
أنظمة

أنظمة حماية المستهلك

نسخة رقم 2.0

تاريخ الإصدار: 25 يوليو 2023م

أنظمة حماية المستهلك

المحتويات

4	المقدمة	1
4	التعريف والتفسير	2
8	أحكام عامة	3
11	موافقة المشترك على تلقي الخدمات المقدمة من المرخص له و/أو الدفع مقابلها	4
15	تقديم المعلومات إلى المستهلكين	5
18	عقود المشتركين	6
21	نظام تعويض المشترك	7
23	الحدود الائتمانية وسقوف الإنفاق المحددة على حسابات الهاتف المتحرك	8
27	سقف الإنفاق المطبق على الخدمات الإضافية المقدمة من الشريك	9
28	استرداد الأرصدة الدائنة أو الائتمانية	10
31	رسوم الخروج من العقد	11
34	فترة إلغاء الخدمة بدون غرامة	12
36	إلغاء الخدمات	13
37	حماية الأرقام الهاتفية	14
38	مراقبة استهلاك الخدمات	15
38	السقف الثابت على البيانات المتنقلة	16
40	الإشعارات المتعلقة بالزيادة في الأسعار وأسعار التجوال	17
40	فواتير وإيصالات المشتركين	18
41	الشفافية في سرعات النطاق العريض الثابت	19
42	تفعيل وتبديل/إلغاء تفعيل الخدمات الإضافية المزودة من الشركاء	20
44	سياسات الاستخدام العادل	21
45	فصل الخدمة بسبب عدم دفع الفواتير	22
45	إصلاح الأعطال واستعادة الخدمة	23
46	خصوصية معلومات المشتركين	24
47	معلومات الدليل الإلكتروني واستعلامات الدليل	25
50	شكاوى ونزاعات المستهلكين	26
52	تدقيق أنظمة الفواتير	27
52	الإعلان/الإعلانات	28
57	نشر الأنظمة	29
57	تاريخ النفاذ والأحكام الختامية	30

الملاحق

الملحق 1: إجراءات الهيئة لنزاعات المستهلكين

الملحق 2: الإجراءات المتبعة لتقديم شكوى فيما يتعلق بممارسات المرخص له الإعلانية

أنظمة حماية المستهلك – نسخة رقم 2.0 – تاريخ الإصدار: 25 يوليو 2023م

- الملحق 3: نظام تعويض المشترك
- الملحق 4: ملاحظات إيضاحية بشأن رسوم الخروج من العقد
- الملحق 5: ملاحظات إيضاحية ورسائل توضيحية بخصوص حدود الائتمان أو الحدود الائتمانية

1. المقدمة

1.1. ينص البند 3 من المادة 14 من المرسوم بقانون اتحادي رقم 3 لسنة 2003 بشأن تنظيم قطاع الاتصالات وتعديلاته (ويشار إليه فيما بعد باسم "المرسوم بقانون") على منح الهيئة صلاحية إصدار الأنظمة والتعليمات والقرارات والقواعد المنظمة لشروط ومستوى ونطاق الخدمات التي يقدمها المرخص لهم للمشاركين... بما في ذلك معايير وجودة الخدمات المقدمة وشروط تقديم الخدمات والفصل في شكاوى المشاركين والنزاعات وتزويد المشاركين بالمعلومات واستخدام المعلومات الخاصة بالمشاركين وتزويدهم بالفواتير.

1.2. تم إصدار هذه الأنظمة عملاً بأحكام المرسوم بقانون والصلاحيات المنوطة بالهيئة.

1.3. وتضاف هذه الأنظمة إلى القوانين الأخرى النافذة في الدولة والإطار التنظيمي للهيئة وهي متممة لها. لا يوجد في هذه الأنظمة ما يُفسر على أنه إعفاء أو تعديلاً في التزامات المرخص له بالامتثال لأية قوانين أخرى نافذة في الدولة، ولا إعفاء أو تعديلاً في التزامات المرخص له بالامتثال لأية أحكام أخرى سارية في الإطار التنظيمي الخاص بالهيئة.

2. التعاريف والتفسير

2.1. تدل المصطلحات والكلمات والعبارات المستخدمة في هذه الأنظمة على نفس المعاني المحددة لها في المرسوم بقانون ما لم تنص هذه الأنظمة على خلاف ذلك صراحةً، أو إذا اقتضى السياق الذي يتم فيه استخدام هذه المصطلحات والكلمات والعبارات في هذه الأنظمة خلاف ذلك. ولغاية تطبيق هذه الأنظمة، تعني المصطلحات والكلمات التالية المعاني المبينة قرين كل منها أدناه:

2.1.1. "الإعلان" يعني - الإعلانات المباشرة أو غير المباشرة أو الأنشطة التسويقية أو الترويجية أو أنشطة العلامات التجارية أو أي نشاط آخر يكون له نفس التأثير أو تأثير مشابه، بغرض الترويج للمرخص له أو الخدمات المقدمة من المرخص له إلى المستهلكين. ويتم تفسير اشتقاقات هذا المصطلح وفقاً لذلك؛

2.1.2. "المعلن" يقصد به أي شخص يقوم بالإعلان، كما يرد وصفه في المادة الفرعية 28.1 وبقدر ما يكون قابلاً للتطبيق في المادة الفرعية 28.27 من هذه الأنظمة؛

2.1.3. "الوسائل والمواد الإعلانية" تعني أي مواد مستخدمة للإعلانات وتشمل على سبيل المثال لا الحصر، الصحف والمجلات والكتيبات والمنشورات والتعاميم والرسائل البريدية والإلكترونية والإرسالات النصية والإرسال عبر الفاكس والكتالوجات والنشرات المرفقة والمواقع الإلكترونية ومنصات وسائل الإعلام الاجتماعية وغير من المواد الإلكترونية والمطبوعة؛ والملصقات (Posters) ووسائل الإعلام الترويجية الأخرى في الأماكن العامة، بما في ذلك الصور المتحركة والإعلانات السينمائية والمرئية والإعلانات في وسائل الإعلام الإلكترونية، بما فيها وسائط البث الإعلامي والإعلانات الإلكترونية في المساحات المدفوعة الثمن، مثلاً الإعلانات اللوحية (Banner ads) والإعلانات المنبثقة (Pop-up ads)؛ والتصريحات العامة من قبل المرخص لهم ووكلائهم وممثلهم، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، التصريحات سواء الصادرة أو الموضوعية لأخذها بالاعتبار أم لا، أو تلك الصادرة في المقالات الإخبارية والبيانات الصحفية ووسائل الإعلام الإلكترونية وتشمل الإنترنت ووسائط البث الإعلامي، وفي المنتديات العامة؛

2.1.4. "الشريك الإعلاني" يعني - أي شخص يمكن تفسيره بشكل معقول على أنه موزع أو تاجر أو وكيل أو متعاقد من الباطن أو ممثل للمعلن؛

- 2.1.5 "الإعلان المقارن" تعني - الإعلانات التي تقوم بأي شكل من الأشكال (صراحةً أو ضمناً) على تحديد مرخص له آخر أو منتجاً أو خدمةً يقدمها ذلك المرخص له؛
- 2.1.6 "المستهلك" يعني - أي شخص باستثناء المرخص له، يستهلك أو قد يستهلك خدمة الاتصالات العامة المقدمة من قبل المرخص له، وهذا المصطلح يشمل المشترك؛
- 2.1.7 "شكوى المستهلك" تعني - أي مراسلات أو اتصالات مسجلة عن طريق أي وسيلة ممكنة في أي مكان معتمد من قبل المرخص له لهذه الأغراض، يقوم المشترك بتقديمها ويعبر فيها عن عدم رضاه أو تظلمه بشأن تعامل المرخص له مع حسابه أو بشأن تقديم المرخص له لخدمة الاتصالات العامة لذلك المشترك، أو من مستهلك يعبر عن عدم رضاه أو تظلمه بشأن موضوع يقع ضمن النطاق المباشر لأعمال المرخص له بحيث يكون للمستهلك بعض من المصلحة المشروعة في ذلك؛
- 2.1.8 "نزاع المستهلك" يعني - أي مراسلات أو اتصالات تقبلها الهيئة من المستهلك ويعبر فيها عن عدم رضاه أو تظلمه من النتيجة التي آلت إليها شكواه أو حول أمور تقع ضمن النطاق المباشر لأعمال المرخص له والتي يكون لدى المستهلك مصلحة أو اهتمام مشروع فيها؛
- 2.1.9 "قانون حماية البيانات" يعني - المرسوم بقانون اتحادي رقم 45 لسنة 2021 بشأن حماية البيانات الشخصية؛
- 2.1.10 "الحد الأقصى للاستخدام" يعني - حد ثابت أو سقف مفروض من قبل المرخص لهم على بيانات الأجهزة المحمولة¹ بحيث لا يمكن للمستهلك بعد تجاوزه مواصلة استهلاك البيانات دون القيام بإجراءات محددة كما هو مبين في هذه الأنظمة؛
- 2.1.11 "السعر داخل الباقة" يعني - السعر الفعلي لكل ميجابايت بالدرهم الإماراتي المطبق من قبل المرخص لهم على استهلاك البيانات المتنقلة في الحالات التي يكون فيها المستهلك قد اشترك في باقة بيانات ويستهلك البيانات ضمن مخصص البيانات لباقة معينة؛
- 2.1.12 "المشترك من فئة الشركات الكبيرة" يعني - كياناً تم تأسيسه في الدولة وفقاً للقوانين/اللوائح النافذة، والذي يكون طرفاً في عقد مبرم مع مرخص له لتزويد خدمات الاتصالات من قبل المرخص له إلى ذلك الكيان مع استيفاء شرطاً من الشروط التالية على الأقل:
- (أ) قيمة العقد السابق تساوي أو تزيد عن مليون وخمسمائة ألف درهم (1,500,000 درهم) سنوياً؛ أو
- (ب) لدى الكيان إيرادات متأتية من الدولة تزيد عن مائة مليون درهم (100,000,000 درهم) سنوياً؛ أو
- (ج) لدى الكيان أكثر من ألف وخمسمائة (1,500) موظف في الدولة؛ أو
- (د) عدد الاشتراكات "المملوكة للكيان والمدفوعة منه" (COCP) المقدمة في العقد يتجاوز المئة (100).
- 2.1.13 "المرخص له" هو بحسب التعريف الوارد له في المرسوم بقانون؛

¹ جميع مخصصات البيانات المتنقلة المشمولة في أي باقة، سواء كانت باقة خدمية واحدة تتضمن البيانات المتنقلة فقط، أو باقة خدمية متعددة تشمل البيانات المتنقلة إلى جانب مزايا أخرى مثل عدد معين من دقائق المكالمات الصوتية و/أو الرسائل النصية القصيرة وفي حالة الباقات الخدمية المتعددة، ينطبق الحد الأقصى للاستخدام على البيانات المتنقلة فقط.

- 2.1.14 **"السعر بدون باقة"** يعني - السعر الموحد لكل ميجابايت بالدرهم الإماراتي الذي يحصله المرخص لهم مقابل استهلاك البيانات المتنقلة في الحالات التي لا يكون فيها المستهلك قد اشترك في باقة بيانات مناسبة؛
- 2.1.15 **"كلمة المرور لمرة واحدة" أو "OTP"** تعني - سلسلة من الأحرف يتم إرسالها إلى المستخدم بالوسائل الإلكترونية، ويكون لها صلاحية محدودة، ويتم استخدامها لغرض التحقق من هوية المستخدم لمعاملة واحدة فقط؛
- 2.1.16 **"الفترة خارج الباقة"** تعني - الفترة الزمنية، سواء تم قياسها بالساعات أو الأيام أو الأسابيع أو الأشهر، بدءاً من بعد استخدام المستهلك لكامل مخصص البيانات وتنتهي في الوقت الذي يتم فيه تجديد باقة البيانات تلقائياً. على سبيل المثال: إذا كانت باقة البيانات اليومية تجدد تلقائياً في منتصف الليل واستخدم المستهلك كامل رصيد البيانات في تلك الباقة بحلول الساعة 14:45، فستكون مدة الفترة خارج الباقة 9 ساعات و15 دقيقة.
- 2.1.17 **"السعر خارج الباقة"** يعني - السعر الموحد لكل ميجابايت بالدرهم الإماراتي الذي يحصله المرخص لهم خلال الفترة خارج الباقة مقابل استهلاك البيانات المتنقلة خارج مخصص البيانات في أي باقة من باقات البيانات؛
- 2.1.18 **"الشريك"** يعني - الشخص الذي يكون لديه ترتيبات مع أحد المرخص لهم الذي يقوم الأخير بموجبها بتحويل رسوم عن الخدمات الإضافية التي يقدمها ذلك الشخص عن طريق حساب المشترك سواء تم تحويلها فوراً من خلال خصم الرصيد أو تحويلها في مرحلة لاحقة من خلال فاتورة آجلة الدفع.
- 2.1.19 **"البيانات بنظام الدفع حسب الاستخدام"** تعني - أي خدمة أو نظام مقدم من المرخص له يتم بموجبه احتساب رسوم على استهلاك البيانات حين استخدامها بحيث يتناسب المبلغ الذي يحصله المرخص له مع حجم البيانات المستخدمة من قبل المستهلك. ملاحظة: في سياق هذه الأنظمة، يجب أن يكون للمصطلح **PAYG** (أو **الدفع حسب الاستخدام** أو **pay as you go**) نفس المعاني المحددة في أنظمة الدفع المسبق (حيث يتم خصم رسوم البيع بالتجزئة حال نشوئها من الرصيد المدفوع مسبقاً) وفي أنظمة الدفع الأجل (حيث يتم تحويل الرسوم في وقت ما بعد نشوئها وفقاً لدورة إصدار الفواتير المحددة للمستهلك المعني).
- 2.1.20 **"السقف الثابت للبيانات بنظام الدفع حسب الاستخدام"** يعني - حد ثابت أو سقف مفروض من قبل المرخص لهم على الرسوم التي يتكبدها المشتركون من خلال استهلاك البيانات بنظام الدفع حسب الاستخدام في أي يوم كما هو موضح في المادة 16 من هذه الأنظمة.
- 2.1.21 **"حد السقف الثابت للبيانات بنظام الدفع حسب الاستخدام"** يعني - القيمة النقدية للسقف الأعلى الخاص بالبيانات بنظام الدفع حسب الاستخدام.
- 2.1.22 **"فترة إلغاء الخدمة بدون غرامة"** تعني - الفترة الزمنية، على النحو المحدد في المادة 12 من هذه الأنظمة، والتي يمكن للمشارك خلالها وفي ظروف معينة إلغاء عقد تقديم خدمات الاتصالات والخروج منه دون تكبد رسوم الخروج المبكر التي يمكن لولا ذلك فرضها؛
- 2.1.23 **"الشخص"** يعني - أي شخص طبيعي أو اعتباري؛
- 2.1.24 **"رسالة تأكيد ما بعد الاشتراك" أو "PSCM"** تعني - إشعار مكتوب، كما هو محدد في المادة الفرعية 5.4، والذي يتم إرساله للمشارك تحت ظروف معينة وفقاً لهذه الأنظمة؛

- 2.1.25. **"الرقم المميز"** يعني - رقم هاتف ثابت أو متحرك، أو رمز قصير للمكالمات الصوتية، أو الرسائل النصية، حيث يتم من خلالها احتساب رسوم أعلى من التسعيرة الاعتيادية على المستهلك أو المشترك لإجراء مكالمة صوتية محلية أو إرسال رسالة نصية؛
- 2.1.26. **"السعر"** يكون له نفس المعنى المعطى لذلك المصطلح في السياسة والإجراءات التنظيمية لضبط الأسعار، النسخة 1.0، الصادرة في 28 يونيو 2017 (حسبما يتم تحديثها من وقت لآخر)؛
- 2.1.27. **"الأنظمة"** أو **"هذه الأنظمة"** تعني - لوائح حماية المستهلك، بما في ذلك أي ملاحق بها، التي تصدرها الهيئة وبصيغها المعدلة من وقت لآخر؛
- 2.1.28. **"الإطار التنظيمي"** يعني - المجموعة الكاملة من القرارات والتراخيص والتصاريح والسياسات والأنظمة والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات الإلزامية والتقارير والإجراءات والإرشادات وغيرها من الأدوات التنظيمية الأخرى الصادرة أو التي قد تصدرها الهيئة وبصيغها المعدلة من وقت لآخر.
- 2.1.29. **"الخدمة"** يتم تفسير مصطلح "الخدمة" عموماً ليغطي: خدمات الاتصالات والمنتجات المقدمة للمستهلكين من قبل المرخص له؛ والخدمات الإضافية والمنتجات المقدمة للمستهلكين من قبل المرخص له أو الشريك، ما لم يتم الإعراب عن معنى مغاير، أو اقتض السياق الذي يتم فيه استخدام مصطلح "الخدمة" في حكم معين خلاف ذلك؛ و
- (أ) **"الخدمة الإضافية"** تعني - أي خدمة اختيارية من غير خدمات الاتصالات يقدمها المرخص له أو الشريك إلى المستهلك، حيث يتم تحصيل رسوم تلك الخدمة/الخدمات الإضافية من قبل المرخص له المعني عبر حساب المشترك المعني من خلال فاتورة آجلة الدفع، أو من خلال الخصم من الرصيد المدفوع مسبقاً؛ ويشمل هذا كل مثل تلك الخدمات بما فيها على سبيل المثال لا الحصر: المحتوى الإعلامي والقنوات التلفزيونية والبرامج التلفزيونية والأفلام والفيديو حسب الطلب والمحتوى الصوتي/المرئي والألعاب والتطبيقات ونغمات الرنين ومنتجات الطرف الثالث وخدمات الطرف الثالث وغيرها.
- (ب) **"خدمات الاتصالات"** هي بحسب التعريف الوارد لها في قانون الاتصالات؛
- 2.1.30. **"المشترك"** يعني - الشخص، باستثناء المرخص له، الذي يبرم عقداً مع أحد المرخص لهم كي يقوم الأخير بتزويد ذلك الشخص بخدمات الاتصالات بغض النظر عما إذا كان الحساب بنظام الدفع الأجل أو المسبق؛
- 2.1.31. **"معلومات المشترك"** تعني - أي بيانات شخصية تتعلق بمشترك معين، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، اسم ذلك الشخص وعنوانه وتفاصيل حسابه المصرفي وتفاصيل بطاقة ائتمانه وتفاصيل استخدام الخدمة وسجلات الاتصالات وسجلات الرسائل وأي معلومات مستسقة من استخدام المشترك لخدمات الاتصالات وحالة الحساب وتاريخ الدفع والتصنيف الائتماني؛
- 2.1.32. **"المرسوم بقانون"** يقصد به - المرسوم بقانون اتحادي رقم 3 لسنة 2003 بشأن تنظيم قطاع الاتصالات وتعديلاته،
- 2.1.33. **"التعليمات المؤقتة"** تعني - التعليمات التي قد تصدرها الهيئة عملاً بالمادة الفرعية 3.8 من هذه الأنظمة؛
- 2.1.34. **"الهيئة"** تعني - الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية استناداً لأحكام المادة (6) من المرسوم بقانون؛

2.1.35. "المصادفة الثنائية" (2FA) تعني - نظام آمن لإدارة الهوية والموافقة يتم استخدامه لتحديد المشترك لمعاملة واحدة فقط والذي يتطلب من المشترك المعنى استكمال إجراء محدد - يتضمن عموماً استخدام شكل من أشكال الرموز أو كلمات المرور المحددة زمنياً - لتأكيد هوية المشترك وموافقته على شراء و/أو الدفع مقابل خدمة معينة.

2.2. في تفسير أحكام هذه الأنظمة، وما لم تنص عليه صراحةً على خلاف ذلك، أو تطلب السياق خلاف ذلك:

- 2.2.1. يتم تفسير الكلمات التي تشير إلى جنس ما على أنها تشير إلى جميع الأجناس؛
- 2.2.2. يتم تفسير الكلمات التي تشير إلى المفرد على أنها تشير إلى الجمع والعكس صحيح؛
- 2.2.3. يتم تفسير الكلمات التي تشير إلى الأشخاص على أنها تشير إلى الكيانات القانونية؛
- 2.2.4. لا يتم تفسير كلمة "عقد" على أنها تنطبق حصراً على عقود الخدمات آجلة الدفع بل تمتد لتتطبق على الخدمات مسبقاً الدفع أيضاً، متى ما كان ذلك ملائماً؛
- 2.2.5. يتم تفسير الإشارات إلى "الاشتراك" و "الشراء" على أنها تحمل نفس المعنى، كما يتم تفسير "عملية الاشتراك" و "عملية الشراء" على أنها تحمل نفس المعنى؛
- 2.2.6. يتم تفسير الإشارات إلى المواد والمواد الفرعية والملحقات والمرفقات على أنها تشير إلى تلك التي تقابلها في هذه الأنظمة؛
- 2.2.7. يقصد بالعناوين والعناوين الفرعية في هذه الأنظمة الإرشاد ولا يجب تفسيرها على أنها تحد من أثر الأحكام.

3. أحكام عامة

3.1. ما لم يرد خلاف ذلك، تسري هذه الأنظمة على جميع المرخص لهم في الدولة بغض النظر عن العلامة التجارية، ولا يجوز لأي مرخص له طلب إعفاء من أي حكم من أحكام هذه الأنظمة بناءً على الاسم التجاري المستخدم أو الأسماء التجارية المستخدمة من قبل المرخص له. يتعين على المرخص لهم إلزام جميع المعنيين من: الوكلاء والممثلين و- قدر الإمكان، الشركاء - بالتقيد بهذه الأنظمة.

3.2. في الحالات التي تلزم فيها هذه الأنظمة المرخص لهم بتقديم معلومات خطية للمستهلكين، وما لم يتم الإعراب عن نية مخالفة لأحكام محددة، يراعى في المعلومات الخطية ما يلي:

- 3.2.1. جواز تقديمها بالصيغة الإلكترونية؛ و
- 3.2.2. تُكتب باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية على حسب تفضيل المستهلك، أما في الحالات التي يكون فيها التفضيل غير محدد فيجب كتابة المعلومات بكلتا اللغتين.
- 3.3. يجب على المرخص لهم التصرف بشفافية في جميع التعاملات مع المستهلكين بخصوص الخدمات المعروضة و/أو المقدمة من المرخص لهم إلى المستهلكين ويجب أن تكون جميع المعلومات المقدمة إلى المستهلكين، وقت تقديمها، مستوفاة وتتسم بالشفافية والدقة والصحة.

3.4. يتم تشجيع المرخص لهم على تعزيز الوعي ومساعدة المشتركين لديهم عموماً للحصول على أفضل خدمات ومنتجات الاتصالات الجاري تقديمها.

3.5. بالرغم من عمومية 3.4، للهيئة من وقت لآخر، أن تطلب من المرخص لهم تعزيز وعي المشتركين حول أمور معينة حسبما تحدده وتبرره الهيئة حينها.

