قـــرار رقـــم ٢٠١٣/٣٠

بإصدار إرشادات شفافية التعرفة لخدمات الاتصالات العامة

استنـــادا إلى قانـــون تنظيـــم الاتصـــالات الصـــادر بالمرســـوم السلطانـــي رقم ٢٠٠٢/٣٠،

وإلـــى اللائحـــة التنفيذيـــة لقانون تنظيم الاتصالات الصـــادرة بالقـــرار رقـــم ٢٠٠٨/١٤٤،

وإلى القـــرار رقـــم ٢٠٠٨/١١٣ بشـــأن الضوابـــط والقـــواعـــد المنظمـــة للعـــروض التـــرويـــجيـــة لـــخـــدمـــات الاتصـــالات،

وإلى موافقـــة مجلـــس إدارة الهيئـــة في إجتماعـــه رقم (٢٠١٣/١) بتاريـــخ ٢٠١٣/٢/١١م،

وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة.

تقـــــــــــرر

المـادة الأولى: يعمل في شأن شفافية التعرفة لخدمات الاتصالات العامة بالإرشادات المرفقة.

المادة الثانية: مع عدم الإخلال بأية التزامات أخرى تضمنتها التراخيص الممنوحة للمرخص لهم أو اللوائح أو القرارات او الإرشادات او التعليمات الصادرة عن الهيئة ، على جميع المرخص لهم الالتزام بهذه الإرشادات ويعمل بها اعتباراً من تاريخ صدورها.

صدر في: ٦ جمادى الأولى ١٤٣٤هـ
الموافـق: ١٧ مـــــارس ٢٠١٣م

محمـــد بـــن حمـــد الـــرمحـــي
رئـــيـــس مـــجـــلـــس الإدارة

إرشادات شفافية التعرفة لخدمات الاتصالات العامة

المـــــادة (١): **أحكام عامة**

أولاً: تهدف إرشادات شفافية التعرفة إلى الآتي:

١. تمكين المنتفع من معرفة و فهم مختلف جوانب الخدمة المقدمة له والأسعار التي يتعين عليه سدادها مقابل الحصول على هذه الخدمة، وجميع الشروط والأحكام القابلة للتطبيق على الخدمات والعروض الترويجية والتخفيضات التي يشترك للحصول عليها أو يستخدمها.

٢. تسهيل مقارنة الأسعار والخدمات المتوفرة وتمكين المنتفع من مطابقة فواتير استخدامه مقابل الأسعار المنشورة والخدمات المقدمة.

ثانيـــاً: تسري أحكام هذه الإرشادات على التعرفة ذات الصلة بتوفير خدمات الإتصالات العامة.

ثالثـــاً: على المرخص له ضمان أن تتوفر للمنتفع معلومات حديثة، و دقيقة، و شاملة، و سهلة النفاذ إليها، وبسيطة الفهم.

المـــــادة (٢): **توفير معلومات محددة:**

عند تقديم خدمة معينة، على المرخص له ضمان أن تتوفر معلومات محددة متى ما كان ذلك ملائماً، بما في ذلك نطاق الخدمة المقدمة، والتعرفة الأساسية المعتمدة و يشمل ذلك الاتي :

١. النفاذ
٢. الاستخدام
٣. الصيانة وأنواع خدمات الصيانة المعروضة
٤. نموذج اتفاقية الخدمة الموحدة للمنتفع
٥. آليات تسوية المنازعات.

المـــــادة (٣): الإفصاح عن أحكام وشروط الخدمة المقدمة

على المرخص له الإفصاح للمنتفع عن الأسعار والشروط والأحكام التي تقدم على أساسها الخدمة بما في ذلك الخدمة التي يقدمها على سبيل التجربة المجانية، على أن تشمل المعلومات على أقل تقدير وصفاً للخدمة وبياناً بالأسعار (بما في ذلك نسب التخفيضات) وأحكام تعليق وإنهاء الخدمة (شاملة أي رسوم للإنهاء المبكر للخدمة) وتوفر الخدمة ومتطلبات استحقاقها، والإشارة إلى أي مبالغ أو اشتراكات بالإضافة إلى الايجار الشهري ونشرها إلى جانب تفاصيل التعرفة.

