



## وثيقة شروط الخدمة لمقدمي خدمات المعطيات وخدمات الانترنت

ربيع الأول ١٤٢٩ هـ  
مارس ٢٠٠٨ م

شروط الخدمة لمقدمي خدمات المعطيات وخدمات الانترنت

أبو





## 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 ولائحته التنفيذية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (١١) وتاريخ ١٧/٥/١٤٢٨هـ، وتنظيم هيئة الاتصالات الصادرة بقرار مجلس الوزراء الموقر رقم (٧٤) وتاريخ ٥/٣/١٤٢٣هـ، 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 بينهم.

### 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 مسئولاً 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 ومشتريه يتم إرسالها أو توزيعها على المشتركين مناوله، أو عن طريق البريد العادي، أو البريد الإلكتروني أو الفاكس، أو أي وسيلة أخرى مناسبة يراها مقدم الخدمة، وعلى مقدم الخدمة أن يطلب من المشتركين ضرورة تحديث بياناتهم الشخصية وعنوانه كما 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 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

١/٣ 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 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 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.
- ه- 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، و تعذر 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 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 المشارك.
- ٢/٤ الحد الأدنى لمدة عقد الخدمة - في حال انطباق ذلك - شهر واحد، وفي حالة تعديل مقدم الخدمة للحد الأدنى للمدة؛ يجب عليه إبلاغ المشارك بذلك قبل توقيع العقد. كما يجب عليه إبلاغ المشارك بأي تعديلات على العقد قبل (٦٠) ستين يوماً من تاريخ نفاذها.

#### المادة الخامسة: التزامات المشارك

- 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 المشارك، ولم يتم سدادها، وليست محل خلاف/ شكوى بين الطرفين.
- ج- إذا كان على المشارك 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 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 والحفاظ 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، سواء أكانت من قبل المشارك 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، بسببه 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 المشارك، 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<sup>(١)</sup>؛ أو أي حقوق أخرى مطلوبة ترتبط بتقديم أي خدمات، أو تركيب أو استخدام أيه 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 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 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 التعرف 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.
- ٧/٦ جميع معلومات المشارك 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 المشارك، 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 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 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 الأسعار الممنوحة للمستخدم في حالة بيع خدمتين أو أكثر في عملية واحدة.
  - د- أي مقابل مالي آخر لقاء تقديم الخدمة.

- ٤/٧ ينبغي على المشارك 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 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، وللمقدم 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 المشترك، (وترتب عليها إلغاء الخدمة)، إلى أي حساب آخر يخص المشترك لدى مقدم الخدمة، مع إشعار المشترك بذلك.

٩/٧ 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، إذا رغب المشارك في ذلك.

#### المادة الثامنة: تعليق الخدمة أو إنهاؤها من قبل المشترك

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 امام مقدم الخدمة بدفع التكاليف المترتبة على ذلك، ويعضى المشارك من تحمل أي تكاليف اذا اخفق مقدم الخدمة بايصال الخدمة وتشغيلها في الوقت المحدد بين مقدم الخدمة والمشارك.

٣/٨ يجوز للمشارك أن يطلب إنهاء الخدمة، شريطة انقضاء الحد الأدنى من أي مدة تعاقده، مع الأخذ في الحسبان الحد الأدنى لمدة عقد الخدمة الوارد بالمادة الرابعة من هذه الوثيقة، وأن يدفع جميع الأجر 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 المشارك، وفي هذه الحالة فإنه يجوز للورثة الاختار من استمرار الخدمة ونقلها

لاسم واحد منهم، وتحمله كافة الحقوق والمسؤوليات المترتبة على المشارك الاصيلي، 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 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 المشترك بقيمة الأجهزة الطرفية التي لم يقدم المشترك بإعادتها إلى مقدم الخدمة، أو تكلفة إصلاح الأجهزة التي أعادها بحالة تالفة أو

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 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.

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 المشترك، ما لم يتجاوز الحد الائتماني.

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

٧/٩ تعليق الخدمة أو إنهاؤها لا يعفي المشترك 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 المشترك 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 يعفي المشترك من دفع الأجر

٩/٩ لا يحق للمشارك مطالبة مقدم الخدمة باستعادة أجور 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: شكوى/ 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 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 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 المشترك في شكواه المقدمة للهيئة طلباته، بحيث تشمل جميع مواضيع الخلاف مع مقدم الخدمة، وتكون الشكوى محررة خطياً أو إلكترونياً مع بيان وقائعها. ولا يلزم المشترك بتزويد مقدم الخدمة بنسخة منها. ويجوز للهيئة اتخاذ أي إجراء وقتي تراه مناسب 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.

هاتف