



المملكة الأردنية الهاشمية  
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

تعليمات حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات العامة

صادرة بموجب قرار مجلس مفوضي الهيئة رقم ( ) تاريخ ( ) استناداً لأحكام المواد (١/٦) و (٤/٦) و (٢/١٢) و (٥٨) من قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته

Handwritten signatures and initials in blue ink, including the name 'AD' and various scribbles.

## المادة (١): التسمية

تسمى هذه التعليمات بـ " تعليمات حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة " ويعمل بها اعتباراً من تاريخ نشرها بعد إقرارها من قبل المجلس.

## المادة (٢): التعريفات.

يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت المعاني المخصصة لها أدناه، ما لم تدل القرينة على غير ذلك، وتكون لأي كلمات أو عبارات لم يتم تعريفها المعاني المخصصة لها في قانون الاتصالات والتعليمات الصادرة بموجبه:

الهيئة	هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.
المجلس	مجلس مفوضي الهيئة.
القانون	قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته.
الرخصة	رخصة الاتصالات العامة.
المرخص له	الشخص الذي حصل على رخصة وفقاً لأحكام القانون.
الاتصالات	نقل أو بث أو استقبال أو إرسال الرموز أو الاشارات أو الاصوات أو الصور أو البيانات، مهما كانت طبيعتها، بواسطة الوسائل السلكية أو الراديوية أو الضوئية أو بأي وسيلة أخرى من الأنظمة الإلكترونية.
خدمة الاتصالات	الخدمة التي تتكون كلياً أو جزئياً من إرسال المعلومات واستقبالها وتمريضها على شبكات اتصالات باستخدام اي من عمليات الاتصالات.
خدمة الاتصالات العامة	خدمة الاتصالات المقدمة للمستخدمين عامة أو لفئة معينة منهم مقابل أجر وفقاً لأحكام القانون.
شبكة اتصالات عامة	منظومة اتصالات أو مجموعة منظومات لتقديم خدمة الاتصالات العامة للمستخدمين وفقاً لأحكام القانون.
المستفيد	المشترك و/أو الشخص الذي ينتفع من خدمة الاتصالات العامة باستخدام عمليات الاتصال.
الشكوى	التعبير عن عدم الرضى عن خدمة الاتصالات العامة.
عقد الاشتراك	الاتفاق بين المرخص له والمستفيد الذي يتم بموجبه تقديم الخدمة وتحديد الشروط والاحكام والاسعار ونموذج الاشتراك وأية ملاحق أخرى.
عروض خدمات الاتصالات العامة	مزايا وشروط خدمات الاتصالات العامة او مجموعة منها محددة مقابل سعر محدد، ويتضمن ذلك العروض الدائمة غير المقيدة بفترة زمنية محددة و/أو العروض المؤقتة التي تكون مقيدة بفترة زمنية محددة.

## الإعلان التجاري

أي نشاط تسويقي أو ترويجي سواء عبر الوسائل المرئية و/أو المسموعة و/أو المكتوبة لعروض خدمات الاتصالات العامة.

## سياسة الاستخدام

### العادل

قيام المرخص بتحديد الحد الشهري أو اليومي الممنوح للمستخدم لاستخدام الخدمة وفي حال قام المستخدم بتجاوز الحد المسموح له والمصرح عنه يتم اتخاذ إجراءات معن عنها من قبل المرخص له.

## التجوال الدولي

تمكين المستخدم من استخدام خدمات الاتصالات العامة المتنقلة أثناء تواجده خارج حدود المملكة الأردنية الهاشمية.

## خدمة الرقابة العائلية

الإجراءات والوسائل التي يوفرها المرخص له التي تمكن المستخدم من السيطرة على المحتوى الإلكتروني من خلال حجب المحتوى الضار أو غير المرغوب فيه عند استخدام خدمات الاتصالات العامة.

