلة – دون مقابـل – لمدة لا تقل عن اثني عشر (١٢) شهراً.

٣) فـي حالة عـدم التـزام المشغِّلين المرخَّص لهم بتزويـد المشتركيـن بفواتير مفصَّلـة بصيغة إلكترونية، يحق المشتركين طلب الحصول على فاتورة ورقية مفصَّلة دون مقابل.

٤) يلتزم المشغِّلون المرخَّص لهم بإبلاغ المشتركين الذين يمكنهم الوصول إلى الفواتير الإلكترونية المفصَّلة بالمعلومات الآتية:

أ – الإطار الزمني المحدَّد باثني عشر شهراً للحصول على فواتير مفصَّلة بصيغة إلكترونية دون مقابل.

ب – الخطوات التي يتعيَّن عليهم اتِّباعها للحصول على نُسَخ من هذه الفواتير أو طباعتها أو إرسالها بالبريد الإلكتروني.

ج – الرسوم المفروضة على طلب نسخة من الفواتير بعد انقضاء اثني عشر شهراً من إصدارها.

٥) يجـب على المشغِّليـن المرخَّص لهم تزويد المشتركين من المسنين الذيـن تَجَاوَز سنُّهم الستين سنة ميلادية – دون مقابل – بفواتير مفصَّلة مطبوعة أو بصيغ إلكترونية بناءً على طلبهم.

٦) يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم الاحتفاظ بسجلات الفواتير طبقاً للقوانين المعنية بالاحتفاظ

بالوثائق في مملكة البحرين. وفي كل الأحوال يجب ألا تقل هذه المدة عن اثني عشر (١٢) شهراً.

٧) يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم حال نشوء نزاع يتعلق بالفواتير خلال اثني عشر (١٢) شهراً الاحتفاظ بسجلات هذه الفواتير لحين تسوية النزاع.

الفصل التاسع

السرية

مادة (٢٦)

١- يلتزم المشغِّلون المرخَّص لهم بمراعاة سرية المعلومات الخاصة بالمشتركين.

٢- يلتزم المشغِّلون المرخَّص لهم بمنْع الوصول إلى معلومات المشتركين، وعدم الإفصاح عنها إلا إذا كان ذلك بموافقة خطية من المشترِك، أو في الأحوال التي يسمح بها القانون.

٣- يجب أنْ يكون المشغِّلون المرخَّص لهم على جاهزية كافية لحماية سرية معلومات واتصالات المشتركين لديهم.

الفصل العاشر

تحقيق الالتزام بأحكام اللائحة

مادة (٢٧)

موافقة الهيئة

١- يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم تعديل عقود الخدمة بما يتفق مع أحكام هذه اللائحة خلال ستة أشهر من تاريخ العمل بها، وعرْضها على الهيئة للموافقة عليها.

٢- يجب على المشغِّلين المرخَّص لهم تقديم الشروط الجديدة لعقود الخدمة إلى الهيئة للموافقة عليها.

٣- يجوز للهيئة أنْ تطلب من المشغِّلين المرخَّص لهم تعديل عقود الخدمة بالطريقة التي تحدِّدها، سواء كان ذلك نتيجة الشكاوى المقدَّمة لها أو بمبادرة منها.

مادة (٢٨)

تحقيق الالتزام

مع عدم الإخلال بأحكام أي قانون آخر، يُعتبَر إخلال المشغِّل المرخَّص له بأيِّ حكم من أحكام هذه اللائحة إخلالاً جسيماً بأيِّ حكم من أحكام القانون، أو بأيِّ شرط من شروط التراخيص. وللهيئة اتخاذ التدابير اللازمة لتحقيق الالتزام بها وِفقاً للإجراءات المنصوص عليها في القانون.