3.6. فيما عدا الحالات التي تقرها الهيئة بوجه خاص أو المبررة موضوعياً، يتعين على المرخص لهم تطبيق أسعار محايدة من الناحية التقنية والجغرافية بحيث لا يكون المستهلكون محرومين من أي خدمة معينة من خدمات الاتصالات بغير وجه حق نظراً لموقعهم الجغرافي. وهذا يعني أنه يجب أن يكون لأي خدمة اتصالات معينة مزودة من المرخص له سعراً موحداً في جميع أنحاء الدولة. وفي حالة إمكانية تقديم نفس الخدمة باستخدام تقنيات مختلفة، يجب أن يظل السعر موحداً بغض النظر عن التقنية المستخدمة لتقديم هذه الخدمة.

3.7. إن التوصل إلى استنتاج بوجود انتهاك لأحكام هذه الأنظمة لا يستبعد الهيئة من استنتاج أن نفس الفعل/الأفعال أو التقصير/التقصيرات تشكل أيضاً انتهاكاً لحكم آخر من المرسوم بقانون أو شرط من شروط الرخصة أو غيرها من الأدوات التنظيمية الصادرة عن الهيئة، ولا من اتخاذ إجراءات إنفاذ عملاً بذلك الحكم أيضاً.

3.8. يجوز للهيئة، حسبما تراه معقولاً، أثناء التحقيق في شكوى عن ادعاء الإخلال بالمادة 28 من هذه الأنظمة، إصدار تعليمات مؤقتة لأي مرخص له بشأن الأنشطة قيد التحقيق. وقد تتضمن هذه التعليمات المؤقتة إلزاماً بالتوقف المؤقت عن تكرار عرض إعلان بعينه، أو اتخاذ أي خطوات، أو الامتناع عن اتخاذها، قد تراها الهيئة مناسبة في ظل هذه الظروف. في شأن تحديد ما إن كان ينبغي إصدار التعليمات المؤقتة، يجب على الهيئة أن تضع في الحسبان مدى تعقيد الحالة والأثر المحتمل على المستهلكين وسوق الاتصالات وقوة الأدلة المتوفرة. تولى حماية المستهلك أهمية قصوى في مثل هذه الحالات. تنطبق التعليمات المؤقتة خلال الفترة التي تحددها الهيئة. يشكل خرق التعليمات المؤقتة انتهاكاً لهذه الأنظمة.

3.9. على المرخص لهم الاحتفاظ بسجلات وتقديم نسخاً عنها إلى الهيئة عند طلبها. ما لم تقضي أحكام أي قانون ذي صلة بخلاف ذلك، أو تنص أحكام محددة في هذه الأنظمة على خلاف ذلك، تكون فترة الاحتفاظ بالسجلات وفقاً للجدول التالي:

نوع السجل	فترة الاحتفاظ الدنيا
استمارات الطلبات الورقية – الخاصة بخدمات الاتصالات	يتم الاحتفاظ بالنسخ الورقية أو المطبوعة لمدة ثلاث (3) سنوات على الأقل. ثم يتم الاحتفاظ بالنسخ الرقمية إلى أجل غير محدود.
استمارات الطلبات الإلكترونية – الخاصة بخدمات الاتصالات	يتم الاحتفاظ بنسخ استمارات الطلبات الإلكترونية إلى أجل غير محدد.
تسجيلات (الصوت/الفيديو/الشاشة)، إلخ	يتم الاحتفاظ بها لمدة سنتين على الأقل.
السجلات المتعلقة بموافقة المشترك بما فيها دون حصر: كل المسائل التي تخص حدود الانتماء؛ وكل المسائل التي تخص الحدود القصوى (Hard-Caps) لاستخدام البيانات المتنقلة، إلخ؛ وأي مسائل تنطوي على استخدام المصادقة الثنائية.	يتم الاحتفاظ بها لمدة 5 سنوات على الأقل
الفواتير وبياناتها الخاصة بالمستخدمين	يتم الاحتفاظ بها لمدة سنتين على الأقل.

نوع السجل	فترة الاحتفاظ الدنيا
رسائل تأكيد ما بعد الاشتراك لكافة الخدمات- حيث يتم إرسالها من قبل المرخص له.	يتم الاحتفاظ بها لمدة سنتين على الأقل.
الإشعارات والتنبيهات التي يلتزم المرخص لهم و/أو شركاؤهم بإرسالها عبر خدمة الرسائل القصيرة (أو غيرها من الوسائل الإلكترونية).	يتم الاحتفاظ بها لمدة سنتين على الأقل.
شكاوى ونزاعات المستهلكين	يتم الاحتفاظ بالسجلات لمدة سنتين على الأقل.
سجلات المرخص لهم الخاصة باختبارات سرعة النطاق العريض الثابت	يتم الاحتفاظ بها لمدة سنتين على الأقل.
تقارير زيارات الفنيين إلى مقار المستهلكين	يتم الاحتفاظ بها لمدة سنتين على الأقل.
جميع السجلات الأخرى التي لم يرد ذكرها تحديداً في هذا الجدول	يتم الاحتفاظ بها لمدة سنتين على الأقل

3.10. في حالة عدم وجود أسباب موضوعية خلافاً لذلك، فيجب أن تكون جميع خدمات خدمة العملاء بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: تقديم شكاوى المستهلكين وطلبات إلغاء خدمات الاتصالات وطلبات نقل ملكية الخطوط والتوضيحات عن معلومات الفوترة متاحة في جميع مراكز أعمال المرخص له.

3.11. يجب على المرخص لهم اتخاذ التدابير الملائمة لضمان عدم استخدام الموظفين و/أو الوكلاء للأرقام الهاتفية الشخصية، ولا لحسابات المراسلة الشخصية (وتشمل دون حصر: الواتساب؛ البريد الإلكتروني؛ وحسابات تويتر إلخ) للتواصل مع المستهلكين بغرض المبيعات و/أو الاتصالات التسويقية. ويتضمن ذلك جميع اتصالات المبيعات والتسويق سواء أكانت لغرض الترويج للمرخص له أو منتجاته وخدماته.

3.12. تنص هذه الأنظمة على بعض الاستثناءات بالنسبة للمشاركين من فئة الشركات الكبيرة. في الحالات التي يطبق فيها المرخص له أي استثناء من هذا القليل، تقع على عاتق المرخص له مسؤولية تحديد ما إذا كان العمل المعني من مشترك في فئة الشركات الكبيرة (بحسب تعريف المصطلح والشروط في المادة الفرعية 2.1.12). إذا طُلب منه القيام بذلك من قبل الهيئة، يكون المرخص له مسؤولاً عن إثبات الأساس (سواء من خلال قيمة العقد، أو الإيرادات المتأتمية من الدولة، أو عدد الموظفين، أو عدد الاتصالات المملوكة للشركة والمدفوعة منها (COCP) الذي اتخذ المرخص له القرار بناءً عليه.

3.13. وفي حالات خاصة، يجوز للمرخص له من حين لآخر، التقدم بطلب إلى الهيئة بغية تصنيف بعض مشتركى الشركات على أنهم من مشتركى فئة الشركات الكبيرة على أساس آخر سوى تلك الشروط المنصوص عليها في المادة الفرعية 2.1.12. يجب تقديم هذا الطلب على أساس كل حالة على حدة فقط ولن يتم منح "موافقة عامة" أو "موافقة شاملة" على ذلك من قبل الهيئة. في حالة تقديم أي طلب من هذا القليل، يتعين على المرخص له تقديم طلب عتيد ومفصل يحدد بوضوح العمل المعني ويقدم تبريراً مقنعاً لما سيكون في مصلحة هذا العمل المحدد أن يُصنف كمشارك شركة كبيرة.

3.14. يجوز للهيئة، حسبما تراه معقولاً ومناسباً، إصدار إرشادات بشأن جوانب محددة من تطبيق أيٍّ من مواد هذه الأنظمة أو موادها الفرعية.

4. موافقة المشترك على تلقي الخدمات المقدمة من المرخص له و/أو الدفع مقابلها

أحكام خاصة تتعلق بالمشاركين من فئة الشركات الكبيرة

4.1. لا تكون المواد الفرعية التالية من المادة 4 هذه إلزامية في حالة تقديم الخدمات إلى مشركي الشركات الكبيرة شريطة التجاوز الصريح عن كل مادة فرعية و/أو تضمين ما يعاها من شروط وأحكام في العقد المبرم بين المرخص له ومشارك الشركة الكبيرة.

الشروط العامة

4.2. في سياق المادة 4 هذه، يتم تفسير مصطلح "الخدمة" ليعني خدمات الاتصالات و/أو الخدمات الإضافية المقدمة من المرخص له ويستثنى منها الخدمات الإضافية المقدمة من الشريك.

4.3. مع مراعاة أحكام المادة الفرعية 4.4، يجب ألا يقوم المرخص لهم بتسجيل أو استيفاء رسوم أو جعل المشارك مستفيداً من خدمة لم يطلبها المشارك أو يختر الدفع لقاءها صراحةً.

4.4. لا تنطبق أحكام المادة الفرعية 4.3 على الحالات التي يتم فيها تمديد أو تجديد خدمة حالية، أي الخدمة التي طلبها المشارك خصيصاً، وتم تمديدها أو تجديدها حسب الشروط:

4.4.1. المتوافقة مع شروط العقد الخاص بتلك الخدمة الحالية؛ أو

4.4.2. التي لا تمس إطلاقاً بحقوق المشارك؛ أو

4.4.3. تصب في صالح المشارك بشكل مؤكد.

4.5. يجب على المرخص لهم، قدر الإمكان، وما لم يتم النص على غير ذلك في أحكام محددة من هذه الأنظمة، تزويد المشاركين برسالة تأكيد ما بعد الاشتراك (PSCM) بخصوص عملية تفعيل أو تنزيل كل خدمة من خدمات الاتصالات و/أو أي ميزة مرتبطة بها حسب الحالة.

4.6. يجب على المرخص لهم الاحتفاظ بسجل عن موافقة المشارك على تلقي الخدمات و/أو الدفع مقابلها وفقاً لأحكام المادة الفرعية 3.9. وفي حالة نشوء نزاع ما متصل بذلك، يتعين على المرخص لهم التبيان بالأدلة على أن المشارك وافق على تلقي الخدمة و/أو الدفع مقابلها. وفي غياب هذا الدليل، يجب أن يكون هنالك افتراضاً قابلاً للدحض بأن المشارك لم يوافق على تلقي الخدمة المعنية و/أو الدفع مقابلها.

4.7. في سياق هذه الأنظمة وبالرجوع إلى موافقة المشارك على تلقي الخدمة و/أو الدفع مقابلها، يتم تطبيق الأحكام التالية:

4.7.1. يجب أن تكون عملية الحصول على الموافقة نزيهة وشفافة ومُحكمة ويجب أن تركز على إجراء "خيار الاشتراك" الذي يعتمد على عملية التأكيد بالإيجاب أو التأكيدات الإيجابية التي يقوم بها المشارك بحرية لتأكيد موافقته على تلقي الخدمة المعنية و/أو الدفع مقابلها؛

4.7.2. تُقبل جميع أشكال الموافقات الخطية منها والشفهية؛ والتفاعل الإلكتروني طالما أمكن تخزينها من قبل المرخص له بموجب أحكام المادة الفرعية 3.9؛

4.7.3. لا يعتبر المشارك أنه قد أعطى الموافقة على تلقي الخدمات و/أو الدفع مقابلها بمجرد أن ذلك المشارك لم يلغي خيار الاشتراك، أو لم يعطل أو يعكس أثر بعض ما لديه من خيارات سابقة التحديد.

4.8. إذا طلب منهم القيام بذلك، يجب على المرخص لهم تزويد الهيئة بنسخة عن موافقة المشترك في شكل ملموس و/أو الأدلة التي تفيد بأخذ هذه الموافقة بالشكل المناسب. في هذا السياق يتضمن "الشكل الملموس"، على سبيل المثال لا الحصر: النسخ المادية أو الإلكترونية من المستندات، المعاملات المقيدة وما إلى ذلك.

4.9. يجب تزويد المشتركين بمعلومات واضحة عن شروط ترقيّة أو الانتقال بين خدمات الاتصالات عندما تكون خاضعة لخيارات الترقية أو الانتقال، بما في ذلك أي تغييرات في أداء الخدمة وأي تغيير في تعرفه الخدمة. لا يحق للمرخص لهم ترقية أو نقل المشترك بدون موافقته ما لم تكن تلك الترقية دون المساس نهائياً بالمشترك أو تصب في صالح المشترك حتماً.

المصادقة الثنائية (التحقق بخطوتين)

4.10. في جميع التطبيقات الرقمية، يجب ألا تعتمد عملية أخذ موافقة المشترك على تلقي الخدمات و/أو الدفع مقابلها، على عملية "بنقرة واحدة". يجب أن تتبع هذه العملية منهجية متعددة الخطوات وما لم يتم التبرير موضوعياً بخلاف ذلك، أو تحديد خلاف ذلك صراحةً، يجب أن تتطلب العملية من المستهلك إتمام إجراء المصادقة الثنائية (ما يدعى أيضاً التحقق بخطوتين أو اختصاراً 2FA)؛

4.11. عندما تنص هذه الأنظمة على استخدام المصادقة الثنائية كوسيلة لتأكيد موافقة المشترك على تلقي خدمة ما و/أو الدفع مقابلها، فإن الطريقة الافتراضية لتلك المصادقة، في حالة عدم وجود أي بديل معتمد، يجب أن تكون كلمة المرور لمرة واحدة (OTP).

4.12. في الحالات التي يشاء فيها المرخص له في استبدال النظام الافتراضي لكلمة المرور لمرة واحدة بشكل آخر من أشكال نظام المصادقة الثنائية- بما في ذلك أي نظام للمرخص له مصمم خصيصاً، يجوز للمرخص له المعني تقديم طلب مفصل إلى الهيئة لغرض الموافقة على نظام المصادقة الثنائية المفضل لدى المرخص له ذلك. وفي حالة مثل هذا الطلب، يتعين على المرخص له إثبات أن نظام المصادقة المقترح لديه لا يقل متانةً عن نظام كلمة المرور لمرة واحدة.

4.13. ما لم يُنص على غير ذلك صراحةً، يتم تفسير جميع الإشارات إلى "المصادقة الثنائية أو 2FA" في هذه الأنظمة على أنها تشير إلى "كلمة المرور لمرة واحدة" أو أي نظام مصادقة آخر معتمد من الهيئة.

شروط خاصة بشأن الموافقة على تلقي الخدمات

4.14. إضافة إلى الشروط والمبادئ العامة الواردة أعلاه، يتم تطبيق شروط إجرائية محددة تبعاً للظروف التي يشترط فيها المشترك المعني خدمة و/أو بدلي فيها بالموافقة.

مركز أعمال المرخص له

4.15. تُطبق الشروط التالية في الحالات التي يتم فيها شراء خدمة خلال مركز أعمال المرخص له:

4.15.1. يجب أن يكون المشترك² متواجداً فعلياً؛

4.15.2. يجب أن يتحقق المرخص له من هوية المشترك؛

4.15.3. يجب على المرخص له تقديم معلومات ما قبل التعاقد في صيغة مكتوبة وفقاً لأحكام المادة الفرعية 5.5؛

² في سياق المادة الفرعية 4.9 هذه، يتم تفسير مصطلح "المشترك" ليعني "المشترك أو الممثل المعتمد للمشارك".

- 4.15.4 يجب على المرخص له الحصول على موافقة المشترك، بواسطة التوقيع، على شروط وأحكام الخدمة، وأما في حالة الاستثمارات التي تحتوي على خيارات متعددة، فيتم الحصول على اتفاق المشترك، بالتوقيع أو الأحرف الأولى، على كل خيار من الخيارات المحددة التي يختارها المشترك؛
- 4.15.5 يجب تزويد المشترك بنسخة مكتوبة من الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة عند نقطة البيع أو فيما بعدها إذا كان المشترك يفضل الحصول عليها عبر البريد العادي أو رسالة إلكترونية حسب تعليماته؛
- 4.15.6 يجب تزويد المشترك بالتفاصيل الكاملة عن كيفية إلغاء الخدمة.
- 4.16 يجب على المرخص له أن يحتفظ بالسجلات وفقاً لأحكام المادة الفرعية 3.9.

المكالمة الهاتفية

- 4.17 تطبق الشروط التالية في الحالات التي يتم فيها شراء خدمة عبر مكالمة هاتفية إلى/من مركز اتصال المرخص له:
- 4.17.1 يجب أن يتحقق المرخص له من هوية المشترك؛
- 4.17.2 يجب على المرخص له تقديم معلومات ما قبل التعاقد في صيغة شفوية وفقاً لأحكام المادة الفرعية 5.5؛ و
- 4.17.3 يجب على المرخص له القيام بتسجيل صوتي يثبت موافقة المشترك الشفوية على شروط وأحكام الخدمة؛ و
- 4.17.4 يجب على المرخص له التصرف فوراً لتزويد المشترك بما يلي:
- (أ) رسالة تأكيد ما بعد عملية الاشتراك (PSCM)؛ و
- (ب) نسخة مكتوبة من شروط وأحكام الخدمة يتم إرسالها عبر رسالة إلكترونية.
- 4.18 يجب على المرخص له الاحتفاظ بتسجيل عن المحادثة الكاملة ووفقاً لأحكام المادة الفرعية 3.9.

خدمة الرسائل القصيرة SMS و/أو اتصالات خاصة ببيانات الخدمة التكميلية غير المنظمة USSD

- 4.19 تطبق الشروط التالية في الحالات التي يتم فيها شراء خدمة من الخدمات عبر الاتصالات الإلكترونية التفاعلية (SMS أو USSD) بين المستهلك والمرخص له.
- 4.19.1 يجب على المرخص له تزويد المستهلك بالشروط والأحكام الرئيسية للخدمة؛
- 4.19.2 يجب على المرخص له توفير روابط يمكن للعميل من خلالها الحصول على معلومات مكتوبة لما قبل التعاقد وفقاً لأحكام المادة الفرعية 5.5؛
- 4.19.3 تستلزم عملية الشراء تقديم المستهلك لاتفاقه على شراء الخدمة بخطوة منفصلة تتضمن وسائل الاتصالات الإلكترونية ذاتها (مثلاً SMS أو USSD)؛ و
- 4.19.4 يجب على المرخص له التصرف فوراً لتزويد المشترك بما يلي:
- (أ) رسالة تأكيد ما بعد الاشتراك؛ و

(ب) نسخة مكتوبة من شروط وأحكام الخدمة يتم إرسالها عبر رسالة إلكترونية.

وحدة التحكم عن بعد للتلفاز

4.20. تطبيق الشروط التالية في الحالات التي يتم فيها شراء خدمة باستخدام جهاز التحكم عن بعد الخاص بالتلفاز:

4.20.1 يجب على المستخدم إدخال رقم التعريف الشخصي PIN، أو اتباع إجراء المصادقة الثنائية 2FA على النحو الذي تقره الهيئة، لكل عملية شراء، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: لمحتويات مثل الأفلام، الفيديو حسب الطلب، القنوات المدفوعة، برامج الدفع حسب العرض، ونحوها؛

4.20.2 لا يمكن إتمام عملية الشراء عن طريق إدخال رقم تعريف شخصي افتراضي؛ و

4.20.3 يجب على المرخص له التصرف فوراً لتزويد المشترك برسالة تأكيد ما بعد الاشتراك.

تطبيق المرخص له

4.21 في سياق المادة الفرعية 4.22، يعني مصطلح "تطبيق المرخص له" أي تطبيق مصمم خصيصاً للأجهزة المحمولة يتم تطويره وترويجه وتوفيره و/أو دعمه من المرخص له لغرض استخدامه من المشتركين للتعامل مع ذلك المرخص له.

4.22. تطبيق الشروط التالية في الحالات التي يتم فيها شراء خدمة³ عبر تطبيق المرخص له:

4.22.1 يجب ألا تتم عملية الشراء بمجرد "نقرة واحدة"؛

4.22.2 يتعين على المستهلك أن يوافق على شروط وأحكام العرض؛

4.22.3 في حال عرض على المستهلك خيار بنعم أو لا على الشاشة كجزء من عملية الشراء، يجب دائماً تحديد الخيار "لا" بشكل افتراضي لتجنب اختيار "نعم" بالخطأ؛ و

4.22.4 يجب على المرخص له التصرف فوراً لتزويد المشترك برسالة تأكيد ما بعد الاشتراك من خلال تطبيقه أو بوسيلة أخرى من وسائل الاتصال الإلكترونية.

عبر الإنترنت أو أي جهاز آخر

4.23. يتم تطبيق الشروط التالية في الحالات التي يتم فيها شراء خدمة من الخدمات عبر الإنترنت، أو عن طريق جهاز منصة الألعاب أو أي جهاز آخر يمكن استخدامه لذات الغرض وغير مشمول تحديداً في أي جزء آخر من هذه الأنظمة:

4.23.1 يجب تزويد المستهلك بمعلومات ما قبل التعاقد في صيغة مكتوبة وفقاً لأحكام المادة الفرعية 5.5؛

4.23.2 يجب على المستهلك، في كل عملية شراء، اتباع إجراء المصادقة الثنائية لتأكيد الاتفاق على شراء الخدمة؛

³ يتم تعريف مصطلح "الخدمة" على النحو الوارد في المادة الفرعية 4.2

4.23.3. في حال عُرض على المستهلكين خيار بنعم أو لا على الشاشة كجزء من عملية الشراء، يجب دائماً تحديد الخيار "لا" بشكل افتراضي لتجنب اختيار "نعم" بالخطأ؛ و

4.23.4. يجب على المرخص له التصرف فوراً لتزويد المشترك بما يلي:

(أ) رسالة تأكيد ما بعد الاشتراك؛ و

(ب) نسخة مكتوبة من شروط وأحكام الخدمة الإضافية يتم إرسالها عبر رسالة إلكترونية.

4.24. يجب على المرخص لهم الاحتفاظ بسجلات تمكنهم من إثبات أن المصادقة الثنائية قد تم استخدامها في عملية الشراء وفي حالة الشراء أو الاشتراك المتنازع عليه. وقد يُطلب من المرخص له المعني تقديم هذه الأدلة عند اللزوم لإثبات امتثال عملية الشراء لهذه الأنظمة وأنه تم إجراء المصادقة الثنائية أثناء عملية الشراء. يجب على المرخص لهم أن يقوموا بالاحتفاظ بالسجلات ووفقاً لأحكام المادة الفرعية 3.9.

خدمات RBT

4.25. يتم تطبيق الشروط التالية على الاشتراكات في خدمات نغمات المتصل (يشار إليها فيما بعد بخدمات RBT).

4.25.1. يجب أن يحتفظ المرخص لهم بآلية قوية لمعالجة الاشتراكات في خدمات RBT بحيث يكون من شبه المستحيل على المشتركين الاشتراك عن غير قصد في أي خدمة من خدمات RBT.