### المادة (٣): نطاق تطبيق التعليمات

تطبق هذه التعليمات على المستخدمين والمرخص لهم لتقديم خدمات اتصالات عامة،

### المادة (٤): التزامات المرخص له

يلتزم المرخص له بما يلي:

١. الإعلان المسبق عن أسعار خدمات الاتصالات العامة وطرق تحصيلها بشكل واضح بما يتيح للمستخدمين اتخاذ القرار حول عروض خدمات الاتصالات العامة المعلن عنها.
٢. إتاحة قنوات مجانية متعددة للمستخدمين للاستفسار عن خدمات الاتصالات العامة وطلب أية معلومات عنها.
٣. تقديم خدمة الاتصالات العامة للمستخدمين على قدم المساواة وعدم التمييز بينهم مع مراعاة الحالات المشار إليها في القانون.
٤. نشر كافة عقود الاشتراك - الموافق عليها من قبل الهيئة - على الموقع الإلكتروني للمرخص له بخط واضح مقروء.
٥. نشر مدونة قواعد الممارسة الخاصة بشؤون المستخدمين الموافق عليها من قبل الهيئة.
٦. توفير عدة قنوات اتصال لاستقبال شكاوى المستخدمين والإعلان عنها بشكل واضح وصريح.
٧. المعالجة الفعالة للشكاوى واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة بما يضمن تجنب تكرار الأسباب الموجبة لها وبما يضمن حقوق المستخدمين.
٨. تحديد شروط سياسة الاستخدام العادل.
٩. توفير خدمة الرقابة العائلية للمستخدمين.



١٠. المحافظة على سرية وخصوصية معلومات وبيانات المستفيدين والالتزام بالقوانين والتشريعات ذات العلاقة.
١١. عدم استيفاء أية تأمينات مالية إلا إذا كانت خدمة الاتصالات العامة من خدمات الدفع اللاحق او تتطلب توفير أجهزة طرفية تعود ملكيتها للمرخص له، كما يلتزم المرخص له بإعادة التأمينات المالية للمستفيد بعد خصم اية مستحقات مالية له خلال (٣٠) يوم من زوال سبب استيفاء التأمين المالي.
١٢. عدم تعليق أو إلغاء خدمات المستفيد بسبب وجود التزامات مالية مستحقة عليه من خدمة أخرى.
١٣. إشعار المستفيد بموعد انتهاء عقد الاشتراك قبل ثلاثين يوماً من تاريخ انتهائه عبر طرق التواصل المتفق عليها معه.
١٤. الإعلام المسبق للمستفيد عن انقطاع خدمة الاتصالات العامة المخطط له، والإعلام اللاحق عن الانقطاعات الطارئة
١٥. ابلاغ المستفيد مسبقاً بمواعيد الصيانة الدورية التي تتطلب إيقاف خدمة الاتصالات العامة بشكل مؤقت.
١٦. الاحتفاظ بعقد الاشتراك لمدة لا تقل عن سنة من تاريخ إنهاء خدمة الاتصالات العامة ما لم يوجد خلاف قائم بين المرخص له والمستفيد، فيتوجب على المرخص له الاحتفاظ بعقد الاشتراك حتى تاريخ معالجة الشكوى.
١٧. عدم تطبيق أي تعديل على أسعار وأجور خدمات الاتصالات العامة المتفق عليها في عقد الاشتراك إلا بعد انتهاء مدة الالتزام المنصوص عليها في عقد الاشتراك.
١٨. إعلام الهيئة عن أسعار وأجور خدماته وأي تعديلات يجريها عليها.