وإذا تعذر على المرخص له نشر كافة تفاصيل التعرفة في نشرة أو نموذج محدد، فعليه أن يشير إلى مرجع بديل يمكن للمنتفع من خلاله الحصول على المعلومات الكاملة (موقعه الإلكتروني على سبيل المثال) ، ويجب كذلك نشر جميع الشروط والأحكام الأخرى ذات الصلة بالمنتفع وجعلها متاحة له للرجوع إليها في أي وقت أو جعلها متوفرة بدون مقابل عن طريق مركز الاتصال.

المـــــادة (٤): النماذج المستخدمة

يجب أن تكون النماذج المستخدمة من قبل المرخص له في نشراته ومواقعه الإلكترونية لعرض التعرفة مكتوبة بخط واضح وبحجم مناسب.

المـــــادة (٥): الإفصاح عن التفاصيل ذات الصلة والمبالغ الإضافية

على المرخص له الإفصاح عن تفاصيل التعرفة ذات الصلة والمبالغ الإضافية المطبقة على التعرفة في جميع عروض التعرفة سواء كانت مطبوعة أو شفهية أو منشورة بالموقع الإلكتروني للمرخص له. وفي حالة وجود معلومات إضافية، يجب أن تكون مبينة بجانب معلومات التعرفة ويشمل ذلك الآتي :

١. المدد الزمنية التي يحتسب موفر الخدمة الفواتير على أساسها.
٢. الحد الأدنى لقيمة المكالمة و/أو رسوم إجراء المكالمة.
٣. فترات الذروة/ غير الذروة وتخفيضات عطلة نهاية الأسبوع.
٤. المكالمات ضمن نفس الشبكة/ خارج الشبكة.
٥. أية دقائق إضافية أو أرصدة.

المـــــادة (٦): **الإفصاح عن القيود**

على المرخص له الإفصاح عن أية قيود على الخدمة التي يقدمها كسياسة الاستخدام العادل على سبيل المثال ، ويحظر على المرخص له وصف باقة الاشتراك بأنها غير محدودة إذا كان هناك تحديد لعدد المكالمات أو الدقائق أو حجم البيانات غيرها من الخدمات.

المـــــادة (٧): **فترة سريان الرصيد أوالإستخدام**

يجب النص بوضوح من قبل المرخص له على فترة سريان الرصيد أو الإستخدام في أي نشرة متعلقة بتعرفة الخدمة، وفي حالة اختيار المنتفع لخدمة معينة أو قيامه باستخدام جهازه المحمول يدوياً لاختيار باقة معينة، فعلى المرخص له تزويده بتفاصيل فترة سريان باقة الاشتراك أو الرصيد حتى يتمكن من إعطاء موافقته المباشرة والطوعية بالرد عن طريق الجهاز اليدوي أو عن طريق رسالة نصية قصيرة يشير فيها بوضوح لموافقته (بـ: نعم أو لا) على شروط وأحكام تلك الباقة.

المـــــادة (٨): **الإخطار حول التجديد التلقائي**

في حالة إنهاء فترة الاشتراك، على المرخص له إخطار المنتفع بأن عقد اشتراكه سيتم تجديده ما لم يرغب في إنهائه. ويجب أن يحوي هذا الإخطار الطريقة التي بموجبها يمكن للمنتفع إنهاء إشتراكه، وتستثنى من هذا الالتزام، فترة سريان الرقم المعرف لمشتركي الخدمة المتنقلة والتي يتم تحديدها بواسطة الهيئة من وقت لآخر.

المـــــادة (٩): **توفير آلية رصد الاستخدام**

على المرخص له توفير آلية سهلة وعملية تمكن المنتفع من رصد استخدامه، وذلك حتى يتسنى له التحكم على استهلاك الدقائق، والرسائل، و خدمات البيانات ...الخ.