4.25.2. مع عدم الإخلال بأحكام 4.25.1 المادة الفرعية 4.25، تتضمن الخيارات المقبولة، على سبيل المثال لا الحصر، عملية تتألف من خطوتين بحيث يتطلب من المشترك تأكيد اشتراكه عن طريق: المصادقة الثنائية، أو بإدخال رمز التعريف الشخصي، أو بإرسال رسالة قصيرة، أو باستخدام رمز خاصة USSD. وفي كل الأحوال، يجب على المرخص لهم تسجيل موافقة المشترك. يجب على المرخص لهم أن يقوموا بالاحتفاظ بالسجلات ووفقاً لأحكام المادة الفرعية 3.9.

4.25.3. يجب على المرخص له التصرف فوراً لتزويد المشترك برسالة تأكيد ما بعد الاشتراك باللغة المناسبة. يجب أن تؤدي رسالة تأكيد ما بعد الاشتراك إلى التالي كحد أدنى:

(أ) تأكيد سعر خدمة نغمة المتصل المعنية؛

(ب) التبليغ عن أي رسوم تُفرض بصفة متكررة؛ و

(ج) تقديم تفاصيل إجراء الإلغاء.

4.25.4. في حالة وجود مشتريات متنازع عليها، قد يُطلب من المرخص له المعني تقديم أدلة تثبت بشكل قاطع أن عملية الشراء تتمثل بالكامل لهذه المادة الفرعية 4.25. في حالة عدم تمكن المرخص له المعني من تقديم مثل هذه الأدلة - بما في ذلك تأكيد موافقة المشترك - يجوز للهيئة إصدار تعليمات إلى المرخص له بتعويض المشترك عن المبلغ المتنازع عليه بالكامل.

5. تقديم المعلومات إلى المستهلكين

5.1. لا تكون المواد الفرعية التالية من المادة 5 هذه إلزامية في حالة تقديم الخدمات إلى مشتركي الشركات الكبيرة شريطة التجاوز الصريح عن كل مادة فرعية و/أو تضمين ما يعادها من شروط وأحكام في العقد المبرم بين المرخص له ومشارك الشركة الكبيرة.

5.2. في إطار المادة 5، وما لم يتم الإعراب عن نية مخالفة لأحكام محددة، يتم تفسير مصطلح "الخدمة" ليعني خدمات الاتصالات و/أو الخدمات الإضافية المقدمة من المرخص له فقط.

5.3. يجب على المرخص لهم التصرف بشفافية في جميع التعاملات مع المستهلكين. يجب على كل مرخص له التأكد من أن تكون المعلومات التي يقدمها للمستهلكين، وقت تقديمها: مستوفاة ومنصفة وتتسم بالشفافية والدقة والصحة. بغض النظر عما إذا كانت هذه المعلومات مقدمة في مرحلة ما قبل التعاقد أو ما بعده.

5.4. في الحالات التي تلزم فيها هذه الأنظمة المرخص لهم أو شركائهم بتقديم رسائل تأكيد ما بعد الاشتراك للمشاركين، وما لم يتم الإعراب عن نية مخالفة لأحكام محددة، يجب أن تمتثل هذه الرسائل لما يلي:

5.4.1. بالنسبة للخدمات التي يقدمها المرخص له، يجب مراعاة الآتي في رسالة تأكيد ما بعد الاشتراك:

- (أ) أن يتم تقديمها من قبل المرخص له؛
- (ب) أن تكون مكتوبة ووفقاً لأحكام المادة الفرعية 3.2.2؛
- (ج) أن يتم إرسالها عبر الرسائل النصية القصيرة؛ أو غيرها من وسائل التواصل الإلكتروني حسبما يتفق عليه المشترك؛
- (د) أن يتم إرسالها مباشرة عقب الاشتراك في الخدمة المقدمة من المرخص له أو شرائها؛ و
- (هـ) أن تتضمن التفاصيل التالية ذات الصلة: تاريخ ووقت الاشتراك/الشراء؛ اسم المنتج/الخدمة؛ سعر الاشتراك بما في ذلك عدد مرات أي رسوم متكررة إن وجدت؛ ورابط يسهل على المشترك إلغاء الاشتراك/الشراء إذا رغب بذلك.

5.4.2. مع مراعاة أحكام 5.4.3، بالنسبة للخدمات الإضافية التي يقدمها المرخص له، يجب مراعاة الآتي في رسالة تأكيد ما بعد الاشتراك:

- (أ) أن تكون مقدمة من قبل الشريك؛
- (ب) أن تكون مكتوبة ووفقاً لأحكام المادة الفرعية 3.2.2؛
- (ج) أن يتم إرسالها عبر الرسائل النصية القصيرة؛ أو غيرها من وسائل التواصل الإلكتروني حسبما يتفق عليه المشترك؛
- (د) أن يتم إرسالها مباشرة عقب الاشتراك في الخدمة المقدمة من الشريك أو شرائها؛ و
- (هـ) أن تتضمن التفاصيل التالية ذات الصلة، ما لم يتم التبرير موضوعياً بخلاف ذلك: تاريخ ووقت الاشتراك/الشراء؛ اسم المنتج/الخدمة؛ سعر الاشتراك بما في ذلك عدد مرات دفع الرسوم المتكررة إن وجدت؛ ورابط إلى وسيلة يمكن للمشارك استخدامها لغرض إلغاء الاشتراك/الشراء.

5.4.3. في الحالات التي يتم فيها توفير الخدمات الإضافية من قبل الشريك وحيث لا يمكن للمرخص له المعني إلزام ذلك الشريك بالامتثال لأحكام 5.4.2، يجب مراعاة التالي في رسالة تأكيد ما بعد الاشتراك:

- (أ) أن يتم تقديمها من قبل المرخص له؛
- (ب) أن تكون مكتوبة ووفقاً لأحكام المادة الفرعية 3.2.2؛

- (ج) أن يتم إرسالها عبر الرسائل النصية القصيرة؛ أو غيرها من وسائل التواصل الإلكتروني حسبما يتفق عليه المشترك؛
- (د) أن يتم إرسالها مباشرة عقب معرفة المرخص له بعملية الاشتراك في الخدمة الإضافية أو شرائها من قبل المشترك؛ و
- (هـ) أن تتضمن، ما لم يتم التبرير موضوعياً بخلاف ذلك، التفاصيل التالية ذات الصلة: تاريخ ووقت الاشتراك/الشراء؛ اسم المنتج/الخدمة؛ سعر الاشتراك؛ ورابط إلى ميزة يمكن للمشارك استخدامها لغرض إلغاء الاشتراك/الشراء.

معلومات ما قبل التعاقد

5.5. عند مرحلة ما قبل التعاقد، يجب على المرخص لهم موافاة المستهلك بمعلومات كافية⁴ كي يتخذ قراراً مدروساً. وبصفة محددة، يجب على المرخص لهم إعلام المستهلك بما يلي (حيثما ينطبق ذلك):

5.5.1. ما إذا كان العقد خاضعاً لرسوم خروج، وإذا كان الأمر كذلك، المعلومات التفصيلية عن الفترة التي سيجري خلالها فرض رسوم الخروج ومقدار رسوم الخروج بالقيمة النقدية؛

5.5.2. حقوق المستهلك الناشئة بموجب:

(أ) المادة 6.9 (نظام تعويض المشترك)؛

(ب) المادة الفرعية 8.6 (الحدود الائتمانية)؛

(ج) المادة 10 (الأرصدة الائتمانية)؛

(د) المادة 12 (فترة إلغاء الخدمة بدون غرامة)؛ و

(هـ) المادة 17 في حالة زيادة الأسعار

5.5.3. تفاصيل كل الأسعار وعناصر الأسعار، بما فيها رسوم الإيجار، المطبقة على تقديم الخدمة وعدد المرات التي يتوقع من المشترك القيام فيها بالدفع وتفصيل الرسوم المحتسبة خارج الباقة التي ستطبق في الحالات التي لا يتم فيها تضمين رصيد حزمة في الخدمة أو عندما يتجاوز استهلاك المشترك رصيد الحزمة؛

5.5.4. تفاصيل كيفية حساب الوحدات الصوتية (مع الباقة وبدونها)؛

5.5.5. تفاصيل كيفية حساب جلسات البيانات وخصمها من باقات البيانات؛

5.5.6. تفاصيل أي تحديدات أو قيود على استخدام الخدمة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أي حدود على حجم الاستخدام وأي قيود على سرعة نقل البيانات وأي قيود على استخدام الخدمات أو التطبيقات المقدمة عبر تقنية OTT وأي سياسات للاستخدام العادل وتفصيل أي رسوم تصبح مستحقة الدفع عند تجاوز مثل تلك التحديدات؛

⁴ ما لم يتم النص على خلاف ذلك، أو التبرير موضوعياً بخلاف ذلك، يتعين تقديم معلومات ما قبل التعاقد تلك في شكل مكتوب.

- 5.5.7. تفاصيل أي مبالغ مودعة أو مبالغ مدفوعة مقدماً لصالح المرخص له، وشرح لكيفية إرجاع هذه الودائع أو الدفعات المسبقة إلى المشترك؛
- 5.5.8. معلومات حول إمكانية توفير دعم ما بعد البيع وشروط توفره وتفاصيل الاتصال للحصول على دعم ما بعد البيع وما إن كان يترتب عن ذلك أي رسوم؛
- 5.5.9. أي شروط قد تنطبق في الحالة التي ينخفض فيها الحساب المدفوع مسبقاً إلى دون مستوى الحد الأدنى للرصيد ولا تتم إعادة شحنه بما يكفي من مبالغ؛ و
- 5.5.10. غيرها من الشروط والأحكام المادية (بما في ذلك المصاريف أو التقييدات) التي قد يسعى المرخص له إلى فرضها أو الاعتماد عليها.

معلومات ما بعد التعاقد

5.6. بصرف النظر عن ما جاء في المادة 6، يجب على المرخص لهم مساعدة المشتركين على فهم النقاط الرئيسية للمنتج أو الخدمة التي يتم بيعها لهم. ولهذه الغاية، يجب على المرخص لهم تزويد كل مشترك بملخص خطي واضح للشروط والأحكام الرئيسية الخاصة بالمنتج أو الخدمة المعنية. يقدم ذلك الملخص المعلومات التالية:

- 5.6.1. الاسم الصحيح/الأسماء الصحيحة للخدمة/الخدمات الجاري تقديمها من قبل المرخص له؛
- 5.6.2. الحد الأدنى لفترة العقد إن وجد؛
- 5.6.3. رسوم الخروج من العقد حال انطباقها؛
- 5.6.4. الرسوم المستحقة وعدد مرات الدفع؛
- 5.6.5. تفاصيل أي خصومات مطبقة وفترة سريانها؛
- 5.6.6. القيود المفروضة على أرصدة الباقات؛
- 5.6.7. والأسعار خارج الباقة؛
- 5.6.8. المعلومات التفصيلية للحد الائتماني المطبق في حالة تزويد المشتركين من غير الشركات بخدمات الهاتف المتحرك المدفوعة أجلاً على النحو الوارد بمزيد من الإسهاب في المادة الفرعية 8.7؛ و
- 5.6.9. أي تقييدات محددة يطبقها المرخص له بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: سياسات الاستخدام العادل، والساعات المتاحة، وحدود السرعة المطبقة على تنزيل/تحميل البيانات.

6. عقود المشتركين

6.1. يجب على المرخص لهم تقديم عقوداً مكتوبة للمشاركين الجدد تنص بوضوح ودون لبس على كامل الأحكام والشروط، بما في ذلك أي تقييدات أو محدوديات أو سياسات استخدام عادل وغير ذلك من أمور تتعلق بتوريد الخدمة ذات الصلة. ولا تستبعد أحكام هذه المادة الفرعية 6.1 احتمالية قيام المرخص لهم بإرفاق وثائق منشورة مثل الأحكام والشروط وسياسات الاستخدام العادل وجدول التعرفة وغيرها، في عقد المشترك لأغراض الرجوع إليها، شريطة أن يتم نشر أي وثيقة كهذه بطريقة تجعلها متوفرة وجاهزة للمشارك في جميع الأوقات المناسبة خلال فترة عقد المشترك.

6.2. يجب أن تحتوي عقود المشتركين على مقدمة تلخص بوضوح الشروط والأحكام الرئيسية كما ورد وصفها في المادة الفرعية 5.6.

6.3. يجب أن يتضمن العقد، على الأقل⁵، أحكاماً تنص بوضوح على ما يلي:

- 6.3.1. اسم/أسماء الخدمة/الخدمات المقدمة بموجب العقد؛
- 6.3.2. تاريخ بدء العقد؛
- 6.3.3. الحد الأدنى لمدة العقد (الفترة)، إن وجد؛
- 6.3.4. الأحكام والشروط المتعلقة بتوصيل و/أو تفعيل الخدمة؛
- 6.3.5. تفاصيل حقوق المشترك بموجب نظام تعويض المشترك – انظر المادة 7
- 6.3.6. تفاصيل الحد الائتماني وسقف الإنفاق على حسابات الهاتف المتحرك على النحو الوارد بمزيد من التفصيل في المادة 8؛
- 6.3.7. تفاصيل حقوق المشترك في تحديد سقف مشتريات الخدمات الإضافية المقدمة من الشريك – انظر المادة 9؛
- 6.3.8. تفاصيل حقوق المشترك بشأن إعادة الأرصدة الائتمانية – انظر المادة 10؛
- 6.3.9. تفاصيل حقوق المشترك بشأن فترة إلغاء الخدمة بدون غرامة – انظر المادة 12؛
- 6.3.10. تفاصيل سعر أو أسعار الخدمة أو الخدمات؛
- 6.3.11. التزامات المشترك بموجب العقد والنتائج المترتبة على مخالفة المشترك لتلك الالتزامات؛
- 6.3.12. الأحكام والشروط المتعلقة بالإنهاء المبكر للعقد من قبل المشترك، بما في ذلك مبلغ (أو طريقة حساب) أي رسوم تصبح مستحقة الدفع من قبل المشترك بسبب الإنهاء المبكر؛
- 6.3.13. الأحكام والشروط المتعلقة بأية تحديدات أو قيود على استخدام الخدمة، بما في ذلك على وجه الخصوص أي حدود على حجم الاستخدام وأي قيود على استخدام الخدمات أو التطبيقات المقدمة عبر شبكة الإنترنت وأي سياسات استخدام عادل وتفصيل أي رسوم تصبح مستحقة الدفع عند تجاوز مثل تلك التحديدات؛
- 6.3.14. التصرف أو الأحداث التي قد تؤدي إلى نشوء الحق في إنهاء العقد قبل انتهاء المدة المحددة أو الحد الأدنى لمدته، إن انطبق ذلك، والطرف الذي يمتلك حقوق الإنهاء المبكر؛
- 6.3.15. أي متطلبات يجب على المشترك الوفاء بها عند تقديم إخطار للمرخص له في حال رغبة المشترك في إنهاء العقد، بما في ذلك الصيغة (النموذج) والتوقيت؛
- 6.3.16. الأحكام والشروط المتعلقة بقطع الخدمة من قبل المرخص له؛

⁵ لا تستبعد كلمة "إدراج" في هذا السياق، ما لم يتم النص على خلاف ذلك، احتمالية إدراج بعض الوثائق الأخرى كمراجع شريطة أن تكون تلك الوثائق المرجعية منشورة ومتوفرة دائماً قبل التوقيع على العقد وفي جميع الأوقات المعقولة خلال فترة العقد.

- 6.3.17 الأحكام والشروط المتعلقة بإعادة تفعيل الخدمة المقطوعة، بما في ذلك أي رسوم تصبح مستحقة الدفع؛
- 6.3.18 الأحكام والشروط المتعلقة بتجديد العقد، إن انطبق ذلك؛
- 6.3.19 الأطر الزمنية ودورات إصدار الفواتير الخاصة بالخدمة وطرق الدفع؛
- 6.3.20 الأحكام والشروط المتعلقة ببض الظروف مثل انقطاعات الخدمة المخطط لها وغير المخطط لها؛
- 6.3.21 الطريقة التي يمكن من خلالها للمرخص له إجراء تعديلات على أحكام وشروط العقد وطريقة إبلاغ المشترك بهذا الأمر وحق المشترك في مثل هذه الحالات؛
- 6.3.22 الطريقة أو الطرق التي يمكن من خلالها للمشارك الحصول أو الاطلاع على نسخة من الأحكام والشروط المعدلة أو المغيّرة؛
- 6.3.23 تفاصيل كيفية الاتصال بمركز خدمة العملاء التابع للمرخص له.
- 6.4 يجب على المرخص لهم تقديم العقد للمشارك في نقطة البيع، كما يقدموا له نسخة من العقد إذا طلب المشترك ذلك في أي وقت آخر.

الشروط الخاصة لمشاركي فئة الشركات الكبيرة

- 6.5 لا تسري أحكام المواد الفرعية من 6.1 إلى 6.4 في حالة العقود المبرمة مع مشاركي فئة الشركات الكبيرة ويمكن استبدالها بشروط وأحكام محددة في العقد المبرم بين مشارك الشركة الكبيرة والمرخص له.
- 6.6 يجب على المرخص لهم تزويد مشارك الشركة الكبيرة بنسخة عن العقد ذي الصلة عند التنفيذ.
- 6.7 إذا طلبت منه الهيئة القيام بذلك، يجب على المرخص له العمل بسرعة لتزويدها بنسخ عن تلك العقود على النحو الذي تحدده وتطلبه الهيئة.

الشروط الخاصة بشأن تعديلات العقود

- 6.8 يحق للهيئة، من منطلق التصرف المسؤول، أن تطلب من المرخص له تعديل عقود المشاركين لديه في الحالات التالية:
- 6.8.1 إذا كانت تلك العقود غير ممثلة للإطار التنظيمي؛
- 6.8.2 إذا كانت التعديلات التي تطلبها الهيئة لغرض حصري ألا وهو ضمان الالتزام بالإطار التنظيمي؛
و
- 6.8.3 إلى المدى الذي لا تؤدي فيه أي تعديلات، حسب رأي المرخص له المعقول، إلى جعل كل العقود أو أي جزء منها غير قابلة أو غير قابل للتطبيق ضمن سياق التشريعات التي تحكم هذه العقود.
- 6.9 ستقوم الهيئة بتبرير أي متطلبات يشار إليها في المادة الفرعية 6.8 وموادها الفرعية الإضافية تبريراً موضوعياً تبعاً لكل حالة على حدة كلما وحينما دعت الحاجة لذلك.

7. نظام تعويض المشترك

بنود عامة

7.1. تُقرأ أحكام المادة 7 هذه جنباً إلى جنب مع التفاصيل الواردة في الملحق 3.

7.2. بدء النفاذ.

7.2.1. تدخل أحكام المادة 7 هذه حيز التنفيذ وفقاً للجدول الزمني المحدد في المادة 30.

7.3. الإعفاءات/الاستثناءات

7.3.1. لا تنطبق أحكام المادة 7 هذه وأحكام الملحق 3 في حالة الخدمات المقدمة لمشاركي فئة الشركات الكبيرة، شريطة أن يتنازل العقد المقابل المبرم مع مشاركي فئة الشركات الكبيرة صراحة عن هذه المادة و/أو يشتمل على شروط وأحكام محددة بما في ذلك اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) بخصوص الأعطال وعدم توفر الخدمات.

7.3.2. لا تسري أحكام المادة 7 هذه في حالة انقطاعات خدمات الاتصالات المخطط لها حيث يتم إشعار الهيئة والعملاء المعنيين بمثل هذه الانقطاعات على النحو الواجب بواسطة المرخص له المعني وفقاً لأحكام ترخيصه.

7.4. وفقاً لشروط معينة، كما هي موصوفة بشكل أوفى في الملحق 3، يحق للمشاركين الحصول على التعويض عن:

7.4.1. التفعيل المتأخر لخدمة الاتصالات في الأحوال التالية:

(أ) إخفاق المرخص له المعني في تفعيل خدمة الاتصالات بحلول التاريخ المحدد؛ و

(ب) دفع المشترك رسوماً لقاء تفعيل خدمة الاتصالات، أو يتوقع منه دفعها.

7.4.2. عدم توفر خدمة الاتصالات⁶ حيث أن:

(أ) المشترك المعني قد دفع أو يتوقع منه الدفع مقابلها؛ و

(ب) المشترك المعني قد أبلغ المرخص له المعني عن انقطاع الخدمة؛ و

(ج) المدة الزمنية لعدم توفر خدمة الاتصالات تفوق الحدود الواردة في هذه الأنظمة.

المعايير الدنيا لنظام تعويض المشاركين

7.5. يحدد الملحق 3 بهذه الأنظمة الحد الأدنى من المعايير الخاصة بنظام التعويض.

⁶في هذا السياق، قد يكون عدم توفر الخدمة ناتجاً عن عوامل كثيرة منها على سبيل المثال لا حصر: الانقطاع العام في الخدمة أو العطل الفني أو إلغاء تفعيل الخدمة بشكل غير مقصود أو غير صحيح من قبل المرخص له وغيرها.

التسوية

7.6. عندما يصبح المشترك مستحقاً للتعويض وفقاً لأحكام هذه الأنظمة، تكون الطريقة الافتراضية لتقديم التعويض بتطبيق رصيد على حساب المشترك، ومع مراعاة أحكام المادة الفرعية 7.7، يتعين على المرخص له المعني العمل على:

7.6.1. توجيه إشعار إلى المشترك المعني لتأكيد المبلغ المستحق عليه؛ و

7.6.2. إضافة رصيد إلى حساب المشترك بالمبلغ المقابل، أو تقديم طريقة بديلة للتسوية حسبما يتفق عليه المشترك، و

7.6.3. تفصيل مفردات مبلغ التعويض على فاتورة المشترك القادمة في حالة حسابات الدفع الآجل.

7.7. يجوز للمرخص لهم تقديم أشكالاً أخرى لتعويض المشتركين المتضررين (غير طريقة إضافة الرصيد). ومع ذلك، يجب ألا يقوم المرخص لهم بإلزام عملائهم بقبول طريقة بديلة ما للتسوية. في الحالات التي يقدم فيها المرخص له بديلاً من البدائل، يكون قرار الاختيار من بين إضافة الرصيد وفقاً للمادة الفرعية 7.6، وشكل التسوية البديل حسب التقدير المطلق للمشارك.

التنفيذ

7.8. يتولى المرخص لهم تطبيق نظام تعويض المشترك من خلال تحديث ما لديهم من مدونات الممارسات الخاصة بالمشاركين. تعمل مدونة الممارسات المنقحة على تحديد:

7.8.1. الظروف والحالات التي يحق فيها للمشاركين الحصول على التعويض؛

7.8.2. مبلغ التعويض أو طريقة حساب المبلغ الذي يصبح مستحقاً للمشاركين؛

7.8.3. وسيلة التسوية؛ و

7.8.4. إن وجدت، أي خطط بديلة للتسوية.

موافقة الهيئة على جدول تعويض المشتركين الخاص بالمرخص له

7.9. بحلول موعد أقصاه تاريخ التقديم⁷، يتعين على المرخص له إرسال مدونات قواعد الممارسات المعدلة التي تخص كل منهم، بصيغها المعدلة، إلى الهيئة لغرض الاطلاع عليها واعتمادها.