#### المادة (٥): الإعلان التجاري عن عروض خدمات الاتصالات العامة

- يلتزم المرخص له عند الإعلان التجاري عن عروض خدمات الاتصالات العامة بما يلي:
١. إدراج كافة تفاصيل العرض بشكل واضح عند الإعلان التجاري من خلال الوسائل المرئية والمسموعة شريطة ألا تتعارض هذه التفاصيل مع تلك المنشورة على موقعه الإلكتروني.
  ٢. تعهد المرخص له بعدم عرض صور أو رسوم أو ادراج عبارات مضللة في الإعلان التجاري أو المواد الترويجية.
  ٣. بيان أسعار خدمات الاتصالات العامة المعلن عنها بشكل مفصل وبوضوح بما في ذلك أسعار الأجهزة الطرفية المتعلقة بالخدمة و/أو أية رسوم و/أو أية أجور إضافية لازمة لتقديمها .
  ٤. تحديد الفترة الزمنية لصلاحية عروض خدمات الاتصالات العامة المقيدة بفترة زمنية محددة.
  ٥. بيان الفئة المستفيدة من عروض خدمات الاتصالات العامة المعلن عنها.
  ٦. تحديد قنوات الاتصال المتاحة للاستفسار أو الشكاوى عن عروض خدمات الاتصالات العامة.
  ٧. تحديد مدة الالتزام بعروض خدمات الاتصالات العامة.
  ٨. تخصيص رقم مجاني و/أو تطبيق و/أو أية وسيلة ممكنة تتيح للمستفيد التحقق من طبيعة العرض الذي تم الاشتراك به وتفاصيله، وتأكيد الاشتراك بالعرض برسالة نصية واضحة
  ٩. تحديد مدى تطبيق سياسة الاستخدام العادل في العروض المعلن عنها

١٠. تحديد قنوات الحصول على الخدمة سواء من خلال مراكز البيع أو من خلال الاتصال بخدمات الزبائن أو بإدخال رمز معين على الجهاز وغيرها.

#### المادة (٦): عقود اشتراك خدمات الاتصالات

١. يلتزم المرخص له بتزويد المستفيد بنسخة عن عقد الاشتراك في الخدمة.
٢. يتوجب على المرخص له توثيق موافقة المستفيد على تجديد و/ أو تعديل العقد.
٣. لا يجوز ان تتجاوز مدة الالتزام في عقد الاشتراك أكثر من أربعة وعشرون شهراً.
٤. يعفى المستفيد من أي التزامات مالية تترتب على إنهاء عقد الاشتراك نتيجة عدم قدرة المرخص له على الوفاء بمؤشرات جودة الخدمة المحددة من الهيئة بموجب نص المادة (٩) من هذه التعليمات.
٥. يتوجب على المرخص له عند تقديم أجهزة طرفية بأسعار مخفضة او مجانية و/ او تحميل المستفيد مبالغ أخرى او تقديم ميزات إضافية الإفصاح مسبقاً عن تلك القيم قبل توقيع عقد الاشتراك.
٦. يترتب على المستفيد الذي يرغب بإنهاء عقد الاشتراك خلال مدة سريانه تحمل كلف قيام المرخص له بتقديم أجهزة طرفية و/أو تحمل مبالغ أخرى او ميزات إضافية بنسبة تتناسب مع المدة المتبقية من عقد الاشتراك بعد توزيعها بالتساوي على مدة عقد الاشتراك.
٧. مع مراعاة ما ورد في البند (٣) أعلاه تكون مدة عقد الاشتراك في خدمات الاتصالات العامة سنة واحدة ما لم تتطلب الخدمة أن يكون عقد الاشتراك لمدة أطول

#### المادة (٧): تعليق الخدمات وإنهاء عقد الاشتراك

- أ- يجوز للمرخص له تعليق خدمة الاتصالات العامة عن المستفيد بعد إعلامه لأي سبب من الأسباب التالية:
  ١. عدم سداد مستفيد الدفع اللاحق لقيمة الفاتورة بعد مرور (١٤) يوم من تاريخ صدورها.
  ٢. لدواعي امنية و/أو لأغراض السلامة العامة و/أو الاستخدام المخالف للخدمة.
  ٣. بناء على طلب المستفيد على أن يتحمل في هذه الحالة التكاليف المترتبة على تعليق خدمات الاتصالات العامة.
  ٤. إذا تجاوزت قيمة الاستخدام مبلغ التأمين المالي.
  ٥. تخلف المستفيد عن تزويد المرخص له بالمعلومات والبيانات ذات العلاقة بالاشتراك.

ب- يجوز للمرخص له إنهاء عقد الاشتراك لأي سبب من الأسباب التالية:

١. تخلف المستفيد عن دفع قيمة الفواتير الصادرة من المرخص له بعد مرور ما لا يقل عن (٤) أسابيع من تاريخ استحقاق الفاتورة له ما لم تكن تلك الفاتورة محل خلاف بينه وبين المرخص له.
٢. بناء على طلب المستفيد بعد دفع المستحقات المالية المترتبة عليه، مع مراعاة الاحكام الواردة في المادة (٦) من هذه التعليمات

4

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones, some with dates like '١٤' and '١٥'.