المـــــادة (١٠): **شروط استخدام الأوقات الإضافية أو الأرصدة**

على المرخص له الإفصاح بوضوح في عروض التعرفة المطبوعة والشفهية والمنشورة في الموقع الإلكتروني عن الشروط التي يمكن بموجبها استخدام الأوقات الإضافية أو الأرصدة، ويمكن أن يتضمن ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

١. عدد أنواع المكالمات المضمنة أو أي أنواع أخرى من المكالمات مثل أسعار المكالمات خارج الشبكة الواحدة.
٢. المكالمات التي يمكن استبعادها من السقف المحدد للمنتفع.
٣. إمكانية ترحيل الوقت أو الأرصدة غير المستخدمة إلى الفاتورة التالية.
٤. أي وقت ينتهي فيه سريان الأرصدة للمكالمات.
٥. الوقت أثناء ساعات اليوم الذي يمكن فيه استخدام الوقت أو الأرصدة المضمنة.

المـــــادة (١١): الإفصاح عن التعرفة السارية وتحديث المعلومات

١. على المرخص له الإفصاح من خلال موقعه الإلكتروني عن التعرفة السارية لأي خدمة في تاريخ أقصاه اليوم الذي يبدأ فيه تقديم هذه الخدمة، على أن يتم تحديث هذه المعلومات بصفة منتظمة ويجب أن تمثل آخر التغييرات أو التعديلات التي أجريت.

٢. في حالة قيام المرخص له بتغيير التعرفة السارية على اي خدمة بالزيادة ـ بعد موافقة الهيئة ـ فلا تسري في حق المنتفع المشترك في تلك الخدمة إلا بعد ثلاثين يوما من تاريخ إعلامه بذلك بأي وسيلة ممكنة بما في ذلك الرسائل النصية القصيرة.

المـــــادة (١٢): قابلية النفاذ لمعلومات التعرفة

على المرخص له تقديم معلومات مطبوعة عن التعرفة إلى المنتفع الذي يطلبها، وفي حالة تقديم معلومات التعرفة عن طريق موقع إلكتروني فيجب توفير وصلة مباشرة من صفحة البداية إلى قسم معلومات التعرفة بالموقع، كما يجب عليه إبلاغ المنتفع مقدماً بمعلومات التعرفة بوضوح قبل اتخاذ أي قرار بالشراء ويحظر على المرخص له حجب معلومات التعرفة بهدف دفع المستخدم لاتخاذ قرار خاطئ ومتسرع بالشراء.

المـــــادة (١٣): ذوي الاحتياجات الخاصة

على المرخص له مراعاة قابلية النفاذ للمعلومات من قبل المنتفع من ذوي الاحتياجات الخاصة

المـــادة (١٤): العروض الترويجية

مع عدم الإخلال بأحكام القرار رقم ٢٠٠٨/١١٣ بشأن الضوابط والقواعد المنظمة للعروض الترويجية لخدمات الاتصالات المشار إليه أعلاه، يلتزم المرخص له الإفصاح عن جميع الشروط والأحكام المتعلقة بالعروض الترويجية ونشرها، كما يجب نشر تاريخ بدء العرض الترويجي ومدته بوضوح في إعلاناته والرسائل القصيرة المرسلة بواسطته بالإضافة إلى موقعه الإلكتروني، وعلاوة على ذلك فإن أي تواريخ لسريان الاشتراكات أو الأرصدة أو الخدمات المجانية يجب نشرها كما يجب إخطار المنتفع قبل انتهاء فترة السريان أو قبل انتهاء العرض الترويجي.

المـــادة (١٥): المسابقات والجوائز

على المرخص له الإفصاح بوضوح عن جميع أحكام وشروط خدمة ينوي تقديمها أو أي نشاط ترويجي يتضمن مسابقة وجوائز مجانية، والامتناع عن إعطاء المنتفع أية معلومات مضللة أو إيهامه باحتمالات الفوز بالمسابقة أو الجائزة، كذلك يجب الإعلان عن سعر الخدمة بوضوح وتحديد ما إذا كانت هذه الخدمة عادية أو خدمة ذات قيمة مضافة و يشمل ذلك الخدمة المميزة.