7.10. ستقوم الهيئة بالاطلاع على مدونة قواعد الممارسات ولها في ذلك:

7.10.1. رفض مدونة قواعد الممارسات المعدلة؛ أو

7.10.2. طلب معلومات إضافية من المرخص له؛ أو

7.10.3. مطالبة المرخص له بإدخال المزيد من التعديلات على مدونة قواعد الممارسات؛ أو

7.10.4. اعتماد مدونة قواعد الممارسات المعدلة.

⁷ في سياق جدول تعويض المشتركين، يقصد بـ "تاريخ التسليم" الموعد الذي يلي تاريخ صدور هذه الأنظمة بأربعة (4) أشهر.

7.11. مع مراعاة موافقة الهيئة على مدونة قواعد الممارسات المنقحة، يجب على المرخص لهم اتخاذ جميع الخطوات اللازمة لتعديل الأحكام والشروط العامة للخدمة وتطبيق نظم تعويض المشتركين خاصتهم بحلول موعد لا يتعدى شهراً واحداً من تاريخ موافقة الهيئة على مدونة قواعد الممارسات المنقحة.

ترتيبات مؤقتة

7.12. في حالة تحقق أي ظرف من الظروف التالية:

7.12.1. تخلف المرخص له عن تقديم مدونة قواعد الممارسات المعدلة إلى الهيئة بحلول تاريخ التقديم؛ أو

7.12.2. عدم قبول الهيئة للتعديلات المقترحة على مدونة قواعد الممارسات،

فحينها قد تقوم الهيئة بتحديد ونشر قراراً توجيهياً يحتوي على نظام تعويض مؤقت. يجب أن يكون قرار الهيئة التوجيهي ملزماً للمرخص له أو المرخص لهم الواردة أسماؤهم في ذلك القرار التوجيهي ويظل سارياً وملزماً إلى أن يحين الوقت الذي يتلقى فيه المرخص له موافقة الهيئة على نشر مدونة قواعد الممارسات خاصته بالصيغة المعدلة.

8. الحدود الائتمانية وسقوف الإنفاق المحددة على حسابات الهاتف المتحرك

بنود عامة

8.1. تُقرأ أحكام المادة 8 هذه جنباً إلى جنب مع التفاصيل الواردة في الملحق 5.

8.2. في سياق المادة 8، إن كل إشارة إلى:

8.2.1. اصطلاح "المشترك الجديد" – يتم تفسيره على أنه أي مستهلك يشترك في عقد جديد مع المرخص له عند أو بعد تاريخ سريان هذه الأنظمة؛

8.2.2. اصطلاح "المشترك الحالي" – يتم تفسيره على أنه أي مشترك في خدمة ما و/أو عقد ما مع المرخص له اعتباراً من تاريخ سريان هذه الأنظمة؛

8.2.3. اصطلاح "المشركين" – يتم تفسيره على أنه يشمل جميع المشتركين (الجدد أو الحاليين).

8.3. ما لم ينص صراحة على خلاف ذلك، فلا يجوز فهم أي محتوى في المادة 8 هذه على أنه استثناء من أو تنازل عن الالتزامات المترتبة على المرخص له بموجب المادة 6 من لوائح حماية المستهلك، النسخة رقم 1.5، المؤرخة 4 أكتوبر 2020. ولدى المرخص لهم بعض الالتزامات بتقديم المعلومات إلى المشتركين، بموجب أحكام المادة 6 من النسخة رقم 1.5 من لوائح حماية المستهلك. كما يقع على عاتقهم الامتثال لتلك المتطلبات. وبالتالي، يجب أن يكون قد تم تزويد جميع "المشركين الحاليين" بالمعلومات المناسبة بشأن الحدود الائتمانية بتاريخ سريان هذه الأنظمة.

8.4. الإعفاءات/الاستثناءات

8.4.1. لا يتم تطبيق أحكام المادة 8 هذه ولا أحكام الملحق 5 على أي من سيناريوهات الحالات التالية:

(أ) الخدمات المقدمة لمشركي فئة الشركات الكبيرة؛ أو

- (ب) الخدمات المقدمة لأي مشترك تجاري أبدى موافقته الصريحة⁸ على إزالة خاصية حماية الحد الائتماني من حساب المشترك التجاري المعني؛ أو
- (ج) خدمات الاتصالات عبر الخطوط الثابتة المقدمة للمشاركين؛ أو
- (د) أي سيناريو آخر تحدده الهيئة وتبلغ المرخص لهم به خطياً.

الحد الائتماني الرئيسي

8.5. على كل مرخص له القيام بالتالي:

8.5.1. إشعار كل مشترك جديد⁹ في نظام الدفع الآجل بالحد الائتماني المطبق من المرخص له على حساب المشترك؛ و

8.5.2. توفير وسيلة يمكن للمشارك من خلالها – إذا رغب في ذلك – تعيين حد ائتمان شخصي أقل من ذلك المحدد من قبل المرخص له.

8.6. معلومات ما قبل التعاقد المقدمة لجميع المشاركين الجدد-

8.6.1. يجب على المرخص لهم إبلاغ المشاركين الجدد بصراحة ودقة عن تفاصيل حد الائتمان الذي سيتم تطبيقه على حساب المشترك وعن كيفية استخدام/فرض ذلك الحد من قبل المرخص له. لن تكفي الإشارات العامة من المرخص لهم إلى حد "الرصيد العام" في الأحكام والشروط العامة.

8.6.2. كحد أدنى يجب على المرخص له إخبار المشترك بما يلي:

- (أ) الحساب بنظام الدفع الآجل يخضع لحد ائتماني؛
- (ب) المبلغ بالضبط لكل حد ائتماني؛
- (ج) حق المشترك في اختيار حد ائتماني أقل وتزويده بالمعلومات عن كيفية إمكانية ممارسته لذلك الحق؛
- (د) يمكن للمشارك طلب الحصول على حد ائتماني أعلى؛
- (هـ) انقطاع الخدمات الصادرة في حال كان الرصيد المتراكم على حساب المشترك متجاوزاً لحد الائتماني؛ و
- (و) إرسال المرخص له لإشعارات على مراحل سابقة التحديد- عند وصول الرصيد التراكمي الخاص بالحد الائتماني الفردي إلى 80% و95% و100%.

8.6.3. انظر المرفق 5، المادة 2 للتعرف على أمثلة توضيحية عن نوع ومستوى تفصيل المعلومات التي يتعين توفيرها للمشاركين عند مرحلة ما قبل التعاقد.

8.7. معلومات ما بعد التعاقد التي يجب تقديمها لجميع المشاركين الجدد-

⁸ يجب أن تقوم هذه الموافقة على أساس كونها قراراً مدروساً ومتخذاً بحرية من قبل المشترك التجاري المعني. ويعني ذلك أن تلك الموافقة يجب أن تكون اختيارية- ولا يجوز للمرخص لهم تقديم الخدمات على أساس أن الموافقة تُمنح تلقائياً، أو أن الموافقة تعد شرطاً لتلقي الخدمة.

⁹ انظر المادة الفرعية 8.2.1 أعلاه لمعرفة المزيد حول مصطلح "المشارك الجديد"

8.7.1 يجب على المرخص لهم تزويد المشترك بمعلومات مكتوبة عن تفاصيل الحد الائتماني بالضبط (من الناحية النقدية) الساري على الحساب والتقييدات التي سيتم تطبيقها على الخدمة في حال تجاوزت رسوم الحساب المتراكمة حد الائتمان ذلك.

8.7.2 يجب على المرخص لهم الحصول على موافقة كل مشترك جديد على الحد الائتماني وإقرار المشترك بمعرفة أن الخدمات ستنقطع وفقاً للإجراء المحدد في هذه الأنظمة في حال ما تجاوزت الرسوم المتراكمة على حساب المشترك حد الائتمان. ويجب أن تكون مثل هذه الموافقة والإقرار مثبتة خطياً وموقعة من قبل المشترك الجديد، ويجب الاحتفاظ بالسجلات وفقاً لأحكام المادة الفرعية 3.9.

8.7.3 قد تطلب الهيئة من المرخص لهم تقديم دليل قاطع على أن المشترك:

(أ) وافق على الطلب وعلى تشغيل الحد الائتماني؛ و

(ب) أقر بمعرفته باحتمال انقطاع الخدمات في حال ما إذا كانت الرسوم المتراكمة على حساب المشترك متجاوزة للحد الائتماني.

8.7.4 انظر المرفق 5، المادة 3 للتعرف على أمثلة توضيحية عن نوع ومستوى تفصيل المعلومات التي يتعين توفيرها للمشاركين عند مرحلة ما بعد التعاقد.

8.8. الإشعارات المقدمة بواسطة المرخص لهم-

8.8.1 يجب على المرخص لهم تطبيق وحفظ إجراءات فاعلة لتزويد المشاركين بإشعارات واضحة عن الرسوم المتراكمة حال وصولها إلى عتبات سابقة التحديد.

8.8.2 يجب على المرخص لهم إرسال الإشعارات على مراحل متى إن وصل الرصيد المتراكم إلى نسبة 80% و95% و100% من الحد الائتماني الفردي. كحد أدنى، يقوم كل إشعار بما يلي:

(أ) النص على حجم الحد الائتماني الفردي (بالقيمة النقدية)؛

(ب) النص على مبلغ الرسوم المستحقة (بالقيمة النقدية)؛

(ج) النص على نسبة استخدام الحد الائتماني؛

(د) التنويه بانقطاع الخدمات في حال تجاوز الرصيد المتراكم حد الائتمان؛ و

(هـ) تقديم المعلومات عن كيفية تعديل دفع المبالغ من قبل المشترك.

8.8.3 يجب على المرخص لهم إرسال إشعاراً آخر بأقرب فرصة ممكنة عملياً بعدما أن يتم قطع الخدمات الصادرة الخاصة بالمشارك.

8.8.4 انظر المرفق 5 للتعرف على أمثلة توضيحية عن نوع ومستوى تفصيل المعلومات الواجب تقديمها إلى المشاركين خلال فترة استهلاك الخدمة وعند انقطاع الخدمة.

8.9. انقطاع الخدمة-

8.9.1 يجوز للمرخص له إيقاف الخدمات الصادرة (بسبب الرسوم المتراكمة على حساب المشترك المعني متجاوزاً بذلك الحد الائتماني المحدد لذلك المشترك) شريطة أن يمثل المرخص له المعني امتثالاً تاماً لالتزاماته بتوفير المعلومات للمشاركين (سواء كانت تلك الالتزامات قد نشأت بموجب لوائح

حماية المستهلك في إصدارها رقم 1.5 أو بموجب هذه المادة رقم 8) وبعد أن يحصل المرخص له المعني على الموافقة (سواءً وفقاً للوائح حماية المستهلك في إصدارها رقم 1.5 أو وفقاً لهذه المادة رقم 8 حسب الحالة).

8.9.2 يلتزم المرخص له المتسبب في إيقاف/انقطاع الخدمة عن المشترك حال العمل على نحو يخرق المادة 8 هذه خرقاً جوهرياً¹⁰، بصرف تعويض معقول للمشارك المعني. يتم حساب التعويض بمعدل يومي - يُدفع عن كل يوم - أو جزء اليوم الذي تنقطع فيه الخدمة.

8.9.3 في الحالات التي يحق للمشارك فيها الحصول على تعويض وفقاً للمادة 8.9.2، فيجب على المرخص له المعني:

(أ) توجيه إشعار إلى المشارك المعني لتأكيد المبلغ المستحق عليه؛ و

(ب) إضافة رصيد إلى حساب المشارك بالمبلغ المقابل، أو تقديم طريقة بديلة للتسوية إذا اتفق عليها المشارك، و

(ج) تفصيل مفردات مبلغ التعويض على فاتورة المشارك القادمة في حالة حسابات الدفع الأجل.

8.9.4 لا ينبغي تفسير أحكام المادة الفرعية رقم 8.9 على أنها تمنع المرخص لهم من توقيف خدمات المشارك لأسباب مبررة أخرى¹¹ حسبما هو مسموح به أو على نحو ما يرد في هذه الأنظمة.

8.10 الأحكام الأخرى المتعلقة بحدود الائتمان وسقوف الإنفاق

8.10.1 يجب أن يكون الحد الائتماني بمثابة سقف إنفاق أقصى على حساب المشارك ولا يعمل الحد الائتماني على تعديل أي سقف/سقوف إنفاق محدد/محددة بمبلغ ما يقل عن مبلغ حد الائتمان- بغض النظر عما إذا تم تطبيق سقف الإنفاق ذلك عملاً بالشروط المقررة في هذه الأنظمة أو اللوائح¹² أو أي جزء آخر من الإطار التنظيمي، أو ما إذا تم تقديم سقف الإنفاق بمبادرة من المرخص له.

8.10.2 يجب أن يذكر المرخص لهم الحد الائتماني المطبق على كل فاتورة شهرية للمشارك.

8.10.3 في الظروف التي يقوم فيها المرخص له، بإيعاز منه، بتعديل الحد الائتماني المخصص للمشارك، يجب على المرخص له التواصل مع المشارك المعني وأن يخبره بالحد الائتماني المعدل من خلال تقديم كل المعلومات المطلوبة في القسم. كحد أدنى يجب على المرخص له إخبار كل مشترك بما يلي:

(أ) أنه قد تم تعديل الحد الائتماني الخاص بالمشارك؛

(ب) المبلغ بالتحديد لكل حد ائتماني معدل؛

(ج) يحق للمشارك اختيار حد ائتماني أقل متى أراد ذلك.

¹⁰ انظر المادة الفرعية 8.11 للمزيد حول مصطلح "الخرق الجوهري".
¹¹ على سبيل المثال، إيقاف الخدمات بسبب عدم دفع الفواتير وفقاً للمادة 22.
¹² على سبيل المثال لا الحصر، سقف الإنفاق على الخدمات الإضافية (المادة 9) وسقف الإنفاق على البيانات النقلة بنظام الدفع حسب الاستخدام (المادة 16).

- 8.10.4. يجب أن يحصل المرخص له على موافقة المشترك قبل تطبيق الحد الائتماني الجديد على حسابه. - انظر المرفق 5 للتعرف على أمثلة توضيحية عن نوع ومستوى تفصيل المعلومات التي يلزم توفيرها للمشاركين.
- 8.10.5. يجب أن يزود المرخص لهم المشاركين بألية سهلة الاستخدام لخفض حد الائتمان إلى مبلغ يختاره المشاركين. يتم تزويد الألية المذكورة أعلاه دون مقابل للمشاركين وتكون متاحة عبر قناتين على الأقل.
- 8.10.6. يجوز للهيئة استخدام أي وسائل متاحة لها بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: عمليات التدقيق والتفتيش وتمارين المتسوق السري إلخ، لرصد مدى امتثال المرخص لهم لأحكام هذه المادة.
- 8.11. مع عدم المساس بإمكانية حدوث خروقات أخرى، يعد من قبيل الافتراض القابل للدحض كون أحد المرخص لهم في حالة خرق جوهري لهذه المادة ما إن لم يفلح فيما يلي:
- 8.11.1. تزويد المشترك المعني بالمعلومات المتعلقة بالحد الائتماني المعين المطبق عليه بمقتضى التزامات المرخص له المنصوص عليها في الإصدار رقم 1.5 من لوائح حماية المستهلك أو تلك التي تنص عليها المادة 8 هذه بحسب الحالة؛
- 8.11.2. الحصول على موافقة المشترك وفقاً للإصدار رقم 1.5 من لوائح حماية المستهلك أو بموجب هذه المادة 8 هذه بحسب الحالة؛ و
- 8.11.3. إشعار العميل على مراحل عبر الرسائل النصية القصيرة أو غيرها من وسائل التواصل الإلكتروني عندما يصل رصيده المتراكم إلى 80% و 95% و 100% من حد الائتمان المحدد له وفقاً للمادة الفرعية 8.8؛ أو
- 8.11.4. تقديم تنبيه نهائي وفقاً للمادة الفرعية 8.8.4 قبل قطع الخدمة عن المشترك.

9. سقف الإنفاق المطبق على الخدمات الإضافية المقدمة من الشريك

9.1. في تطبيق أحكام هذه المادة:

- 9.1.1. يتم تفسير مصطلح "الخدمة الإضافية" ليعني خدمات الخدمات الإضافية المقدمة بواسطة الشريك فقط؛ و
- 9.1.2. يعني مصطلح "السقف" حداً فردياً يمكن للمشارك اختياره، يقاس بالدرهم (د.إ.) ويُستخدم لتقييد الحد الأقصى للمبلغ الإجمالي الذي يمكن أن ينفقه المشارك على الخدمات الإضافية خلال فترة شهر واحد

9.2. لا تنطبق أحكام هذه المادة في حالة الحسابات التي يمتلكها:

- 9.2.1. مشتركو فئة الشركات الكبيرة؛
- 9.2.2. كبار المتعاملون المميزون (VVIPS)؛
- 9.2.3. غيرها من الحالات التي قد تقرها أو تبلغ عنها الهيئة من حين لآخر؛

9.3. مع مراعاة البند الفرعي 9.2، تسري أحكام المادة 9 هذه بغض النظر عن:

9.3.1. ما إذا كان حساب المشترك مسبق الدفع (مدفوع مقدماً) أو أجل الدفع (مدفوع لاحقاً)؛ و

9.3.2. الجهاز أو الأجهزة المستخدمة لشراء الخدمات الإضافية.

9.4. يجب على المرخص لهم:

9.4.1. إبلاغ جميع المشتركين بتشغيل السقف وإحاطتهم بالإجراء الذي يمكنهم من خلاله تحديد سقف بمبلغ من اختيارهم؛

9.4.2. فرض سقف على شراء الخدمات الإضافية وتطبيقه بدقة. يتم تحديد قيمة السقف، افتراضياً، لتكون 0 د.إ. في الشهر مما يعني أن القدرة على شراء الخدمات الإضافية ستكون محصورة فقط على المشتركين الذين يتخذون إجراءات محددة وفقاً للمادة 9.4.3؛

9.4.3. تطبيق آلية بحيث يمكن لكل مشترك من خلالها إما اختيار حد أقصى شخصي¹³ أو جعل الحد الأقصى غير محدود إذا كان المشترك يفضل ذلك.

9.5. في حالة وجود شكوى بشأن الرسوم المفرطة على الخدمات الإضافية، فلهيئة أن تطلب من المرخص له المعني تقديم الأدلة التي تثبت أن المشترك ذا الصلة قد:

9.5.1. اتخذ الإجراءات المحددة التي جاء وصفها في 9.4.2؛ و

9.5.2. وضع سقفاً فردياً بقيمة نقدية أعلى من مبلغ الفاتورة المتنازع عليه.

9.6. إذا لم يتمكن المرخص له المعني من تقديم ما يرضي من أدلة على النحو الموصوف في 9.5 أعلاه، ستصدر الهيئة تعليمات إلى المرخص له بتعويض المشترك عن المبلغ المتنازع عليه بأكمله.

9.7. يتم تشجيع المرخص لهم على تطوير خاصيات ذكية على بواباتهم بما في ذلك التطبيقات والمواقع الإلكترونية وما إلى ذلك بحيث يمكن للمشاركين الاستفادة منها بغرض:

9.7.1. الإدارة الفردية لحدود السقوف لديهم لوضع قيمتها النقدية و/أو زيادتها و/أو تخفيضها؛ و

9.7.2. تتبع عملية شراء الخدمات الإضافية والاطلاع على سجل المشتريات، إلخ.

10. استرداد الأرصدة الدائنة أو الائتمانية

بنود عامة

10.1. لا تنطبق أحكام المادة 10 هذه في حالة إبرام العقود مع المشتركين من فئة الشركات الكبيرة.

¹³ في الحالات التي يسمح فيها المرخص لهم للمشاركين باختيار سقف من قائمة المبالغ المحددة مسبقاً، يجب أن يكون نطاق القائمة واسعاً بما يكفي للسماح "للعلاء من ذوي الاستخدام المنخفض" بتحديد سقف صغير نسبياً - على سبيل المثال 50 د.إ. في الشهر. وهكذا لن يكون مسموحاً للمرخص لهم عرض خيار ما مفاده "يرجى تحديد قيمة السقف بمبلغ من المبالغ التالية: 10,000 د.إ.، 20,000 د.إ.، 30,000 د.إ."

- 10.2. تدخل أحكام المادة 10 هذه حيز التنفيذ وفقاً للجدول الزمني المحدد في المادة 30.
- 10.3. تنص أحكام المادة 10 هذه على إطار عمل لاسترداد الأرصدة الدائنة للمشاركين في الحالات التالية:
- 10.3.1. تم إغلاق حساب المشترك؛ و
- 10.3.2. يحتوي حساب المشترك على رصيد دائن في وقت الإغلاق.
- 10.4. إن المرخص لهم غير ملزمين برد أي رصيد دائن:
- 10.4.1. في الحالات التي يكون فيها لدى المرخص له سبباً للشك في أن إعادة أي رصيد ائتماني من هذا القبيل سيكون أو قد يكون مخالفاً لقوانين ولوائح أخرى في دولة الإمارات العربية المتحدة؛ أو
- 10.4.2. في الحالات التي يتم فيها إغلاق أو إنهاء حساب المشترك:
- (أ) امتثالاً لأية تعليمات أو التزامات ناشئة عن الإطار التنظيمي، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، متطلبات تسجيل عملاء الهاتف المحمول؛ أو
- (ب) بأمر من هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، أو
- (ج) بأمر من الشرطة أو أي سلطة معنية بشؤون الأمن.

طريقة حساب رصيد الائتمان (الرصيد الدائن)

- 10.5. في سياق هذه الأنظمة، يعني "الرصيد الدائن" المبلغ النقدي الذي يتم احتسابه عن طريق جمع أي رصيد متوفر في حساب المشترك، بالإضافة إلى أي إيداعات قام المشترك بدفعها، ويتم ذلك بالخصم منها أي "رصيد خاص" (كما هو موضح في البند 10.6)، ومن ثم خصم أي مبالغ مستحقة للمرخص له بشكل صحيح.
- 10.6. في تطبيق أحكام هذه المادة، يتضمن "الائتمان / الرصيد الدائن الخاص" ما يلي:
- 10.6.1. أي رصيد حصل عليه المشترك نتيجة تحويل نقاط الولاء، وما إلى ذلك إلى رصيد مسبق الدفع؛
- 10.6.2. أي رصيد متحصل عليه على شكل جائزة (سواء كانت هذه الجائزة ممنوحة من المرخص له أو طرف ثالث)؛
- 10.6.3. أي "رصيد إضافي" تم توفيره من قبل المرخص له كجزء من عملية شحن (مثل "... اشترى 100 درهم رصيد، واحصل على 120 درهم رصيد ..." إلخ)؛
- 10.6.4. أي "رصيد إضافي" حصل عليه المشترك نتيجة عرض أو ترويج ما يتم تشغيله من قبل المرخص له المعني من وقت لآخر (مثل "... اشحن خلال شهر رمضان واحصل على 50% رصيد إضافي... إلخ).
- 10.6.5. أي "رصيد إضافي" حصل عليه المشترك نتيجة شراء أو استخدام خدمة إضافية.
- 10.6.6. أي رصيد إضافي آخر من غير الذي تم شراؤه مباشرة من قبل المشترك؛
- 10.6.7. أي رصيد إضافي آخر قد يكون مسبباً من الناحية الموضوعية من قبل المرخص له المعني.