٣. تقديم المستفيد بيانات أو معلومات غير صحيحة للمرخص له.
٤. انتهاء التاريخ المحدد لاستخدام الخدمة مسبقة الدفع دون قيام المستفيد بإجراءات تمديد تاريخ الخدمة.
٥. عدم قيام المستفيد بتصويب أسباب تعليق الخدمة الواردة في البند (أ) من هذه المادة ضمن المهلة المحددة من قبل المرخص له.
٦. في حال وفاة المستفيد.

#### المادة (٨): تفعيل خدمات الاتصالات

١. على المرخص له إيصال خدمة الاتصالات العامة وتفعيلها للمستفيدين خلال المدة المتفق عليها في عقد الاشتراك المبرم بينهما، وفي حال تعذر ذلك فعليه توثيق قيامه بإشعار طالب خدمة الاتصالات العامة بالتاريخ الجديد خلال مدة لا تتجاوز (٥) أيام عمل من تاريخ انتهاء المدة المتفق عليها، وللمستفيد الحق بإنهاء عقد الخدمة دون أن يترتب عليه أي التزامات إذا تأخر المرخص له عن تفعيل الخدمة في التاريخ المؤجل.
٢. على المرخص له بذل كل الجهود الممكنة لإعادة إيصال خدمة الاتصالات العامة في حال الاعطال التقنية والتعهد بتعويض المستفيد بما يتناسب مع العطل ومدة انقطاعه باستثناء الحالات التي تتوقف فيها خدمة الاتصالات العامة لحالات الصيانة أو التعديلات أو التوسعات التي تتم على شبكة الاتصالات العامة، على أن يتم إعلام المستفيد بها مسبقاً.
٣. على المرخص له اتخاذ الإجراءات التي تثبت طلب المستفيد للخدمات الإضافية وموافقته على شروط الاستفادة منها، وان تتضمن هذه الإجراءات آلية لحفظ هذه الطلبات وإتاحتها للمستفيد وللهيئة إن لزم الأمر.
٤. على المرخص له منح المستفيد إمكانية الإلغاء الفوري أو وقف الخدمات الإضافية التي يترتب على استخدامها القيام بدفع مبالغ إضافية.
٥. على المرخص له توفير المعلومات حول آلية الغاء أو وقف الخدمات الإضافية بطريقة يمكن النفاذ إليها بسهولة وبدون مقابل.
٦. على المرخص له تزويد المستفيد بمعلومات واضحة عن شروط الانتقال من تعرفه الى أخرى أو من عرض خدمة اتصالات عامة إلى آخر بما في ذلك أي تغيير في الأجر و/أو شروط الالتزام.
٧. دون اجحاف بما ورد في المادة (٦) من هذه التعليمات، يلتزم المرخص له بمنح المستفيد فترة تجربة تحدد الهيئة مدتها وخدمات الاتصالات العامة الخاضعة لهذه الفترة للتأكد خلالها من توفر الخدمة وجودتها مع ضرورة أن يتم الإعلان المسبق عن تفاصيل هذه الفترة.

#### المادة (٩): جودة الخدمة

١. يلتزم المرخص له بتوفير جودة الخدمة المتفق عليها في العقد وان لا تقل عن الحد الأدنى المعتمد من الهيئة.

٢. يلتزم المرخص له بتوفير خرائط التغطية لتمكين المستفيدين من التحقق من توفر خدمة الاتصالات العامة في المنطقة المراد استخدام الخدمة فيها.
٣. على المرخص له توفير وسائل مجانية تمكن المستفيد من مراقبة استهلاك الخدمات التي يستخدمها، سواء كانت الخدمة مسبقة الدفع او لاحقة الدفع.