المـــادة (١٦): الخدمة المقدمة على أساس التجربة المجانية

لا يجوز للمرخص له تقاضي مبالغ من المنتفع نظير الخدمة المقدمة على أساس التجربة المجانية بعد انتهاء فترة هذه التجربة إلا في الحالات الآتية:

١. أن يكون المرخص له قد أخطر المنتفع بالتاريخ الذي تنتهي فيه فترة التجربة المجانية.
٢. أن يكون المرخص له قد حصل على الموافقة الصريحة للمنتفع بالاستمرار في تقديم الخدمة بعد انقضاء فترة التجربة المجانية وفقاً للأسعار السارية والشروط والأحكام التي يتم إخطار المنتفع به.

المـــادة (١٧): إنهاء أو تعليق الخدمة المبكر

يجوز للمرخص له الدخول في اتفاقات يمنح بموجبها تخفيضات أو معاملة خاصة للمنتفع مقابل موافقته على الالتزام بحد أدنى لفترة الخدمة أو الالتزام بحد أدنى من الإيرادات، وقد تشتمل هذه الاتفاقات على أحكام تنص على إنهاء الخدمة في حالة قيام المنتفع بإنهاء الاتفاق

قبل التاريخ المتفق عليه، على أن تكون المبالغ المترتبة على أي إنهاء مبكر متناسبة بصورة معقولة مع مستوى التخفيض أو المعاملة الخاصة التي قدمها المرخص له ومع أمد الفترة التي استفاد خلالها المنتفع من الخدمة، وإذا كانت هناك دفعة مقدمة للخدمة فعلى المرخص له القيام بما يلزم من ترتيبات لتعويض المنتفع عن المبالغ المستحقة له عن إنهاء أو تعليق الخدمة الذي حدث لجزء من الفترة التعاقدية.

المـــادة (١٨): المكالمات خارج الشبكة

على المرخص له تطبيق آلية واضحة أو حلول فنية على جميع المكالمات خارج الشبكة، ويجب نشر هذه الحلول واخطار المنتفع بها، وذلك لتمكينه من التعرف على ما إذا كانت المكالمة التي يجريها داخل الشبكة أم خارجها.

المـــادة (١٩): خدمة التجوال

يلتزم المرخص له فيما يتعلق بخدمة التجوال الدولي بالآتي:

١- إرسال رسالة نصية قصيرة إلى المنتفع بمجرد تشغيله لهاتفه النقال يخطره فيها بالأسعار السارية لخدمة التجوال الدولي.

٢- إرسال رسالة نصية قصيرة إلى المنتفع بمجرد تشغيله لهاتفه النقال يخطره فيها بأن غالبية الهواتف الذكية لديها القدرة على الربط التلقائي مع الشبكة في حالة التجوال الدولي وتوجيهه بكيفية تفعيل وإغلاق خاصية تجوال البيانات على جهاز الهاتف المتنقل، لتفادي دفع أسعار تجوال البيانات إن لم يكن هناك ضرورة لها.

٣- إرسال رسالة نصية قصيرة إلى المنتفع بمجرد تشغيله لهاتفه النقال يخطره فيها أنه سيكون خاضعاً لتعرفة التجوال الدولي على جهازه المتنقل، وفي هذه الحالة عليه تزويد المنتفع بأسعار خدمة بيانات التجوال الدولي.

المـــادة (٢٠): المخالفات

في حالة إخلال المرخص له بهذه الإرشادات، ستقوم الهيئة بإصدار قرار لتحديد المخالفة ومدى الضرر الذي لحق بالمنتفع والسوق، وسيتم إتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة وفقاً لأحكام المادة (٥١) مكرراً من قانون تنظيم الاتصالات.