إغلاق الحساب من قبل المشترك

10.7. في حالة إنهاء حساب المشترك، حيث يوجد رصيد على الحساب وتم بدء عملية إنهاء الحساب من قبل المشترك، يجب على المرخص له المعني:

10.7.1. إكمال جميع الإجراءات اللازمة للتحقق من هوية المشترك.

10.7.2. حساب المبلغ الكامل لأي رصيد دائن على حساب المشترك.

10.7.3. إعادة كامل الرصيد الدائن إلى المشترك.

10.7.4. إكمال الإجراءات في الوقت المناسب.

إغلاق الحساب من قبل المرخص له

10.8. في حالة إنهاء حساب المشترك، حيث يوجد رصيد دائن في الحساب، وتم مباشرة الإنهاء من قبل المرخص له، فيجب عليه بذل كافة الجهود المعقولة للاتصال بالمشترك المعني وإعادة الرصيد الدائن إليه.

إعادة الرصيد الدائن

10.9. يجب إرجاع الرصيد الدائن – قدر الإمكان – بنفس طريقة الدفع التي استخدمها المشترك في الأصل.

10.9.1. في حالة الدفع بواسطة بطاقة الائتمان، يجب إرجاع الرصيد المتبقي، كلما أمكن ذلك، إلى نفس بطاقة الائتمان المستخدمة لإجراء الدفع الأصلي.

10.9.2. في حالة التحويلات المصرفية، يجب إرجاع الرصيد المتبقي إلى حساب في مصرف مقره الدولة وفقاً لما يحدده المشترك.

10.9.3. في حالة الدفع نقداً، يجب إجراء الاسترداد نقداً وفقاً لإجراءات المرخص له المعني للاسترداد النقدي.

10.10. في الحالات التي يكون فيها من غير الممكن إعادة الرصيد المتبقي بنفس الطريقة المستخدمة من قبل المشترك لشراء الرصيد، يجب إجراء الاسترداد البديل الأساسي عن طريق التحويل الإلكتروني وفقاً لأحكام البند رقم 10.9.2، وفي حالة عدم القدرة على القيام بذلك، يتم الاسترداد عن طريق النقد مع مراعاة أي قيود معلنة وفقاً للبند رقم 10.11.

10.11. يجب على المرخص له نشر إجراءات الاسترداد الخاصة بها والتي تحدد التفاصيل اللازمة للاسترداد عن طريق: بطاقة الائتمان؛ التحويل البنكي؛ والاسترداد النقدي. حيث قد يفرض المرخص له قيوداً معقولة على إرجاع الرصيد الدائن عن طريق الاسترداد النقدي. ويجب تبرير مثل هذه القيود بشكل موضوعي ويمكن أن تشمل:

10.11.1. الحد الأعلى لحجم الاسترداد النقدي¹⁴؛

10.11.2. تقييد عدد الأماكن التي يمكن للمشاركين الحصول فيها على الاسترداد النقدي؛

¹⁴ في الحالات التي يتجاوز فيها الرصيد الدائن لدى المشترك الحد الأعلى المسموح به للاسترداد النقدي، يمكن إجراء الاسترداد عن طريق التحويل الإلكتروني وفقاً لأحكام البند 10.9.2.

10.11.3. تقييد الأوقات (على سبيل المثال، خلال ساعات العمل الرسمية فقط) التي يمكن للمشاركين الحصول فيها على الاسترداد النقدي، إلخ.

10.12. للهيئة أن تطلب من المرخص له تعديل وإعادة نشر سياساته المشار إليها أعلاه من وقت لآخر.

11. رسوم الخروج من العقد

11.1. تُقرأ أحكام هذه المادة جنباً إلى جنب مع الملاحظات الإيضاحية في المرفق 4 لهذه الأنظمة.

11.2. مع مراعاة الأحكام رقم 11.16 و 11.17، تنطبق أحكام هذه المادة في الأحوال التي يكون فيها عقد المرخص له المبرم بينه وبين المشترك:

11.2.1. يتضمن أحكاماً تحدد الحد الثابت والحد الأدنى للمدة زمنية؛ و

11.2.2. يلزم المشترك بدفع رسوم خروج إذا خرج من العقد خلال تلك المدة الثابتة أو الدنيا.

11.3. يجب أن تكون الرسوم المفروضة من قبل المرخص له محدودة وفقاً للأحكام ذات الصلة في هذه المادة.

بالنسبة لعقود الخدمات

11.4. عندما يكون عقد المرخص له مقتصرًا على خدمات الاتصالات¹⁵، فينبغي ألا يتجاوز رسم الخروج من العقد المبلغ المحدد والذي يتم احتسابه على النحو التالي:

11.4.1. بالنسبة للمستهلكين السكنيين¹⁶، يحدد مبلغ بقيمة 1000 درهم إماراتي أو ما يعادل إيجار شهري واحد¹⁷، أيهما أقل؛ أو

11.4.2. للمستهلكين من فئة الشركات¹⁸، يساوي المبلغ الرسوم الشهرية الدورية (لمرة واحدة) عن كل خط.

11.5. يتم تطبيق الحدود الواردة في 11.4 أعلاه، بغض النظر عن الوقت خلال الحد الأدنى للفترة، بحيث يخرج فيه المشترك من العقد.

11.6. بالنسبة للباقات المتعلقة بخدمة وجهاز وعندما يقوم المرخص له بربط جهاز مع خدمة اتصالات، فيجب ألا تتجاوز رسوم الخروج مبلغاً يتم تحديده وفقاً للصيغة التالية:

$$Bf + (Rp / Ct) \times (Ct - (1 + N))$$

¹⁵ يعني مصطلح "خدمات الاتصالات" في سياق هذه المادة بأنه يشمل الباقات المقدمة من قبل المرخص له التي يتم فيها تجميع خدمة غير الاتصالات مع خدمة الاتصالات، وعلى سبيل المثال وليس الحصر: باقة التلغاف الإنترنت والهاتف، أو الباقات التي تتضمن خدمات الإنترنت عالي السرعة وخدمات التلغاف عبر الإنترنت، على سبيل المثال.

¹⁶ في هذا السياق، يعني مصطلح "المستهلك السكني" الشخص الطبيعي، ويشمل ذلك الأشخاص الطبيعيين الذين يشتركون كأفراد في باقات معينة للأعمال، وحيث يكون الشخص الطبيعي، بعكس الشخص الاعتباري، مسؤولاً عن دفع الفاتورة الشهرية.

¹⁷ في هذا السياق، يعني مصطلح "الرسوم الشهرية الدورية" الرسوم الشهرية الأساسية ويستبعد منها جميع الرسوم المطبقة على الخدمات الإضافية أو الحزم الاختيارية (حتى لو كانت هذه الرسوم ثابتة وتتجدد شهرياً)، وأي رسوم متغيرة لاستهلاك الخدمة بما في ذلك الرسوم المحسوبة خارج الباقة.

¹⁸ في هذا السياق، يعني مصطلح "المستهلك التجاري" الشخص الاعتباري المذكور في العقد المبرم مع المرخص له.

حيث: تعني «Bf» رسوم الخروج الأساسية (محسوبة وفقاً لـ 11.4.1 أو 11.4.2 حسب الحالة)؛
تعني «Rp» سعر التجزئة للجهاز أو الأجهزة؛
تعني «Ct» عدد الأشهر في الحد الأدنى لمدة العقد؛ و
N = عدد المبالغ الشهرية التي سبق وأن دفعها المشترك بموجب العقد.

11.7. في حال إعلان المرخص له بتقديم جهاز بسعر مخفض، فلا يجوز أن تتجاوز قيمة Rp (سعر التجزئة للجهاز أو الأجهزة) في الصيغة أعلاه السعر المخفض المذكور، وفي الحالات التي يعلن فيها المرخص له تقديم جهاز بشكل "مجاني"، فيجب أن تكون قيمة Rp في الصيغة أعلاه تساوي صفر (0).

11.8. تدخل أحكام الفقرة 11.7 حيز التنفيذ في تاريخ السريان المحدد في الفقرة 30.1 وتطبق على كافة الباقات التي تتضمن جهازاً يتم إضافته مع خدمة اتصالات. ويجب تقييم طلبات ضبط الأسعار ذات العلاقة والتي يتم تقديمها إلى الهيئة في تاريخ السريان أو بعده بشكل دقيق من أجل الامتثال لأحكام الفقرة 11.7. كما يجب أن تذكر طلبات ضبط الأسعار قيمة Rp التي سيستخدمها المرخص له في حساب أي رسوم خروج ذات صلة. وسيتم تطبيق أحكام الفقرة 11.7 بدقة من خلال سياسة وإجراءات ضبط الأسعار.

رسوم خروج على الإضافات (Add-ons)

11.9. لا يجوز للمرخص لهم تضخيم أو تضمين أي رسوم أو تكاليف تتعلق بأي نوع من الإضافات لخدمات الاتصالات في حساب الرسوم الأساسية للخروج بما يتجاوز الحدود الموضوعه في الفقرة الفرعية رقم 11.4.

رسوم الخروج على الخدمات الإضافية

11.10. مع مراعاة الأحكام الواردة في البند رقم 11.17، فيمكن للمرخص لهم تضمين رسوم خروج للخدمات الإضافية المحددة، ولكن فقط في الحالات التي يستوفي فيها المرخص له الشروط التالية:

11.10.1. تقديم طلب ضبط أسعار مقابل للهيئة؛ و

11.10.2. الحصول على موافقة الهيئة على مثل هذا الطلب لضبط الأسعار.

11.11. في حالة عدم الموافقة على طلب ضبط الأسعار، لا يجوز للمرخص لهم تضمين أو إضافة رسوم الخروج للخدمات الإضافية.

الشروط الخاصة المتعلقة بعمليات الانتقال

11.12. في الحالات التي ينتقل فيها المشترك من عقد إلى آخر مع نفس المرخص له، يجب تطبيق القواعد التالية:

11.12.1. إذا لم يكن العقد الجديد يخضع لرسوم خروج، فتسري أحكام المواد الفرعية 11.1 إلى 11.10 حسب الاقتضاء. وبالتالي، وفقاً لأحكام العقد القديم، فقد يتحمل المشترك دفع رسوم الخروج فيما يتعلق بالخروج المبكر من العقد القديم.

11.12.2. إذا كان العقد الجديد يخضع لرسوم خروج، فتسري الأحكام التالية (والتي يجب قراءتها جنباً إلى جنب مع أحكام المرفق 4).

11.13. لا يحق للمرخص لهم فرض رسوم خروج أساسية بشأن العقد القديم في الأحوال التي تتوفر فيها جميع الشروط التالية:

11.13.1. العقد الجديد يخضع لرسوم خروج؛ و

11.13.2. الرسوم الشهرية الدورية للعقد الجديد تساوي أو تزيد عن الرسوم الشهرية الدورية للعقد القديم.

11.14. في الحالات التي تكون فيها الرسوم الشهرية الدورية للعقد الجديد أقل من الرسوم الشهرية الدورية للعقد القديم، يجب أن تكون رسوم الخروج التي يطبقها المرخص له كالتالي:

11.14.1. فيما يتعلق بالمستهلكين من القطاع السكني، فيجب ألا تتجاوز قيمة رسوم الخروج مبلغ (1000 درهم إماراتي مطروحاً منه 1 x الرسوم الشهرية الدورية للعقد الجديد) أو مبلغاً يساوي نتيجة العملية الحسابية (1 x الرسوم الشهرية الدورية للعقد القديم مطروحاً منها 1 x الرسوم الشهرية الدورية للعقد الجديد)، أيهما أقل؛ أو

11.14.2. بالنسبة للمستهلكين من القطاع التجاري، فيجب ألا تتجاوز قيمة رسوم الخروج مبلغاً يساوي نتيجة الحساب (1 x الرسوم الشهرية الدورية للعقد القديم مطروحاً منها 1 x الرسوم الشهرية الدورية للعقد الجديد) لكل خط.

حيث أن $oldMRC =$ الرسوم الشهرية الدورية للعقد القديم؛ و
 $newMRC =$ الرسوم الشهرية الدورية للعقد الجديد.

11.15. لا تمنع أحكام 11.13 و 11.14 المرخص له من فرض رسوم خروج للأجهزة المزودة بموجب العقد القديم إذا كانت هذه الأجهزة تخضع لرسوم خروج وفقاً للصيغة التالية:

$$(Rp / Ct) \times (Ct - (1 + N))$$

حيث: «Rp» سعر التجزئة للجهاز أو الأجهزة؛
«Ct» عدد الأشهر في الحد الأدنى لمدة العقد؛ و
«N» عدد المدفوعات الشهرية التي سبق وأن أجراها المشترك بموجب العقد.

الإعفاءات/الاستثناءات

11.16. لا تسري أحكام هذه المادة على أنواع العقود التالية:

11.16.1. التعاقدات مع المشتركين من فئة الشركات الكبيرة؛

11.16.2. غيرها من أنواع التعاقد التي تحددها الهيئة من حين لآخر.

11.17. قد تقوم الهيئة في بعض الأحيان بالموافقة على استثناءات محددة من أحكام هذه المادة رقم 11. إذ من المرجح أن تكون هذه الاستثناءات نادرة ولن تُسمح سوى في الأحوال التي يقدم فيها المرخص له طلباً لضبط الأسعار مشفوعاً بتبرير مقنع للحيود عن أحكام المادة رقم 10 لمعالجة الحالات الاستثنائية الخاصة بعقد أو منتج أو خدمة محددة، وشريطة أن توافق الهيئة على مثل هذا الطلب.

12. فترة إلغاء الخدمة بدون غرامة

12.1. في سياق هذه المادة، يعني مصطلح "عقد مخصص للخدمة فقط" عقداً بين المرخص له والمشارك حيث تتم تلبية جميع الشروط التالية:

- 12.1.1. يتم إبرام العقد في أو بعد تاريخ 1 يوليو 2019؛ و
- 12.1.2. العقد يتضمن خدمة اتصالات واحدة على الأقل؛ و
- 12.1.3. العقد محدد المدة، أو ينص على حداً أدنى لمدته¹⁹؛ و
- 12.1.4. إنهاء العقد من قبل المشارك خلال المدة المحددة، أو خلال الحد الأدنى للمدة، يترتب عليه التزاماً بأن يدفع المشارك رسوم الإنهاء.

12.2. تخضع العقود المخصصة للخدمة فقط إلى فترة إلغاء الخدمة بدون غرامة، حيث لا تقل مدة هذه الفترة عن ثلاثة (3) أيام²⁰.

12.3. فيما يتعلق بالعقد الذي يخص الخدمة فقط، يجوز للمشارك إنهاء العقد دون تكبد غرامة في الحالات التي تتحقق فيها الشروط التالية:

- 12.3.1. تم بيع خدمات الاتصالات بشكل خاطئ من المرخص له، أو عدم التزام خدمة الاتصالات المعنية المقدمة من المرخص له بشروط وأحكام خدمة الاتصالات هذه على النحو المنصوص عليه في العقد مع المشارك؛ و
- 12.3.2. تم إبلاغ المرخص له المعني بحالة عدم الالتزام بالمادة الفرعية 12.3.1 خلال فترة الإلغاء الخالية من الغرامات؛ و
- 12.3.3. لم يتمكن المرخص له المعني من تصحيح حالة عدم الالتزام خلال مدة زمنية إضافية تعادل فترة إلغاء الخدمة دون غرامة أو لم يتمكن المرخص له المعني من تقديم خدمة بديلة بشروط مقبولة للمشارك²¹.

12.4. في سياق هذه المادة، يعني مصطلح "العقد المخصص" عقداً بين المرخص له والمشارك حيث تتم تلبية جميع الشروط التالية:

- 12.4.1. يتم إبرام العقد في أو بعد تاريخ 1 يوليو 2019؛ و
- 12.4.2. العقد يتضمن خدمة اتصالات واحدة على الأقل؛ و
- 12.4.3. مع مراعاة أحكام المادة الفرعية 12.5، يتم ضم الجهاز المخصص مع خدمة/خدمات الاتصالات؛ و

¹⁹ ويشار إلى ذلك أحياناً بعبارة "الحد الأدنى لفترة الالتزام"

²⁰ تسري فترة الثلاثة أيام على جميع الحالات وبغض النظر عن مدة العقد أو الحد الأدنى لمدة العقد المعني.

²¹ يحق للمرخص له تقديم طلب للهيئة للحصول على إعفاء في الحالات التي لا يستطيع فيها معالجة المشكلة بسبب مسائل تقع تحت سيطرة المشارك (مثل الوصول إلى مقر المتعاملين). ويجب على المرخص له تقديم الطلب خطياً وأن يدعم ذلك بالأسباب التي تم التمسك بها بالتفاصيل والأدلة المناسبة.

- 12.4.4. العقد محدد زمنياً، أو ينص على حداً أدنى للمدة؛ و
- 12.4.5. إنهاء العقد من قبل المشترك خلال المدة المحددة أو خلال الحد الأدنى للمدة (على حسب الحال)، يترتب عليه التزام المشترك بالقيام بالآتي بمقتضى العقد:

(أ) سداد رسوم الإنهاء؛ أو

(ب) سداد الرسوم المتعلقة²² بالجهاز الفعلي؛ أو

(ج) سداد كل من (أ) و (ب) أعلاه.

12.5. في سياق هذه المادة، يعني مصطلح "الجهاز المخصص":

12.5.1. بالنسبة لخدمات الاتصالات للخط الثابت، أيّاً من الأجهزة التالية التي يزودها المرخص لهم:

(أ) أجهزة الاستقبال الرقمي المستخدمة لاستقبال المحتوى الصوتي/المرئي؛

(ب) معدات «الواي فاي» بما فيها أجهزة التوجيه أو «الراوتر» ونقاط الوصول ومقويات الإرسال ونحوها؛

(ج) أجهزة الهاتف الثابت بما في ذلك الهواتف اللاسلكية (cordless handsets)؛

(د) الأجهزة المخصصة اللازمة للوصول إلى أو تلقي خدمة/خدمات الاتصالات المحددة التي يزودها المرخص لهم؛ أو

(هـ) غيرها من الأجهزة أو أنواع الأجهزة التي تحددها الهيئة من حين لآخر.

12.5.2. بالنسبة لخدمات الهاتف المتحرك، أيّاً من الأجهزة التالية التي يزودها المرخص لهم:

(أ) أي جهاز طرفي يقتصر، أو مقيد بطريقة أخرى، على شبكة محددة أو خدمة معينة وما إلى ذلك؛ أو

(ب) غيرها من الأجهزة أو أنواع الأجهزة التي تحددها الهيئة من حين لآخر.

12.6. تخضع العقود المخصصة لفترة إلغاء الخدمة بدون غرامة، حيث لا تقل مدة هذه المهلة عن أسبوع واحد لكل سنة من المدة المحددة، أو الحد الأدنى لمدة العقد حسب الحالة.

12.7. فيما يتعلق بالعقد المخصص، يجوز للمشارك إنهاء العقد دون تكبد غرامة²³ في الحالات التي تتحقق فيها الشروط التالية:

12.7.1. تم بيع خدمات الاتصالات بشكل خاطئ بواسطة المرخص له، أو عدم التزام خدمة الاتصالات المعنية المقدمة من المرخص له بشروط وأحكام تلك الخدمة على النحو المنصوص عليه في العقد مع المشترك؛ و

²² بالإضافة إلى أي رسوم مقدمة يتم دفعها مقابل الجهاز الفعلي المخصص
²³ وفي هذا السياق، يعني مصطلح "بدون غرامة" أنه يتم إلغاء جميع رسوم الإنهاء و/أو رسوم الأجهزة من قبل المرخص له، وأن أي مدفوعات مقدمة من المشترك إلى المرخص له ستُرد إلى ذلك المشترك.

- 12.7.2. تم إبلاغ المرخص له المعني بحالة عدم الالتزام بالمادة الفرعية 12.7.1 خلال فترة الإلغاء الخالية من الغرامات؛ و
- 12.7.3. لم يتمكن المرخص له المعني من تدارك عدم الالتزام هذا خلال مدة زمنية إضافية تعادل فترة إلغاء الخدمة دون غرامة أو لم يتمكن المرخص له المعني من تقديم خدمة بديلة بشروط مقبولة لدى المشترك؛ و
- 12.7.4. إعادة الجهاز المخصص إلى المرخص له مع جميع الملحقات والمستندات وفي العلبة الأصلية. لا تسري الأحكام السابقة المتعلقة بالتغليف في الحالات التي لا يترك فيها المرخص له الأغلفة الأصلية مع المشترك وفي مثل هذه الحالات، يقوم المشترك بإعادة الجهاز المخصص وجميع الملحقات فحسب إلى المرخص له.

الشروط الخاصة بـ "الأجهزة غير المؤهلة"

- 12.8. إذا كان الجهاز المضمّن في الباقة ليس جهازاً مؤهلاً ضمن الباقة²⁴، فينبغي أن تنطبق أحكام العقود المؤهلة للخدمات فقط (مثل المواد الفرعية 12.1 إلى 12.3) إلى الحد الذي يحق للمشارك فيه الخروج من العقد دون أي غرامة شريطة أن يدفع هو الآخر للمرخص له مبلغاً لا يزيد بوضوح عن المبلغ غير المسترد لسعر التجزئة الخاص بالجهاز المعني أو الأجهزة المعنية. وبعد دفع المبلغ المذكور أعلاه، يتم نقل ملكية الجهاز (أو الأجهزة) بالكامل إلى المشترك.
- 12.9. تجنباً للشك وفي هذه الحالة وعندما تتحقق جميع الشروط من 12.3.1 إلى 12.3.3، لن يكون بإمكان المرخص له احتساب رسوم الخروج بشكل أساسي. ومع ذلك، سيكون بإمكان المرخص له استرداد سعر البيع بالتجزئة المتبقي للأجهزة غير المؤهلة عن طريق تطبيق المعادلة الحسابية التالية:

$$\text{المبلغ المستحق للرخصة} = (Rp - Up)$$

حيث:

تعني «Rp» سعر البيع بالتجزئة للجهاز أو الأجهزة؛ و

تعني «Up» إجمالي المبالغ التي يحصلها المرخص له من الدفعات المقدمة التي يسدها المشترك، والتي تتعلق باستعادة سعر التجزئة للجهاز/الأجهزة التي تم بيعها مع الخدمة.

13. إلغاء الخدمات

- 13.1. في إطار المادة 13، يتم تفسير مصطلح "الخدمة" ليعني خدمات الاتصالات و/أو الخدمات الإضافية المقدمة من المرخص له فقط.
- 13.2. يجب على المرخص لهم توفير إمكانيات ميسرة للمشاركين لإلغاء أو حجب أي خدمات إضافية مضافة القيمة يتم تقديمها تلقائياً للمشاركين عند اشتراكهم بخدمات الاتصالات الرئيسية والتي تكون مكملة لتلك الخدمات الرئيسية وتنشئ رسوم استخدام عنها. ويجب على المرخص لهم توفير المعلومات حول هذه الإمكانيات بطريقة يمكن الوصول إليها

²⁴ وهذا يشمل دون حصر جهاز محمول غير مقفل بشريحة SIM.