#### المادة (١٠): الفواتير

١. يلتزم المرخص له بتزويد مستفيدي خدمات الدفع اللاحق بفواتير باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية (حسب اختيار المستفيد) وتقديمها بصورة نسخة ورقية أو الكترونية (حسب اختيار المستفيد) على أن تتضمن الفواتير بالحد الأدنى على ما يلي:
- أ- اسم وعنوان المرخص له.
- ب- رقم حساب المستفيد.
- ج- المبلغ المستحق للمرخص له متضمنا القيمة الاجمالية والضرائب المستحقة عليها، وقيمة الخصم ان وجد.
- د- تفاصيل الخدمة من حيث طبيعة الاستخدام ومدة الاستخدام وتعرفة الاستخدام والكلفة الاجمالية للاستخدام، ويجوز عدم تفصيل الخدمات المجانية المقدمة مع الاشتراك الشهري.
- هـ- تاريخ صدور الفاتورة وتاريخ استحقاق الدفع وطرق الدفع المتاحة.
- و- تاريخ انتهاء عقد الاشتراك وتاريخ انتهاء الالتزام المقابل لأجهزة طرفية مجانية او مخفضة السعر.
- ز- تاريخ تعليق الخدمة وتاريخ انتهاء عقد الاشتراك لعدم دفع الفواتير المستحقة.
- ح- طرق الاعتراض على تفاصيل الفاتورة.
٢. يلتزم المرخص له بالاحتفاظ بسجلات خاصة بفواتير مستفيدي نظام الدفع اللاحق لفترة لا تقل عن (٦) أشهر .
٣. يلتزم المرخص له بإشعار المستفيد عند قيامه بتسديد أي مبالغ مستحقة بالطريقة التي يراها مناسبة.
٤. يحق للمستفيد الاعتراض على قيمة الفاتورة ضمن المدة الزمنية المتاحة للاعتراض والمثبتة في عقد الاشتراك.

#### المادة (١١): التنازل عن الخدمة وتغيير التعرفة

١. يحق للمستفيد طلب نقل خدمات الاتصالات الراديوية والأرضية؛ من موقع إلى موقع آخر، وعلى المرخص له إجابة طلبه بنفس الشروط والأحكام ، وبغير ذلك يحق للمستفيد فسخ العقد
٢. يجوز للمستفيد التنازل عن الاشتراك لشخص آخر بناء على موافقة المرخص له الخطية.
٣. يلتزم المرخص له بإجابة طلب المستفيد بالانتقال من تعرفه إلى أخرى ذات سعر اقل او من تعرفه الدفع اللاحق إلى المسبق او العكس، مع المحافظة على معلومات وتفاصيل المستفيد بما فيها رقم التعريف لخدمة الاتصالات المتنقلة و/او الثابتة، وبحسب الامكانية الفنية لذلك.



٤. يجوز للمرخص له رفض طلب التنازل او تغيير التعرفة في حال وجود أي مبالغ مستحقة له غير مسددة على الخدمة محل الطلب أو عدم انتهاء فترة الالتزام.

#### المادة (١٢): الحد الأقصى لقيمة الفاتورة

١. يلتزم المرخص له بالسماح للمستخدم مجاناً بتحديد الحد الأقصى لقيمة الفاتورة وتعديل ذلك الحد خلال سريان العقد.
٢. يجب على المرخص له إشعار المستخدم عند بلوغ الفاتورة ما نسبته (٨٠%) من الحد الأقصى لقيمة الفاتورة الشهرية عبر رسالة نصية قصيرة.
٣. يجب على المرخص له تعليق الخدمة فور وصول المبالغ المطالب بها للمستخدم للحد الأقصى لقيمة الفاتورة، ويمكن للمستخدم طلب إعادة الخدمة بعد تعليقها في ذلك الشهر على ألا يتجاوز استهلاكه خلال هذه الفترة ما نسبته ١٠% من الحد الأقصى لقيمة الفاتورة.
٤. يقتصر تعليق الخدمة بسبب تجاوز الحد الأقصى لقيمة الفاتورة على خدمات الدفع حسب الاستخدام، أما الخدمات التي يحتسب استخدامها ضمن الأجر المتكررة فلا يتم تعليقها، كحزم الإنترنت، ودقائق الاتصال على سبيل المثال.