بيسر وبدون مقابل. وقد يُطلب من المشتركين في بعض الأحيان تهيئة أجهزتهم أو خدماتهم يدوياً لإلغاء أو حجب الخدمة ذات القيمة المضافة، شريطة أن تكون هذه الإمكانية متفقة مع نص هذه المادة.

13.3. عندما يكون الأمر ممكناً، يجب على المرخص لهم تزويد المشتركين برسالة تأكيد بما يتعلق بالاشتراك سواء بالإلغاء أو الانتقال لكل خدمة أو ميزة حسب الحالة.

13.4. يجب على المرخص لهم التأكد من أن الطريقة المستخدمة لإلغاء الخدمة مريحة بنفس مستوى الطريقة المستخدمة لطلب تلك الخدمة وليس أكثر تعقيداً منها. فمثلاً، إذا كان بإمكان المشترك الاشتراك بخدمة معينة من خلال إرسال رسالة نصية، فيجب أن يكون إلغاء تلك الخدمة أيضاً عن طريق إرسال رسالة نصية.

13.5. يجب ألا يلزم المرخص له المشتركين إلا في الحالات المبررة موضوعياً بزيارة مركز الأعمال التابع له للإلغاء/إيقاف الخدمات أو الميزات الفردية. وعلى الرغم مما سبق، لا يحق لأي مرخص له رفض قبول طلب إلغاء الخدمة المقدم من المشترك حينما يكون ذلك المشترك متواجداً فعلياً في أحد مراكز أعمال المرخص له.

13.6. عندما يطلب المشترك من المرخص له إلغاء خدمة ما، فيجب على المرخص له المعني التصرف فوراً لتعليق الخدمة المعنية وما قد يتراكم عليها من رسوم إضافية.

13.7. في الحالات التي يطلب فيها المرخص له من المشتركين إيداع مبلغ تأميني لديه (مثل مبلغ تأمين عن التجوال الدولي)، فيجب أن يكون لدى ذلك المرخص له إجراءات واضحة لرد هذه المبالغ. ويجب ألا يكون هناك أي قيود على إعادة التأمينات وألا يكون الإجراء مرهقاً للمشارك مقارنةً مع الإجراء الذي استخدمه المرخص له عند تحصيله لذلك التأمين.

13.8. يجوز للمرخص له القيام بالاجتماع مع المشترك في الحالات التي يوافق فيها المشترك، وتجرى المقابلة في أي وقت بعد إلغاء الخدمة المعنية.

14. حماية الأرقام الهاتفية

14.1. في حال تعطيل رقم هاتف ما من قبل المرخص له، فعلى ذلك المرخص له التريث لمدة سنة عقب عملية التعطيل وعدم تخصيص الرقم لمشارك آخر إلا إذا:

14.1.1. حصل المرخص له على الموافقة المسبقة من المشترك صاحب الرقم قبيل تعطيله؛ أو

14.1.2. حصل المرخص له على الموافقة الخطية المسبقة من الهيئة.

14.2. في الظروف، خلال فترة سنة عقب تعطيل رقم الهاتف من قبل المرخص له، والتي يطلب فيها المستهلك (الذي تم تخصيص الرقم له قبيل عملية التعطيل) من ذلك المرخص له إعادة تفعيل الرقم، فعلى المرخص له إعادة تفعيل وتعيين ذلك الرقم إلى ذلك المستهلك على نفس الأحكام (أو ما يعادلها) التي كانت مطبقة قبيل وقت تعطيل الرقم.

14.3. لا يجوز استثناء الأرقام المنقولة من الحماية المقررة بموجب أحكام هذا المادة 14

14.4. لا تنطبق أحكام هذه المادة على الأرقام/شرائح الاتصال الصادرة لخدمات إنترنت الأشياء.

15. مراقبة استهلاك الخدمات

- 15.1. يجب على المرخص لهم توفير وسيلة مجانية يمكن للمشاركين من خلالها، بشكل آني (أو في أقرب وقت ممكن عملياً)، مراقبة استهلاك الخدمة بيسر. وبالتالي، سيكون بإمكان المشاركين مراقبة ما يلي:
- 15.1.1. عدد الوحدات المستهلكة وعدد الوحدات المتبقية في أي رصيد مقدم كجزء من أي باقة خدمة. ويشمل ذلك جميع أشكال أرصدة الباقات بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الأرصدة الخاصة بـ: الدقائق والبيانات والرسائل وغيرها التي تُضم مع الباقة؛
- 15.1.2. الاستهلاك خارج الباقة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: المكالمات وجلسات البيانات التي تم إجراؤها، فضلاً عن الرسائل المرسلة والرسوم المفروضة على هذه المكالمات وجلسات البيانات والرسائل؛
- 15.1.3. بالنسبة للمشاركين في نظام الدفع الآجل: إجمالي مبلغ الرسوم المطبقة، وعمليات الدفع التي تم إجراؤها على حساب المشترك منذ صدور الفاتورة الأخيرة على الحساب؛ و
- 15.1.4. لمشاركي الدفع المسبق: الأرصدة المتبقية المدفوعة مسبقاً.

16. السقف الثابت على البيانات المتنقلة

سقف الإنفاق على البيانات بنظام الدفع حسب الاستخدام (PAYG)

- 16.1. يجب على المرخص لهم فرض الحد الأقصى للاستخدام الخاص بالبيانات بنظام الدفع حسب الاستخدام من قبل المشاركين.
- 16.2. يكون الحد الأقصى لنظام الدفع المسبق، افتراضياً 0 درهم في اليوم الواحد.
- 16.3. في الحالات التي تصل فيها رسوم التجرئة التي يتكبدها المشترك، في أي يوم، إلى الحد الأقصى المسموح به في نظام الدفع حسب الاستخدام، يتعين على المرخص له المعني تعليق تقديم البيانات إلى ذلك المشترك للفترة المتبقية من ذلك اليوم، ما لم يتخذ المشترك إجراء أو إجراءات محددة من أجل:
- 16.3.1. تجديد الحد الأقصى الخاص به في نظام الدفع حسب الاستخدام لذلك اليوم كما هو موضح في المادة الفرعية 16.4 أو
- 16.3.2. زيادة الحد الأقصى الخاص به في نظام الدفع حسب الاستخدام.
- في جميع الأحوال، يجب على المرخص لهم تسجيل وحفظ سجلات موافقة المشترك على تجديد الحد الأقصى الخاص به في نظام الدفع حسب الاستخدام و/أو موافقة المشترك على زيادة أو تخفيض هذا الحد.
- 16.4. يجوز للمشارك تجديد الحد الأقصى الخاص به في نظام الدفع حسب الاستخدام وبطبق هذا الإجراء فقط خلال اليوم الذي يحدث فيه التجديد. يسمح تجديد الحد الأقصى لنظام الدفع حسب الاستخدام للمشارك باستخدام دفعة أخرى من بيانات الدفع حسب الاستخدام حتى المضاعفات التالية من الحد الأقصى لذلك النظام.
- 16.5. يتم تشجيع المرخص لهم على تطوير وتوفير آليات سهلة الاستخدام لتمكين المشاركين الذين يستخدمون بيانات نظام الدفع حسب الاستخدام من زيادة أو تخفيض الحد النقدي في ذلك النظام على أساس فردي.

- 16.6. يمكن لأي مشترك تصفير الحد الأقصى الخاص به في نظام الدفع حسب الاستخدام إذا شاء المشترك ذلك.
- 16.7. لا تسري الأحكام الواردة في المواد الفرعية 16.1 إلى 16.6 ضمناً على الحالات التالية:
- 16.7.1. الحالات التي يستخدم فيها مشتركو الأعمال²⁵ البيانات بنظام الدفع حسب الاستخدام لأغراض تشغيل تطبيقات الآلة إلى الآلة (M2M) و/أو إنترنت الأشياء (IoT)؛ أو
- 16.7.2. غيرها من الحالات المبررة موضوعياً التي قد تحددها الهيئة من حين لآخر.

باقات البيانات المتنقلة

- 16.8. بالنسبة لجميع باقات البيانات المتنقلة²⁶، يتعين على المرخص لهم تطبيق حد أقصى بحيث:
- 16.8.1. التي تكون متوفرة مجاناً لكل مشترك؛
- 16.8.2. يتم تحديده بمستوى مكافئ لحجم باقة البيانات المعنية (مثلاً، لباقة بيانات بسعة 100 ميجابايت، يساوي الحد الأقصى للاستخدام 100 ميجابايت، وبالنسبة لباقة بيانات بسعة 1 جيجابايت، يساوي الحد الأقصى 1 جيجابايت)؛ و
- 16.8.3. وفقاً لأحكام 16.9، يتم تطبيقه بطريقة تضمن أنه عندما يستنفذ المشترك جميع الأرصدة في الباقة، فلن يتمكن من استخدام المزيد من البيانات من النوع المحدد في الباقة المعنية²⁷ خلال الفترة خارج الباقة.
- 16.9. لا يجوز للمرخص لهم تقديم بيانات إضافية إلى المشترك، خلال الفترة خارج الباقة، إلا إذا قام المشترك المعني بما يلي:
- 16.9.1. الاشتراك في باقة بيانات متنقلة أخرى؛
- 16.9.2. الاختيار تحديداً بأن يتم احتساب الرسوم وفق التسعيرة خارج الباقة للفترة نفسها وقد قام المرخص له بتسجيل موافقة المشترك على ذلك؛ أو
- 16.9.3. إعطاء تعليمات محددة للمرخص له المعني بإزالة الحد الأقصى.
- 16.10. في الحالات التي يسري فيها 16.9.1، يجب على المرخص لهم التأكد من حماية المشترك من الاشتراكات المتداخلة التي قد تؤدي إلى مضاعفة احتساب الرسوم.
- 16.11. في الحالات التي يسري فيها 16.9.3، لن يتم تطبيق حداً أقصى لمثل هؤلاء المشتركين شريطة أن يكون المرخص له قد حفظ تعليمات المشترك بإزالة الحد الأقصى.
- 16.12. ولا يتحمل المشترك رسوماً عن الآلية التي يحدد بموجبها أيّاً من الخيارات المتاحة في 16.9.

²⁵ المشتركون من الأشخاص الاعتبارية

²⁶ يتضمن جميع الباقات الحالية والجديدة

²⁷ ينطبق الحد الأقصى على نوع البيانات المحدد في باقة البيانات. على سبيل المثال، إذا كانت باقة البيانات مخصصة لـ "تطبيقات التواصل الاجتماعي" فقط، فيتم تطبيق الحد الأقصى على "البيانات الاجتماعية" فقط. أما إذا كانت باقة البيانات تنطبق على جميع أنواع البيانات، فيتم تطبيق الحد الأقصى على جميعها.

17. الإشعارات المتعلقة بالزيادة في الأسعار وأسعار التجوال

17.1. يجب على المرخص لهم إتاحة الفرصة أمام المشتركين لإنهاء عقودهم دون أي غرامات قبل أي زيادة في الأسعار أو قبل أي تغيير في الأحكام والشروط التي يكون لها أثر الزيادة في الأسعار، نافذة المفعول.

17.2. مع مراعاة أحكام المادة الفرعية 17.3، يجب على المرخص لهم إشعار المستهلكين بمدة لا تقل عن ثمان وعشرون يوماً تسبق تطبيق أي زيادة في الأسعار أو أي تغيير في الأحكام والشروط التي يكون لها أثر الزيادة في الأسعار. يجب أن يكون هذا الإشعار واضحاً لا لبس فيه وعلى الأقل يوضح ما يلي: تفاصيل السعر الحالي؛ مقدار الزيادة في الأسعار؛ تاريخ نفاذ الزيادة في الأسعار وتفاصيل الآلية التي تمكن المشتركين -وفقاً لأحكام المادة الفرعية 17.1 أعلاه- من الانسحاب وإنهاء عقودهم.

17.3. يجب على المرخص لهم اتخاذ كافة التدابير المعقولة لتقديم الإشعار المشار إليه في المادة الفرعية 17.2 وفي هذا السياق تشمل التدابير المعقولة جميع ما يلي: الإعلان على الأقل في 3 صحف محلية باللغة العربية والإعلان على الأقل في اثنتين من الصحف المحلية باللغة الإنجليزية، إشعار واضح على الموقع الإلكتروني للمرخص له، رسائل نصية فردية للمشاركين (حسب الاقتضاء)؛ ورسائل بريد إلكتروني فردية للمشاركين (حسب الاقتضاء).

17.4. مع مراعاة أحكام المادة الفرعية 17.5، بالنسبة لمشاركي الهاتف المتحرك الذين تطبق عليهم تعريفات التجوال الموحدة، يجب على المرخص لهم، كلما أمكن ذلك عملياً، توفير إمكانية أو وسيلة يمكن من خلالها إعلام المشترك بالهاتف المتحرك عن:

17.4.1. أسعار التجزئة للتجوال المطبقة على إنشاء أو إجراء المكالمات وإرسال الرسائل القصيرة إلى دولة الإمارات واستقبال المكالمات والرسائل القصيرة منها؛ و

17.4.2. أسعار التجزئة للتجوال السارية على رسوم تجوال البيانات.

17.5. بالنسبة إلى الإمكانيات أو الوسائل المشار إليها في الفقرة رقم 17.4، فيجب توفيرها بالمجان للمشارك في خدمة تجوال الهاتف المتحرك عند اتصاله الأول بالشبكة المستضيفة في دولة أجنبية.

18. فواتير وإيصالات المشتركين

18.1. يجب على المرخص لهم اتخاذ كافة التدابير المعقولة لاحتساب الرسوم على حسابات المشتركين في حينها

18.2. يجب على المرخص لهم اتخاذ جميع الإجراءات المناسبة لتزويد المشتركين بخدمات الدفع الآجل بفواتير دقيقة وواضحة وبطريقة حسنة التوقيت.

18.3. يجب أن تذكر جميع الفواتير اسم/أسماء الحزمة/الحزم و/أو الخدمات التي تتعلق بها الفاتورة، ويجب أن تتطابق تلك الأسماء على الفاتورة مع نظيرها من أسماء في عقود المشتركين المعنيين ما لم يتم التبرير موضوعياً بغير ذلك.

18.4. بالنسبة إلى فواتير المرخص لهم فيجب:

18.4.1. أن تكون مجانية لكل مشترك؛

18.4.2. أن تكون خطية؛

18.4.3. أن تحدد بوضوح وشفافية تفاصيل جميع الرسوم الواردة بالفاتورة.

- 18.5. يجب على المرخص لهم اتخاذ التدابير المعقولة لنشر الوعي بحق المشترك في استلام الفواتير الورقية.
- 18.6. يجب تقديم فواتير المشتركين على فترات كما هو منصوص عليه في الأحكام والشروط المتعلقة بتوريد الخدمة المعيّنة.
- 18.7. يجب أن تتضمن فواتير المشتركين ما يلي كحد أدنى:
- 18.7.1. الاسم والعنوان المسجل للمرخص له الذي يصدر الفاتورة.
 - 18.7.2. رقم حساب المشترك.
 - 18.7.3. المبلغ المستحق للمرخص له أو، إن وجد، المبلغ المستحق للمشارك (الرصيد الدائن)؛
 - 18.7.4. تفاصيل محدّدة البنود تبين كيفية حساب جميع الرسوم والأرصدة الدائنة على الفاتورة؛
 - 18.7.5. تاريخ استحقاق الدفع للمرخص له؛
 - 18.7.6. طريقة أو طرق الدفع للمرخص له؛
 - 18.7.7. تفاصيل جهة الاتصال للمشاركين الراغبين بطرح استفسارات تتعلق بالفواتير أو أي رسوم تتضمنها.
- 18.8. يجب على المرخص له الاحتفاظ بسجلات عن فواتير المشتركين بنظام الدفع الأجل وفقاً لأحكام المادة الفرعية 3.9.
- 18.9. ما لم يتم إيجاد تبرير موضوعي بنقيض ذلك، يجب على المرخص لهم تزويد المشتركين تلقائياً²⁸ بإيصال عن أي دفعة يقبضها المرخص له. ويجوز إرسال هذه الإيصالات في نموذج إلكتروني مناسب إلى عنوان²⁹ يحدده المشترك ويتم حفظه في الملفات من قبل المرخص لهم.

19. الشفافية في سرعات النطاق العريض الثابت

- 19.1. مع مراعاة أحكام المادة الفرعية 19.2، تنطبق المادة 19 على جميع الاتصالات الاعتيادية أو القياسية للنطاق العريض عبر الخطوط الثابتة المتوفرة في الدولة، بغض النظر عن التقنية المستخدمة في خط الوصول³⁰ وما إذا كان يتم توفير مثل هذا الاتصال كخدمة بحد ذاتها أو كجزء من باقة خدمات.
- 19.2. يجب أن تشير جميع الإعلانات المتعلقة بباقات النطاق العريض للخطوط الثابتة إلى السرعات التي يرجح أن يحصل عليها المستهلكين خلال ساعات الذروة. ويحتفظ المرخص لهم بالبيانات، استناداً إلى الاختبارات التي تُجرى (عملاً بالمادة 19.3) بغية دعم السرعات المعروضة في هذه الإعلانات.

²⁸ تعني كلمة "تلقائي" في هذا السياق بأنه ليس ضروريا بالنسبة للمستهلك اتخاذ أي إجراء معين لطلب الإيصال، ويقع على عاتق المرخص له واجب تقديم الإيصال مقابل الدفعات التي تم استلامها سواء طلب المستهلك تزويده بها أم لا.

²⁹ تعني كلمة "عنوان" في هذا السياق عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف لاستلام الرسائل النصية.

³⁰ يُقصد بـ "خط الوصول" الاتصال من مقر العميل إلى المقسم المحلي أو عقدة الوصول.

19.3. يجب على المرخص لهم إجراء الاختبارات، باستخدام عينة ذات دلالة إحصائية من خطوط العملاء، لقياس سرعات التحميل والتنزيل المتحققة فعلياً خلال ساعات الذروة عند نقطة انتهاء³¹ الشبكة لكل خيار من اتصالات النطاق العريض الثابت ولكل تقنية مستخدمة في خط الوصول.

19.4. يجب إجراء الاختبارات المشار إليها في المادة الفرعية 19.3 في كل إمارة تتوفر فيها الخدمة. ويجب على المرخص لهم الاحتفاظ بسجلات عن الاختبارات المجرأة ووفقاً لأحكام المادة الفرعية 3.9. حيث تعمل تلك السجلات على تحديد: الإمارة والموقع وحجم العينة المستخدمة للاختبارات والنتائج التي تم الحصول عليها.

19.5. لا تسري أحكام المواد الفرعية 19.1 إلى 19.4 على الحالات التالية:

19.5.1. اتصالات النطاق العريض الثابت أو الباقات المصممة خصيصاً لتلبية متطلبات عميل معين؛ أو

19.5.2. غيرها من الحالات المبررة موضوعياً التي قد تقرها الهيئة من حين لآخر.

20. تفعيل وتبديل/إلغاء تفعيل الخدمات الإضافية المزودة من الشركاء

20.1. في سياق هذه المادة، يتم تفسير مصطلح "الخدمة الإضافية" ليدل على الخدمات الإضافية التي يزودها الشركاء ويستثنى من هذا المصطلح الخدمات الإضافية التي يزودها المرخص له.

20.2. يجب على المرخص لهم أن يلزموا - قدر المستطاع - شركائهم بالامتثال لبنود هذه المادة 20.

20.3. لا يجوز إضافة أي رسوم متعلقة بالخدمات الإضافية إلى حساب المشترك ما لم تتوافق عملية شراء الخدمة الإضافية المعنية بشكل تام مع الأحكام ذات الصلة من هذه المادة.

20.4. في حالات شكاوى و/أو نزاعات المستهلكين التي تنطوي على شراء خدمة إضافية، يتعين على المرخص له المعني إثبات أن عملية الشراء متوافقة بشكل تام مع الأحكام ذات الصلة من هذه المادة.

20.5. ما لم يتم إيجاد تبرير موضوعي، يجب على المرخص لهم إلزام شركائهم بتوفير الآليات المناسبة للمشاركين لاستخدامها دون مقابل لإيقاف وإلغاء الخدمات الإضافية. وتجنباً للشك، يجب أن تتبع شروط الإيقاف أو الإلغاء أحكام وشروط الخدمة الإضافية ذات الصلة.

20.6. ما لم يتم إيجاد تبرير موضوعي، يجب تزويد المشترك برسالة تأكيد ما بعد عملية تبديل الخدمة الإضافية عقب إلغاء تفعيلها.

20.7. يتم تطبيق الشروط التالية، إلى أقصى حد ممكن، في الحالات التي يتم فيها شراء خدمة إضافية عبر الإنترنت أو عبر عملية شراء داخل التطبيق أو عن طريق جهاز ألعاب أو أي جهاز آخر يمكن استخدامه لذات الغرض وغير مشمول بشكل خاص في أي جزء آخر من هذه الأنظمة:

20.7.1. يجب إبلاغ المستهلك بالشروط والأحكام الرئيسية للخدمة الإضافية؛

20.7.2. يجب على المستهلك، في كل عملية شراء، اتباع إجراء المصادقة الثنائية لتأكيد الموافقة على شراء الخدمة الإضافية؛

³¹ نقطة انتهاء الشبكة هي النقطة الفعلية أو المنطقية لترسيم الحدود بين مقر العميل وشبكة الخطوط الثابتة للمرخص له.

20.7.3. يجب على المرخص لهم الاحتفاظ بسجلات تمكنهم من إثبات أن عملية المصادقة التناظرية قد تم استخدامها في عملية الشراء. وفي حالة الشراء أو الاشتراك المتنازع عليه، قد يُطلب من المرخص له المعني تقديم هذه الأدلة عند اللزوم لإثبات امتثال عملية الشراء لهذه الأنظمة بشكل قطعي.

20.7.4. في حال عُرض على المستهلكين خيار بنعم أو لا على الشاشة كجزء من عملية الشراء، يجب دائماً تحديد الخيار "لا" بشكل افتراضي لتجنب اختيار "نعم" بالخطأ؛ و

20.7.5. في أقرب وقت ممكن بعد عملية الشراء، يجب تزويد المشترك بما يلي:

(أ) رسالة تأكيد ما بعد الاشتراك؛ و

(ب) نسخة مكتوبة من شروط وأحكام الخدمة الإضافية يتم إرسالها عبر رسالة إلكترونية.

20.8. تطبق الشروط التالية في الحالات التي يتم فيها شراء خدمة إضافية عبر اتصال إلكتروني تفاعلي (على سبيل المثال من خلال SMS) بين المستهلك الشريك/المرخص له:

20.8.1. يجب إبلاغ المستهلك بالشروط والأحكام الرئيسية للخدمة الإضافية؛

20.8.2. يجب أن تستلزم عملية الشراء من المستهلك تقديم الموافقة على شراء الخدمة الإضافية من خلال استخدام نفس وسيلة الاتصال الإلكترونية سواء خدمة الرسائل القصيرة SMS أو خاصية USSD أو غيرها؛ و

20.8.3. في أقرب وقت ممكن بعد عملية الشراء، يجب تزويد المشترك بما يلي:

(أ) رسالة تأكيد ما بعد الاشتراك؛ و

(ب) نسخة مكتوبة من شروط وأحكام الخدمة الإضافية يتم إرسالها عبر رسالة إلكترونية.

20.9. تطبق الشروط التالية في الحالات التي يتم فيها شراء خدمة إضافية باستخدام جهاز التحكم عن بعد الخاص بالتلفاز:

20.9.1. يجب على المستخدم إدخال رمز PIN لكل عملية شراء للمحتوى، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الأفلام، الفيديو حسب الطلب، القنوات الممتازة، برامج الدفع حسب العرض، وما إلى ذلك؛

20.9.2. لا يمكن شراء المحتوى عن طريق إدخال رقم تعريف شخصي افتراضي؛ و

20.9.3. في أقرب وقت ممكن بعد عملية الشراء، يجب تزويد المشترك برسالة تأكيد ما بعد الاشتراك.

20.10. تطبق الشروط التالية في الحالات التي يتم فيها شراء خدمة إضافية في مركز أعمال المرخص له:

20.10.1. يجب أن يكون المشترك³² متواجداً شخصياً في نقطة البيع؛

20.10.2. يجب أن يتحقق المرخص له من هوية المشترك؛

³² في سياق المادة الفرعية 20.10، يتم تفسير مصطلح "المشترك" على أنه يعني المشترك أو الممثل المفوض للمشارك؛ وفي حالة الممثل المعتمد للمشارك، يجب على المرخص له التحقق من هوية وبيانات اعتماد الشخص.

- 20.10.3. يجب على المرخص له الحصول على موافقة المشترك بالتوقيع على شروط وأحكام الخدمة الإضافية؛
- 20.10.4. يجب تزويد المشترك - في أقرب وقت ممكن بعد عملية الشراء - بنسخة خطية من شروط وأحكام الخدمة الإضافية عبر رسالة إلكترونية؛ و
- 20.10.5. يجب تزويد المشترك بالتفاصيل الكاملة عن كيفية إلغاء الخدمة الإضافية.
- 20.11. تطبق الشروط التالية في الحالات التي يتم فيها شراء خدمة إضافية عبر مكالمة هاتفية إلى/من مركز اتصال المرخص له:
- 20.11.1. يجب على المرخص له التحقق من هوية المشترك من خلال طرح الأسئلة التعريفية ذات الصلة، أو باتباع الإجراءات الأخرى التي يستخدمها المرخص له لأغراض تحديد الهوية؛
- 20.11.2. يجب على المرخص له أن يشرح للمشارك شروط وأحكام الخدمة الإضافية قبل البيع؛
- 20.11.3. يجب على المرخص له أن يسجل موافقة المشارك الشفهية على شروط وأحكام الخدمة الإضافية؛ و
- 20.11.4. يجب على المرخص له الاحتفاظ بتسجيل للمحادثة الكاملة؛ و
- 20.11.5. في أقرب وقت ممكن بعد عملية الشراء، يجب تزويد المشارك بما يلي:
- (أ) رسالة تأكيد ما بعد عملية الاشتراك (PSCM)؛ و
- (ب) نسخة مكتوبة من شروط وأحكام الخدمة الإضافية يتم إرسالها عبر رسالة إلكترونية.

21. سياسات الاستخدام العادل

- 21.1. يجب إعداد سياسات الاستخدام العادل بصورة عادلة ومعقولة لكل من المرخص له والمشارك.
- 21.2. لكي تكون سياسة الاستخدام العادل منصفة ومعقولة فيجب أن تطبق فقط على المشاركين غير الاعتياديين أي أصحاب الاستخدام الكبير نسبياً والذين يشكلون فئة صغيرة من قاعدة المشاركين الخاصة بالخدمة.
- 21.3. وفقاً لأحكام 28.5 أعلاه، لا يجوز الإعلان عن أي خدمة تخضع لسياسة الاستخدام العادل على أنها "غير محدودة"³³.
- 21.4. يجب على المرخص له إبلاغ المستهلك في مرحلة ما قبل التعاقد لأي خدمة تخضع لسياسة الاستخدام العادل بأن الخدمة تخضع لسياسة استخدام عادل وتقديم تفاصيل حول توقيت وكيفية تأثيرها على الخدمة ذات العلاقة.
- 21.5. يجب على المرخص لهم نشر سياسات الاستخدام العادل الخاصة بها وجعلها متاحة للمستهلكين عند الطلب.

³³ في هذا السياق، يُفسر مصطلح "غير محدود" على أنه "غير محدود ويشمل أي مرادفات وتنوعات واشتقاقات لذلك المصطلح"

22. فصل الخدمة بسبب عدم دفع الفواتير

22.1. في حال عدم دفع المشترك، خلال المدد الزمنية المنصوص عليها في العقد، لكامل أو جزء من قيمة الفاتورة إلى المرخص له مقابل الخدمات المقدمة له، يجب أن تخضع الإجراءات التي يتخذها المرخص له للحصول على المبلغ أو لفصل الخدمة لما يلي:

22.1.1. أن تكون مسبوقة، كلما أمكن ذلك³⁴، بإشعار فردي وتحذير ملائم للمشارك قبل أي قطع أو فصل للخدمة؛

22.1.2. قصر أي انقطاع أو فصل للخدمة على الخدمات المعنية بقدر ما أمكن من الناحية التقنية.

22.2. يجب أن يحدد المرخص لهم في الإنذار المشار إليه في المادة الفرعية 22.1.1 الإجراءات اللازمة المطلوب من المشترك اتخاذها لتجنب فصل الخدمة بسبب عدم الدفع فضلاً عن جميع تواريخ الاستحقاق، مع وصف الآثار والنتائج المترتبة على عدم القيام بذلك- ومنها، إذا لزم الأمر، التاريخ والوقت المخطط لهما لانقطاع الخدمة أو فصلها/قطعها.

22.3. في حالة انقطاع الخدمة أو فصلها/قطعها، يجب على المرخص له عدم تقييد استخدام المشترك للخدمات الأساسية التي لا يمكن الاستعاضة عنها، إلا إذا كانت تلك الخدمة هي سبب الفصل/القطع.

22.4. على المرخص لهم السماح للمشاركين بالوصول بشكل مستمر إلى أرقام الطوارئ خلال مراحل عملية التذكير بالدفع السابقة لقطع الخدمة نهائياً.

22.5. لا تنطبق أحكام المادة 22 في حال طلب مسؤول مفوض من جهة مختصة إجراء فصل الخدمة لما فيه مصلحة الأمن العام أو الأمن الوطني.

23. إصلاح الأعطال واستعادة الخدمة

23.1. في حالة انقطاع الخدمة أو ضعفها بسبب عطل في الشبكة، يتعين على المرخص له اتخاذ كافة الخطوات المعقولة لإصلاح العطل واستعادة الخدمة في أقرب وقت ممكن.

23.2. لا يجوز للمرخص لهم فرض رسوم على المستهلكين لتكلفة إصلاح الشبكة، ولا يجوز لهم فرض رسوم لزيارات الفنيين المعنيين بالإصلاح على النحو المشار إليه في المادة الفرعية 23.1.

23.3. عند انتهاء زيارته لعقار المشترك، يجب أن يقوم الفني بتزويد المشترك بتقرير كامل ومفصل حول النتائج والإجراءات التي قام بها في عقار المشترك، حيث يجب توقيع هذا التقرير من قبل الطرفين، ويجب تزويد الهيئة بنسخة من تقرير الفني عند الطلب.

³⁴ في حال نشوء نزاع مستهلك من هذه الأحكام لفصل الخدمة، يتعين على المرخص له إثبات عدم تمكنه من إرسال الإشعار والتحذير بشكل فردي.

24. خصوصية معلومات المشتركين

24.1. في حال وجود أي تناقض بين أي حكم من أحكام هذه المادة وأي من أحكام قانون حماية البيانات، يجب أن تسود أحكام قانون حماية البيانات بالقدر اللازم لإزالة أي تناقض من هذا القبيل.

24.2. على المرخص لهم اتخاذ كافة التدابير المعقولة والملائمة لمنع الإفشاء أو الاستخدام غير المصرح به لمعلومات المشتركين.

24.3. يجوز للمرخص له الكشف عن معلومات المشترك دون المساس بعمومية أحكام المادة الفرعية 24.1 في الحالات التي يكون فيها ذلك الكشف:

24.3.1. مسموح به قانوناً؛

24.3.2. مسموح به صراحة من قبل المشترك المعني؛

24.3.3. مسموح به صراحة في أي بند من أحكام هذه الأنظمة أو أي جانب آخر من الإطار التنظيمي؛

24.3.4. مقدم في سياق قيام المرخص له بعملية تدقيق ائتماني مع وكالة حسنة السمعة من وكالات تقارير الائتمان؛

24.3.5. قد تم استجابة لطلب قانوني من جهات إنفاذ القانون للمساعدة في التحري عن نشاط إجرامي؛

24.3.6. قد تم استجابة لطلب قانوني من أي جهة مختصة بشأن الأمور أو المسائل المتعلقة بالمصلحة العامة و/أو أمن الدولة؛ أو

24.3.7. مقدم للهيئة وفقاً لهذه الأنظمة.

24.4. يجب على المرخص لهم اتخاذ جميع الإجراءات المناسبة لحماية خصوصية معلومات المشتركين التي يحتفظون بها في ملفاتهم، سواءً على شكل ورقي أم إلكتروني. ويجب على المرخص لهم اتخاذ الإجراءات الأمنية الموثوقة ضد المخاطر مثل ضياع المعلومات أو الاطلاع غير المصرح به أو التخريب أو التسريب أو الاستخدام غير الملائم أو التعديل و/أو الإفصاح غير المصرح به.

24.5. يجب على المرخص لهم تقييد الاطلاع على معلومات المشتركين وأن يقتصر ذلك على موظفيهم المدربين والمفوضين بما في ذلك موظفي ومدراء المرخص لهم والمقاولين المستقلين والمستشارين الذين يلتزمون بحماية المعلومات السرية للمرخص لهم (بما في ذلك معلومات المشتركين) من الاستخدام والإفصاح غير المصرح بهما بموجب أحكام اتفاقية مكتوبة. ويجب على المرخص لهم التأكد من أن يكون الموظفون الذين يتعاملون مع معلومات المشتركين على دراية تامة ومدربين بشكل مناسب على ممارسات حماية الأمن والخصوصية.

24.6. يجب على المرخص لهم الحصول على موافقة مسبقة من المشترك³⁵ قبل تبادل أي معلومات للمشارك مع فروعهم و/أو الأطراف الأخرى غير المعنية مباشرة بتزويد خدمات الاتصالات التي يطلبها المشترك.

³⁵ يجوز تقديم هذه الموافقة تعاقبياً خلال الفترة الزمنية التي يتم فيها صياغة العقد، شريطة وجود آلية دائماً يستطيع المشترك من خلالها أن يسحب تلك الموافقة واختيارها في مرحلة لاحقة إن رغب بذلك.

24.7. يُحظر تماماً على المرخص لهم الذين لديهم اطلاع على معلومات المشتركين نتيجة للربط مع مرخص آخر استخدام معلومات المشتركين تلك لأية أغراض غير الربط، وخصوصاً عدم استخدام البيانات لأغراض تسويقية أو ممارسات مخلة بالمنافسة.

24.8. يجب على المرخص لهم ألا يطلبوا من المشتركين تقديم أي معلومات شخصية تتعلق بأي شخص آخر³⁶ إذا كانت غير ضرورية أو غير مرتبطة بشكل مباشر بتزويد الخدمة المطلوبة ما لم يكن مطلوباً من المرخص له جمع مثل تلك المعلومات والبيانات بموجب تعليمات محددة من جهة مختصة تعمل لمصلحة الأمن العام أو الأمن الوطني.

24.9. في الحالات التي تستلزم بالضرورة تقديم معلومات المشترك إلى جهات تابعة أو طرف ثالث معني مباشرة بتزويد خدمات الاتصالات التي يطلبها المشترك، يجب على الأطراف الثالثة اتخاذ جميع الإجراءات المناسبة والملائمة لحماية سرية وأمن معلومات المشترك واستخدامها فقط إذا كانت مطلوبة لأغراض تقديم خدمات الاتصالات. ويجب على المرخص له التأكد من أن يتضمن العقد بينه وبين أي طرف ثالث تحميل ذلك الطرف الثالث المسؤولية عن خصوصية وحماية معلومات المشتركين.

24.10. في الحالات التي يطلب فيها المشترك من المرخص له الإفصاح عن معلوماته لذلك المشترك، يجب على المرخص لهم الإفصاح عن ذلك بدون مقابل ومن دون تأخير بعد إجراء عملية تحقق كافية.

24.11. يجوز للهيئة أن تطلب من أي مرخص له تزويدها بأي من معلومات المشترك الضرورية لتمكينها من الوفاء بواجباتها. ويجب أن يكون هذا الطلب خطياً، ويكون لزاماً على المرخص له الذي يتم توجيه الطلب له اتخاذ جميع الإجراءات المناسبة لتوريد معلومات المشترك المطلوبة حسب توجيهات الهيئة.

24.12. يجوز للهيئة، لدى توجيهها إشعاراً إلى أحد المرخص لهم، أن تقوم بزيارة مبان أو مقر ذلك المرخص له أو الجهات التابعة له التي يتم فيها تخزين معلومات المشتركين وذلك لتمكين الهيئة من مراجعة الإجراءات الأمنية المتخذة من قبل المرخص له أو الجهات التابعة له في سبيل الحفاظ على أمن تلك المعلومات. ومن منطلق التصرف المنطقي وفي حال عدم اقتناعها بالترتيبات الأمنية المتبعة في مبنى بعينه، تحتفظ الهيئة بحقها في إصدار تعليمات للمرخص له نفسه، أو الإيعاز له بتوجيه الجهات التابعة له لتوطيد الترتيبات الأمنية المتبعة في ذلك المبنى أو نقل مكان تخزين معلومات المشتركين إلى مبنى أكثر أماناً بحسب ما تراه الهيئة مناسباً ومبرراً.

25. معلومات الدليل الإلكتروني واستعلامات الدليل

بنود عامة

25.1. ما لم يُنص على خلاف ذلك تحديداً، تنطبق أحكام هذه المادة (فيما يخص النشر الإلزامي لمعلومات الدليل بالشكل المطبوع) على عملية توفير أو تقديم معلومات الدليل أو دليل الاستعلامات بصيغة موحدة وعبر الإنترنت فقط³⁷ بواسطة كل مرخص له.

25.2. يجب على المرخص لهم الذين يخصصون أرقاماً هاتفية للمشاركين تزويد معلومات الدليل. على أن تتم إتاحة هذا النوع من المعلومات على الإنترنت (خدمة معلومات الدليل) وعلى أساس الاستعلام عبر كل مكالمة على حدة (خدمة استعلامات الدليل). ويجب توفير استعلامات الدليل على الإنترنت مجاناً. ويحق للمرخص لهم تحصيل رسوم على المكالمات الصوتية لخدمة استعلامات الدليل، وعلى المرخص لهم نشر تكلفة هذه المكالمات.

³⁶ مثل أسماء و/أو تفاصيل اتصال الأصدقاء وأفراد الأسرة.
³⁷ مع مراعاة أحكام المادة 24، لا يُمنع المرخص لهم من طباعة الأدلة في صيغ أخرى (ورقية أو إلكترونية أو على هيئة أقراص مدمجة أو أقراص فيديو رقمية أو تطبيق برمجي وغيرها) حسبما يريد أو يشاء المرخص له.

- 25.3. يجب على المرخص لهم استخدام جميع الطرق المعقولة للتأكد من دقة وتحديث معلومات الدليل.
- 25.4. يجب ألا يقوم المرخص له بإعطاء أولوية لنشر (خدمة معلومات الدليل) أو تقديم (خدمة استعلامات الدليل) معلومات الدليل المتعلقة بمشتركي ذلك المرخص له وأفضلية على حساب نشر أو تقديم معلومات الدليل المتعلقة بمشتركي مرخص له آخر، وهذا يعني بأنه يجب على المرخص لهم تطبيق مبدأ عدم التمييز عند التعامل مع معلومات الدليل.
- 25.5. لا يوجد في هذه اللائحة ما يمنع المرخص له من إدراج إعلانات الأطراف الثالثة أو خدمات أخرى مضافة القيمة في خدمة معلومات الدليل عبر الإنترنت. ومع ذلك لا يحق للمرخص له أن يطلب من مستهلك زائر أن يطلع على عدد معين من الإعلانات قبل السماح له بالبحث عن المعلومات في الدليل أو قبل إعادة نتائج أي بحث يقوم به. أما الإعلانات والروابط المتعلقة بالخدمات الأخرى مضافة القيمة، مثلاً، فيجوز عرضها بالتزامن ضمن "شريط البحث" و/أو ضمن الصفحة (الصفحات) التي تعرض نتائج أي بحث.

25.6. معلومات الدليل – الأشخاص الطبيعيين

25.6.1. يجب أن تتضمن معلومات الدليل للمشاركين من الأشخاص الطبيعيين على الأقل ما يلي:

- (a) الاسم؛
- (b) الموقع (المدينة)؛ و
- (c) رقم الهاتف

25.6.2. لا يجوز للمرخص له نشر معلومات دليل تتعلق بشخص طبيعي ما لم يحصل على موافقة مسبقة صريحة من ذلك الشخص الطبيعي. وبعد الحصول على مثل هذا الموافقة، يجب على المرخص لهم السماح للمشاركين بسحبها إن رغبوا بذلك.

25.7. معلومات الدليل – الأشخاص الاعتباريين

25.7.1. يجب أن تتضمن معلومات الدليل للمشاركين من الأشخاص الاعتباريين على الأقل ما يلي:

- (a) الاسم؛
- (b) الموقع (مثل صندوق البريد و/أو المدينة)؛ و
- (c) رقم الهاتف.

25.7.2. على المرخص لهم تزويد مشتركهم (الاعتباريين) بخيار عدم الموافقة على نشر معلومات الدليل الخاصة بهم.

معلومات الدليل – رسوم النشر

25.8. يجب على المرخص لهم، على الأقل ومجاناً، تقديم مستوى أساسي لخدمة نشر معلومات الدليل عبر الإنترنت. إذ يجب أن يفي هذا المستوى الأساسي للخدمة بأحكام المادة 25.6.1 وأن يتم توفيره بدون تكلفة على المشترك.

25.9. مع مراعاة أحكام المادة 25.4، يجوز للمرخص لهم عرض أي أدلة استعلامات محسنة وفق ما يرونه مناسباً. ويمكن أن تتضمن هذه الخدمات المحسنة مثلاً قوائم بالخط الغامق أو الملون أو داخل مربع، ويجوز أن تتضمن أيضاً معلومات مثل الشعارات ومخططات المواقع وخرائطها وإرشادات الوصول إليها وغير ذلك. ويجوز للمرخص لهم استيفاء رسوم من المشاركين عن هذه الخدمات المحسنة بأسعار المرخص له المنشورة، شريطة أن يتم إشعار المشترك بحقه في اختيار خدمة المستوى الأساسي المجانية لمعلومات الدليل.

الدليل الإلكتروني (على الإنترنت)

25.10. يجب على كل مرخص له توفير بوابة إلكترونية مصممة لتزويد المستهلكين بإمكانية وصول سهل إلى معلومات الدليل. ويجب أن تكون الطريقة التي يبحث المستهلكون بواسطتها عن معلومات الدليل غير متحيزة للمرخص له. وفي هذا الصدد يجب ألا يتم إجبار المستهلكين على اتباع إجراءات مختلفة لتطبيق أساليب/مسارات بحث مختلفة للحصول على المعلومات استناداً إلى حقيقة أن مرخص لهم آخرين قد خصصوا أرقاماً هاتفية.

25.11. يجب على المرخص لهم التأكد من إبراز أرقام خدمات الطوارئ للشرطة والإسعاف والدفاع المدني بوضوح، مع توفير مرجعية واضحة لقائمة كاملة من أرقام الطوارئ الأخرى في جميع الأدلة بما في ذلك الدليل المحسن الذي قد يختار مرخص له أن ينشره.

استعلامات الدليل

25.12. يجب توحيد معلومات استعلامات الدليل في مصدر واحد بغض النظر عن المرخص له الذي يخصص الرقم الهاتفي. ويجب ألا يتم إلزام المستهلكين بإجراء مكالمات متعددة للحصول على معلومات الدليل استناداً إلى حقيقة أن مرخص لهم آخرين قد خصصوا أرقاماً هاتفية.

25.13. في حالة تسعير استعلامات الدليل على أساس زمني، فيجوز للمرخص لهم تقاضي الرسوم عن فترة المعاملة فقط، أي الوقت الفعلي المنقضى في المكالمات لغرض الاستعلام نفسه وليس على وقت الانتظار في نظام الانتظار.

25.14. يجب على المرخص له إلغاء أو إسقاط الرسوم الخاصة باستعلامات الدليل في الحالات التالية:

25.14.1. معالجة استفسار المستهلك بواسطة مساعد ذكاء اصطناعي (AIA)؛ و

25.14.2. عدم تمكن مساعد الذكاء الاصطناعي من إرجاع رقم الهاتف المطلوب.

26. شكاوى ونزاعات المستهلكين

26.1. تسري أحكام هذه المادة على كافة المرخص لهم بغض النظر عن اسم العلامة التجارية أو الأسماء التجارية التي يستخدمونها لتقديم الخدمات للمستهلكين.

26.2. يجب على المرخص لهم وضع وصون إجراءات فعالة للتحقيق في شكاوى المستهلكين وحلها بطريقة سليمة وفي حينها، سواء أتم تقديم الشكاوى مباشرة من المستهلك أو تم تقديمها عبر الهيئة. حيث يجب أن تكون الإجراءات التي يتخذها المرخص له سهلة الاستخدام ولا يجدر بها أن تكون معقدة أو مرهقة أو مستهلكة للوقت إلى حد يردع المستهلكين من تقديم شكاوى للمرخص له.

26.3. يجب على المرخص لهم وضع وصون إجراءات فعالة لمساعدة الهيئة وتزويدها بالمعلومات التي قد تحتاجها في أوانها حين تحقيقها في أي نزاع من نزاعات المستهلكين.

26.4. يجب أن تتضمن إجراءات المرخص له المشار إليها في الفقرة الفرعية 26.2 الأحكام اللازمة لتمكين المستهلكين من تقديم أي شكاوى عن طريق:

26.4.1. الهاتف (على رقم اتصال مخصص)؛ أو

26.4.2. البريد الإلكتروني (على عنوان بريد إلكتروني مخصص)؛ أو

26.4.3. الإنترنت (باستخدام استمارات إلكترونية مزودة من المرخص له)؛ أو

26.4.4. الحضور الشخصي (لدى أي مركز أعمال تابع للمرخص له)؛ و

26.4.5. أي قنوات أخرى مطوّرة بواسطة المرخص له مثل التطبيقات المعتمدة لديه وغيرها.