#### المادة (١٣): خدمات الانترنت المتنقلة

١. على المرخص له الالتزام بعدم التفعيل التلقائي لخدمات الانترنت بعد انتهاء الحزمة الأساسية بدون طلب تفعيلها من قبل المستخدم.
٢. على المرخص له إشعار المستخدم عند استهلاك ٨٠% من حزمة الإنترنت الأساسية عبر رسالة نصية قصيرة.
٣. على المرخص له تعليق خدمة الإنترنت فور استهلاك المستخدم كامل كمية بيانات الحزمة الأساسية، وإشعار المستخدم عبر رسالة نصية قصيرة بإيقاف الخدمة، وكيفية إعادتها، وأسعار استخدام الإنترنت خارج الحزمة إن رغب في تفعيلها.

#### المادة (١٤): التجوال الدولي

١. يلتزم المرخص له بعدم التفعيل التلقائي لخدمة التجوال الدولي من قبل مستخدمي خدمات الدفع اللاحق.
٢. على المرخص له إشعار المستخدم عبر رسائل نصية مجانية باللغة العربية وباللغة الانجليزية فور اتصاله بشبكة مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة الآخر أثناء التجوال الدولي بما يلي:
  - أ- تعرفة استلام المكالمات الصوتية.
  - ب- تعرفة اجراء مكالمات صوتية إلى مستفيد في المملكة الاردنية الهاشمية.
  - ج- تعرفة اجراء مكالمات صوتية إلى مستفيد في نفس منطقة التجوال الدولي.
  - د- تعرفة إرسال رسالة نصية قصيرة إلى مستفيد في المملكة الاردنية الهاشمية.



- هـ- تعرفرة إرسال رسالة نصية قصيرة إلى مستفيد في نفس منطقة التجوال الدولي.
- و- تعرفرة استخدام الانترنت في نفس منطقة التجوال الدولي.
- ز- تزويد المستفيد بعنوان وأرقام هواتف السفارة الأردنية في بلد التجوال عبر رسالة نصية قصيرة.
٣. يجب على المرخص له الإعلان عن كافة تكاليف خدمات التجوال الدولي على الموقع الالكتروني للشركة بالإضافة للوسائل التي يرغب المرخص له باستخدامها، وفيما إذا كان هناك طريقة خاصة لتقديم خدمة الاتصالات الصوتية.
٤. في حال قام المرخص له بتقديم خدمات التجوال الدولي من خلال حزم بيانات او مكالمات صوتية مخصصة للتجوال الدولي الالتزام بما يلي:
١. أن تبدأ فترة صلاحية الحزمة عند ربط المستفيد على مشغلي خدمات الاتصالات في منطقة التجوال الدولي.
  ٢. إشعار المستفيد عند استهلاك ٨٠% من الحزمة عبر رسالة نصية قصيرة.
  ٣. على المرخص له تعليق خدمة التجوال الدولي عند انتهاء الحزمة ما لم يطلب المستفيد خلاف ذلك.
  ٤. الإفصاح عن أي قيود أو شروط على استخدام خدمة التجوال الدولي يترتب على استخدامها زيادة في مبالغ الفاتورة.
  ٥. توضيح وحدة احتساب التكلفة على أن تكون أسعار خدمة التجوال الدولي المرسلة للمستفيد بالدينار الأردني.
  ٦. إمكانية تحديد سقف فاتورة التجوال الدولي للعروض الخلوية المدفوعة لاحقاً (الفواتير الشهرية) بناءً على طلب المستفيد.

#### المادة (١٥): شكاوى المستفيدين وإجراءات تسوية المنازعات

يلتزم المرخص له بما يلي:

١. وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستفيدين، على أن لا تتجاوز مدة معالجة الشكاوى لدى المرخص له (١٠) عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى مع مراعاة التالي:
- أ- حفظ وتوثيق إجراءات معالجة الشكاوى لديه وفق نظام إلكتروني منذ تاريخ تقديم الشكاوى حتى اغلاقها.
- ب- إتاحة تقديم الشكاوى عبر كافة الوسائل الممكنة سواء إلكترونية أو عبر الاتصال الهاتفي، أو الحضور الشخصي، وعدم إلزام المستفيد بوسيلة واحدة لتقديم الشكاوى.
- ج- تزويد المستفيد برقم الشكاوى لغايات المتابعة.
- د- إبلاغ المستفيد مباشرة وبعد تقديمه للشكاوى بالمدة المتوقعة لمعالجتها.
٢. نشر الاجراءات المتعلقة بمعالجة الشكاوى لديه عبر موقعه الالكتروني وفي مكاتب خدمات المستفيدين، بشكل واضح وفي مكان بارز، باللغتين العربية والإنجليزية.
٣. حفظ الشكاوى المقدمة من قبل المستفيد وجميع الاجراءات التي تمت عليها، لمدة لا تقل عن (٢٤) شهراً من تاريخ إغلاق الشكاوى.