26.5. يجب على المرخص لهم الالتزام بتنفيذ كل قناة من القنوات المدرجة في المواد الفرعية من 26.4.1 إلى 26.4.4 والحفاظ عليها (القنوات الإلزامية).

26.6. يجب على المرخص لهم الحفاظ على عدد كافٍ من الموظفين المدربين تدريباً مناسباً لاستقبال ومعالجة الرد على الشكاوى المقدمة من المستهلكين في الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة.

26.7. أحكام المادة الفرعية 26.6:

- 26.7.1. تسري في كل الحالات بغض النظر عن القناة الإلزامية المستخدمة؛ و
- 26.7.2. يستثنى أو يستبعد منها استخدام وكلاء غير بشريين من قبل المرخص لهم في المحادثات مع المستهلكين بشأن الشكاوى المقدمة من قبلهم.
- 26.8. يجب على المرخص لهم نشر معلومات محدثة تصف كيفية تقديم شكاوى المستهلك ومتى وأين يجوز تقديمها، والاحتفاظ بها، ويجب أن تكون هذه المعلومات متاحة بسهولة ويسهل الحصول عليها من قبل المستهلكين.
- 26.9. يجب على المرخص لهم اتخاذ ما يكفي من ترتيبات لضمان تمكين الأشخاص من ذوي الهمم أو الاحتياجات الخاصة الأخرى من الوصول إلى عملية المرخص له لمعالجة أو مناولة الشكاوى. كما يجب على المرخص لهم التأكد من سهولة تمثيل المستهلكين من أصحاب الهمم من قبل ممثليهم المخولين من أجل تقديم شكاوى على أن يكون من السهل إثبات وسيلة التحويل والتحقق منها.
- 26.10. يجب على المرخص لهم عدم فرض أي رسوم على المستهلكين لاستخدام إجراءات شكاوى المستهلكين و/أو نزاعات المستهلكين.
- 26.11. في إطار معالجة المرخص له لشكاوى المستهلك و/أو معالجة الهيئة لنزاع المستهلك، يجوز للهيئة توجيه المرخص له المعني لإعادة أو استعادة خدمة المستهلك كلياً أو جزئياً، أو تطبيق أي حل إنصافي آخر تعتبره الهيئة معقولاً ومناسباً.
- 26.12. يجب على المرخص لهم التقيد بجميع المواعيد المقررة من قبل الهيئة في المراسلات المتعلقة ببعض شكاوى المستهلكين و/أو نزاعات المستهلكين.
- 26.13. يجب على المرخص لهم:
- 26.13.1. مساعدة أي مستهلك بشكل معقول، حال طلبه هذه المساعدة، في صياغة وتقديم شكواه لدى المرخص له؛ و
- 26.13.2. الإقرار باستلام كل شكاوى مستهلك عن طريق تزويد المشتكي برقم مرجعي للشكاوى والإطار الزمني الاسترشادي المطلوب من المرخص له للتحقيق في الشكاوى وحلها.
- 26.13.3. ويجب تقديم الإقرار المذكور أعلاه فوراً في حال تقديم الشكاوى عبر الهاتف أو الزيارة الشخصية، وخلال يوم عمل واحد في حالة الشكاوى الخطية.
- 26.14. الانتهاء من معالجة شكاوى المستهلكين:
- 26.14.1. يجب أن يسعى المرخص لهم إلى حل شكاوى المستهلك من أول تواصل إن أمكن ذلك.
- 26.14.2. بشكل عام، يجب على المرخص لهم حل شكاوى المستهلك في غضون عشرين (20) يوم عمل بعد استلام الشكاوى أو في أقرب وقت ممكن في جميع الأحوال.
- 26.14.3. يجب على المرخص لهم تمكين المشتكي من طرح استفسارات بشأن مجريات التحقيق في المسألة المرتبطة بشكواه.
- 26.14.4. إذا استغرقت فترة الاستكمال مدة تزيد عن عشرين (20) يوم عمل، يجب على المرخص لهم إبقاء صاحب الشكاوى مطلعاً على التقدم المحرز في حل الشكاوى والتاريخ المتوقع للتوصل إلى نتيجة.
- 26.14.5. عند انتهاء المرخص له من معالجة شكاوى المستهلك، يجب على المرخص له إعلام مقدم الشكاوى بنتيجة الشكاوى والحلول المعروضة، إن كان ذلك منطبقاً.

26.15. شكوى المستهلك – السجلات والتقارير

- 26.15.1. يجب على المرخص لهم الاحتفاظ بسجلات عن شكاوى المستهلكين لفترة لا تقل عن سنتين أو أي فترة أخرى محددة في الترخيص، وذلك بعد الانتهاء من معالجة شكاوى المستهلكين الفردية.
- 26.15.2. يجب على المرخص لهم تقديم بيانات تقارير شهرية إلى الهيئة وفقاً لما يصدر عن الهيئة من تعليمات منفصلة وحسبما يتم تعديلها من وقت لآخر.

26.16. نزاعات المستهلكين

- 26.16.1. يتعين على الهيئة إبلاغ المرخص له بورود نزاع المستهلك ويجب على المرخص له حل هذا النزاع والرد على الهيئة خلال ثلاثة (3) أيام عمل من تاريخ إحالة الهيئة النزاع إلى المرخص له.
- 26.16.2. عند انتهاء تحقيق المرخص له في نزاع المستهلك وريثما تتم تسوية الشكوى نهائياً، يجب على المرخص له الاتصال بالمستهلك وإعلامه بنتيجة الحل النهائي للشكوى.
- 26.16.3. يجوز للهيئة، في أي وقت أثناء تعاملها مع نزاع المستهلك أو عند الانتهاء من ذلك، أن توعز إلى المرخص له باتخاذ أو تنفيذ أي تدابير أو إجراءات علاجية أو إنصافية أو تصويبية تراها الهيئة معقولة ومناسبة.
- 26.16.4. يتم تبيان إجراءات الهيئة لنزاعات المستهلكين في الملحق 1 لهذه الأنظمة.

27. تدقيق أنظمة الفواتير

- 27.1. يجب على المرخص لهم تدقيق أنظمة الفواتير الخاصة بهم ورفع تقارير تدقيق موقعة إلى الهيئة في الفترات التي تحددها الهيئة لكل مرخص له على حدة.

28. الإعلان/الإعلانات

الأشخاص الخاضعون للمادة 28

- 28.1. يتعين على المرخص لهم اتخاذ كافة التدابير المعقولة لضمان الامتثال لأحكام المادة 28. وهذا يتضمن اتخاذ كافة التدابير المعقولة لضمان الامتثال لهذ المادة رقم 28 من قبل الشركاء الإعلانيين الذين سبق لهم القيام بأي نشاط أو أنشطة تخضع للمادة 28.

الأنشطة الخاضعة للمادة 28

- 28.2. تسري أحكام المادة 28 على أي إعلانات مباشرة أو غير مباشرة أو أي نشاط يكون له نفس الأثر أو أثر مشابه ويتصل به أو يروج له أو يشير إلى أو يعتمد على أي منتج أو خدمة أو شخص يخضع أو تخضع للتنظيم بحكم المرسوم بقانون أو الترخيص أو أي أداة تنظيمية تصدر عن الهيئة بموجب المرسوم بقانون.

التزامات شاملة

- 28.3. على جميع الأشخاص الخاضعين للمادة 28 التأكد من أن تكون الإعلانات:
- 28.3.1. عادلة وصادقة وصريحة ودقيقة، وألا تعمل على تضليل أو خداع المستهلكين بصورة مباشرة أو ضمنية؛
 - 28.3.2. ألا تستغل عدم الخبرة أو السذاجة؛
 - 28.3.3. ألا تخرض أو تشجع أو تبدو متغاضية عن السلوكيات أو الممارسات غير القانونية أو غير الآمنة أو المعادية للمجتمع أو العنيفة أو غير الأخلاقية أو تقوم على التخويف أو استغلال مصائب أو معاناة الآخرين؛
 - 28.3.4. أن تراعي وتطبق القيم الاجتماعية والثقافية والأخلاقية والدينية السائدة عموماً داخل الدولة وأن توفر حماية كافية لأفراد الجمهور من التعرض للمواد المؤذية و/أو المسيئة. ويجب ألا تخرض الإعلانات أو تشجع أو تصادق على أي سلوك غير متفق مع القيم الاجتماعية أو الثقافية أو الأخلاقية أو الدينية السائدة عموماً في الدولة. وتتضمن المواد غير المقبولة عموماً، على سبيل المثال لا الحصر، اللغة البذيئة والعنف والجنس والتعري والعنف الجنسي والإذلال وانتهاك الكرامة الإنسانية والتمييز العنصري في المعاملة أو اللغة والازدراء بالمواضيع والقيم الدينية ولا سيما بالنظر إلى الحساسيات في الدين الإسلامي واستخدام المخدرات والكحول والتبغ؛ و
 - 28.3.5. أن تتقيد الإعلانات بكافة القوانين النافذة في الدولة.
- 28.4. عندما يكون الأشخاص الخاضعين للمادة 28 في شك من امثال الإعلان للمادة 28، يجب عليهم توخي الحذر وضمان الامتثال.

مصطلحات مقيدة الاستخدام

- 28.5. لا يجوز استخدام اصطلاح "غير محدود" (وجميع ما يماثله من كلمات ومصطلحات ومرادفات واشتقاقات) في أي إعلان ما لم يتم تقديم الخدمة المعنية دون أي قيود³⁸ باستثناء القيود المتأصلة الموجودة في أي شبكة اتصالات.
- 28.6. لا يجوز استخدام كلمات مثل "الأسرع" أو "الأكبر" أو "الأفضل" ونحوها (وجميع ما يماثلها من كلمات ومصطلحات ومرادفات واشتقاقات) في أي إعلان يتعلق بالمرخص له أو شبكاته دون الحصول على موافقة الهيئة المسبقة على ذلك.
- 28.6.1. إذا رغب أي مرخص له في الحصول على موافقة لاستخدام أي من هذه الكلمات في الإعلان الوصفي للمرخص له أو شبكاته، فيجب عليه التقدم بطلب لموافقة الهيئة.
- 28.7. لا يجوز استخدام اصطلاح "مجاني" (وجميع ما يماثله من كلمات ومصطلحات ومرادفات واشتقاقات) في أي إعلان إلا إذا تم استخدامه فيما يتعلق بعرضاً ما يكون كالتالي:
- 28.7.1. لا ينطوي عليه أي التزامات مالية على المستهلك أياً كانت؛ أو
 - 28.7.2. يتطلب فقط من المستهلك دفع رسوم الشحن و/أو المناولة على ألا تتجاوز هذه الرسوم سعر التجزئة المعقول للمناولة الفعلية أو الشحن أو التسليم أو التوصيل أو التقديم الفعلي للمنتج أو الخدمة؛ أو

38 غير محدود أو مقيد بأي طريقة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، القيود من حيث العدد أو الكمية أو السرعة أو المدى أو الجودة، إلخ.

28.7.3. يتعلق بعنصر محدد من حزمة ما وحيث يتم توريد ذلك العنصر بلا تكلفة ولم يتم زيادة السعر الإجمالي للحزمة بالتوافق مع تضمينه في العرض.

28.8. إن استخدام كلمة "مجانى" لوصف حزمة الخدمات أو عناصر حزمة الخدمات المشمولة "مجاناً"، لا يشكل انتهاكاً لأحكام المادة 28.7.3. فمثلاً يمكن قبول استخدام جمل مثل: "يتضمن سعر الاشتراك xx رسائل نصية مجانية في الشهر" أو "يتضمن سعر الاشتراك xx ميجابايت/جيجابايت استخدام مجاني للبيانات في الشهر"، ودائماً شريطة أن تكون هذه التفاصيل صحيحة ودقيقة.

الإثبات والامتنال

28.9. يجب أن يكون لدى المرخص لهم ما قد يلزم من أدلة (مستنديه، مصورة، صوتية، إلخ) يمكنهم تقديمها عند طلب الهيئة لكي يثبتوا لها على نحو يرضيها بشكل معقول بدقة جميع البيانات والحقائق والمطالبات أو الادعاءات وغيرها، سواء المباشرة أو الضمنية منها، الواردة في الإعلان وبأن الإعلان متوافق مع هذه الأنظمة. يتعين على المرخص لهم الاحتفاظ بهذه الأدلة لمدة سنة واحدة بعد التوقف عن القيام بالنشاط الاعلاني المعني.

سياق الإعلانات

28.10. في تحديد ما إذا كان الإعلان متوافق مع أي جانب من جوانب المادة 28 يؤخذ الآتي بعين الاعتبار:

- 28.10.1. سياق وطبيعة وشكل الإعلان ككل؛
- 28.10.2. تفاصيل وطبيعة المنتج أو الخدمة محل الإعلان؛
- 28.10.3. وسائل الإعلام المستخدمة (على سبيل المثال الراديو أو المواد المطبوعة) وخصائصها؛ و
- 28.10.4. الجمهور المستهدف وخصائصه واحتياجاته ومستوى خبرته الفنية وحساسيته.

الأطفال

28.11. يجب أن تراعي الإعلانات الموجهة للأطفال حساسيات ومشاعر الأطفال وأن تتجنب الضغط غير المبرر أو الاستغلالي عليهم.

الأسعار والأحكام والشروط

28.12. يجب أن تكون الإشارة إلى الأسعار والخدمات والأحكام واضحة وشفافة وألا تقوم على تضليل أو إرباك أو خداع المستهلكين أو يرجح أن تكون كذلك. أما إذا كان من غير الممكن عملياً، ولأسباب وجيهة موضوعياً، إضافة جميع تفاصيل الأسعار والأحكام والشروط في الإعلان، يجب إضافة شرح لوسيلة وطريقة الوصول إلى المعلومات الكاملة في هذا الإعلان المعين؛

28.13. يجب ألا يتم الإعلان عن الأسعار أو الخدمات الجديدة أو المعدلة أو الإشارة إليها في أي إعلان إلا في حال توافقها مع الإطار التنظيمي الخاص بالهيئة.

28.14. يجب أن تكون كل الهوامش أو المؤهلات أو الادعاءات في الإعلانات، حيثما يكون ذلك مناسباً، مرئية بشكل واضح ومقروء، ومسموعة ومفهومة، ويجب ألا تتعارض أو تؤهل مادياً أو تغير أساس الإعلان. ولتجنب الشك، لا يستبعد ذلك توفير الإشارات إلى الأحكام والشروط المفصلة في الإعلان في مكان آخر. ويجب ألا يترتب على هذه الأحكام والشروط أي تعارض أو تأهيل مادي أو تغيير لأساسيات أي ادعاء وارد أو ضمني في الإعلان.

28.15. في حال إساءة اقتباس أي بيان وارد من المرخص له في وسائل الاعلام، إلى الدرجة التي يؤدي أو قد يؤدي فيها إساءة الاقتباس إلى خرق واضح لهذه الأنظمة، على المرخص له اتخاذ الإجراءات المعقولة لسحب أو تصحيح أو اتخاذ غيرها من السبل العلاجية فيما يتعلق بالبيانات التي تمت إساءة اقتباسها بنفس الوسيلة التي تم من خلالها نشر الاقتباسات الخاطئة.

سرعات النطاق العريض

28.16. يجب أن تمتثل المطالب المتعلقة بسرعات التنزيل والتحميل الخاصة بالنطاق العريض الثابت لأحكام المادة 19.

28.17. عندما تختلف سرعات النطاق العريض الثابت من منطقة إلى أخرى، ينبغي على المرخص لهم توخي الحذر في الطريقة التي يتم بها وصف هذه السرعات في إعلاناتهم.

التزكيات والتأييدات وغيرها من التصريحات الدعائية

28.18. يجب أن تكون التزكيات والتأييدات أو الأجزاء المنقحة منها (المستخدمة في الإعلانات) واضحة ودقيقة وموثقة، وأن تكون معرفة بشكل واضح على أنها تمثل رأي الفرد أو الجهة الذي يصدر التصريح أو الذي يعبر عن الموقف. وفي حال تعويض الفرد أو الجهة عن التزكية و/أو التأييد فيجب ذكر ذلك بوضوح في جميع المواد التي تتضمن التزكية و/أو التأييد عندما يكون الأمر ضرورياً بشكل معقول لإفهام المستهلك بأن التزكية أو التأييد هو إعلان تم تعويض ذلك الفرد أو الجهة عنه.

الإعلانات المقارنة وتشويه السمعة

28.19. إعلانات المقارنة مسموح بها طالما توافقت مع هذه الأنظمة. ويجب مراعاة الأمور التالية في مثل هذه الإعلانات:

28.19.1. عدم انتقاد أو تشويه سمعة المرخص لهم الآخرين أو خدماتهم أو منتجاتهم أو علاماتهم التجارية أو أسمائهم التجارية أو العلامات المميزة الأخرى بشكل غير عادل؛

28.19.2. الامتناع عن الحكم على وإبداء الرأي حول المرخص لهم الآخرين أو منتجاتهم أو خدماتهم؛

28.19.3. الاعتماد فقط على البيانات والحقائق الموضوعية التي يمكن إثباتها بوضوح والتي لم يتم تحديدها أو عرضها ظلماً؛

28.19.4. التكلم فقط عن العروض المماثلة أو الخدمات المماثلة.

28.20. إذا كانت المقارنة صالحة فقط في ظروف محدودة، فينبغي تجنبها ما لم يمكن تفسير ذلك بوضوح في الإعلان. إذا كانت المقارنة مثلاً صحيحة فقط في حالة اتصال المستخدم في وقت معين من النهار أو خلال فترة محددة أو إلى بلد محدد، فيجب ذكر ذلك التقييد بوضوح في جميع المواد التي تبين المقارنة.

28.21. إذا كانت إعلانات المقارنة تقارن الأسعار وفق آليات تسعير مختلفة، فيجب شرح الفروق بشكل واضح في جميع المواد التي تبين المقارنة.

28.22. على المعلنين دائماً ممارسة أقصى قدر من العناية عند استخدام إعلانات المقارنة.

التقليد والهوية

28.23. يجب ألا يكون أي إعلان شبيهاً إلى حد كبير بإعلان صادر سابقاً عن مرخص له آخر من حيث التصميم العام أو النص أو الشعار أو الهيئة المرئية أو السمات السمعية بحيث يؤدي ذلك التشابه أو قد يؤدي إلى تضليل أو إرباك أو خداع المستهلكين.

28.24. يجب أن يكون واضحاً للمستهلكين في جميع الإعلانات من هو الشخص الذي سيكون مسؤولاً لهم من الناحية القانونية بالنسبة للمنتج أو الخدمة التي يتم الإعلان عنها.

المضايقة أو الإكراه

28.25. يجب ألا تكون الإعلانات تطفلية أو إكراهية بشكل يتنافى مع الأصول وألا تضايق أو يُحتمل أن تضايق المستهلكين. ومن بين بعض العوامل التي يمكن النظر فيها عند تحديد ذلك توقيت وطبيعة واستمرارية الإعلان.

28.26. يجب على المرخص لهم، فضلاً عن شركائهم الإعلانيين، التأكد من أن يكون لديهم النظم اللازمة بغية الامتثال لطلبات المستهلكين (شفوياً أو خطياً) بعدم الاتصال بهم لأغراض دعائية في أوقات محددة أو من خلال وسائل محددة أو على الإطلاق.

الإعلانات الخاصة بالمنتجات أو الخدمات التي تستخدم رقم مميز

28.27. يجب على المرخص تأمين الحماية الكافية والمناسبة مع أي شخص، بما في ذلك الأعمال التجارية الخاصة بهم، الذين يزودهم بالأرقام المميزة المستخدمة لتوفير أو فرض رسوم على تزويد الخدمات أو المنتجات و، حيثما كان ذلك مناسباً، الإلزام تعاقدياً بالامتثال لأحكام المادة الفرعية والمادة الفرعية 28.28:

28.28. يجب أن تراعي الإعلانات الخاصة بالأرقام المميزة الآتي:

28.28.1. أن تذكر بوضوح رسوم المكالمات/الرسائل النصية (شاملة جميع الضرائب إن وجدت)؛ و

28.28.2. أن تشير إلى الأسعار بصيغة رقمية في الدقيقة بالنسبة للخدمات المبنية/المحتسبة على الوقت أو وحدة التسعير ذات الصلة أو إجمالي التكلفة القصوى للمستهلك.

العروض الترويجية مع الجوائز

28.29. يجب إعداد العروض الترويجية القائمة على الجوائز بمسؤولية، وينبغي أن تلتزم بفحوى الأنظمة وليس بمعناها الحرفي. حيث يجب:

28.29.1. أن تنشر بطريقة واضحة وأن تكون مفهومة بسهولة من قبل الجمهور المستهدف؛

28.29.2. ألا تخلط بين الهدايا والجوائز؛

28.29.3. أن تذكر بوضوح أي قواعد أو تعليمات للمشاركة أو تواريخ أو مواعيد أو أي عوامل أخرى يرجى أن تؤثر على فهم المستهلكين للعروض الترويجية كما يجب أن يتم شرح ذلك في الإعلانات بشكل دقيق وواضح وتام. أما إذا كان من غير الممكن عملياً ولأسباب مقنعة إضافة جميع التفاصيل في الإعلان، يجب إضافة وسيلة وطريقة للوصول إلى المعلومات الكاملة في جميع المواد المتعلقة بالعروض الترويجية؛

28.29.4. أن تكون عادلة جلياً وألا تتم عرقلة المشاركة فيها لأمر مثل الشروط المعقدة أو تطبيق شروط غير منطقية على المشاركة أو الحصول على الجوائز؛

28.29.5. أن تنقيد تماماً بكافة القوانين والأنظمة النافذة في الدولة.

29. نشر الأنظمة

29.1. تقوم الهيئة بنشر هذه الأنظمة بأكملها على موقعها الإلكتروني.

30. تاريخ النفاذ والأحكام الختامية

30.1. تدخل هذه الأنظمة وجميع الملاحق المرفقة بها حيز التنفيذ بعد شهراً واحداً من يوم صدورها، وذلك ما لم يوضح الجدول التالي خلاف لذلك.

المادة أو المادة الفرعية	تاريخ السريان
المادة 7 – نظام تعويض المشترك	تدخل حيز التنفيذ في التاريخ الذي يبدأ بعد أربعة (4) أشهر من تاريخ صدور هذه الأنظمة.
المادة 10 – استرداد الأرصدة الائتمانية	تدخل حيز التنفيذ في التاريخ الذي يبدأ بعد أربعة (4) أشهر من تاريخ صدور هذه الأنظمة.

30.2. تُلغى الأدوات التالية في التاريخ الذي يبدأ بعد شهر واحد من تاريخ صدور هذه الأنظمة:

30.2.1. أنظمة حماية المستهلك، نسخة رقم 1.5، تاريخ الإصدار 4 أكتوبر 2020 وكافة ملاحقها.

30.2.2. تعليمات الهيئة الصادرة إلى المرخص لهم بتاريخ 8 ديسمبر 2021 بـ 'الكف عن استخدام كلمة "الأسرع" في الإعلانات المتعلقة بشبكات المحمول'.