٤. معالجة الشكوى المحولة له من الهيئة وإعلامها بحسب الإجراءات المتبعة وضمن المهل الزمنية المتفق عليها.

٥. تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكوى بعد البت فيها وذلك في حال عدم استلام رد من قبل المرخص له بالتفاصيل والمعلومات والمستندات المطلوبة خلال المدة المحددة، أو عدم حل الشكوى بالتراضي.

#### المادة (١٦): التزامات المستفيدين

١. لا يجوز للمستفيدين استخدام الخدمة أو السماح باستخدامها أو إجراء أية تعديلات على الأجهزة والمعدات والبرامج المتصلة بالخدمة بشكل يخالف القوانين والانظمة المعمول بها في المملكة، أو بشكل يخالف هذه التعليمات، ويتحمل المستفيد مسؤولية الاستخدام غير المشروع.
٢. يلتزم المستفيد بدفع المبالغ المستحقة عليه خلال التاريخ المحدد في عقد الاشتراك.
٣. يلتزم المستفيد عند رغبته بإنهاء عقد الاشتراك بضرورة إنهاء عقد اشتراك الدفع اللاحق من خلال التواصل المباشر مع المرخص له مع التأكد من الحصول على براءة ذمة بعد انتهاء العقد.

#### المادة (١٧): المستفيدين من الأشخاص ذوي الإعاقة

يلتزم المرخص له بما يلي:

١. توفير أليات تتناسب مع احتياجاتهم.
٢. توفير إمكانية الوصول لهذه الخدمات بدون أجور.
٣. توفير وصول سهل ومجاني لخدمات الطوارئ من خلال وسائل، أو أرقام أو رسائل خاصة.
٤. منحهم الأولوية في معالجة الشكاوى والأعطال الفنية.
٥. بالالتزامات الواردة في السياسة العامة للخدمات الشمولية في قطاع الاتصالات فيما يخص هذه الفئة من المستفيدين

#### المادة (١٨): أحكام عامة

١. على المرخص له الالتزام بأحكام قانون حماية المستهلك رقم (٧) لسنة (٢٠١٧) والتشريعات التابعة له، وبكافة التعليمات الصادرة عن الهيئة التي تنظم العلاقة مع المستفيدين بما فيها تعليمات رسائل الجملة وتعليمات الطوارئ وتعليمات خدمات الدليل.
٢. للهيئة التحقق من مدى التزام المرخص له بأحكام هذه التعليمات من خلال الوسائل والإجراءات التي تراها مناسبة بما فيها مراجعة عقود الاشتراك.
٣. على المرخص له تصويب أوضاعه بما يتماشى مع هذه التعليمات خلال (٣٠) يوم تاريخ نفاذها.
٤. تتخذ الهيئة الاجراءات التي تتيحها التشريعات المعمول بها وتطبيق العقوبات المنصوص عليها في قانون الاتصالات وفي اتفاقية الترخيص في حال مخالفة المرخص له لأحكام هذه التعليمات.



٥. لا تخل هذه التعليمات بأي حقوق للمشتري والتزامات المرخص له بموجب أي تعليمات أخرى صادرة عن الهيئة، وبأي تشريعات مطبقة بالمملكة.
٦. يلتزم المرخص له بإجابة طلب المستفيد بنقل رقم الخدمة إلى مرخص له آخر وفقاً لتوجيهات و/أو قرارات الهيئة المتعلقة بنقل الأرقام.
٧. تعتبر عقود الاشتراك غير محددة المدة سارية لمدة سنة من تاريخ إقرار هذه التعليمات.
٨. يبت المجلس في الحالات التي لم يرد بشأنها نص في هذه التعليمات.