



سياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات  
(هيئة تنظيم الاتصالات)

"مسودة للاستشارة العامة"

سبتمبر 2013

## المحتويات

|      |   |
|------|---|
| 3ص   | 1- مقدمة وخلفية   |
| 3ص   | 1-1 نطاق ومجال الوثيقة  |
| 3ص   | 2-1 الغرض من الوثيقة  |
| 3ص   | 3-1 الاستشارة والنشر  |
| 4ص   | 4-1 بدء تنفيذ وسريان الوثيقة  |
| 5ص   | 2 نظرة عامة للإطار التشريعي   |
| 5ص   | 1-2 المتطلبات القانونية لإصدار سياسة لحماية مستهلكي خدمات الاتصالات             |
| 6 ص  | 2-2 أولويات هذه السياسة   |
| 6ص   | 3 مسودة السياسة   |
| 6 ص  | 1-3 الأفضلية للمنافسة   |
| 6ص   | 2-3 العناصر المكونة للتجارب المثلى لأطر حماية المستهلك                          |
| 7 ص  | 3-3 تكامل القوانين القائمة والمقترحة  |
| 7 ص  | 4-3 النهج المتبع لاعتماد المعايير   |
| 8 ص  | 5-3 الجوانب الرئيسية للسياسة  |
| 10 ص | 6-3 الالتزامات الجديدة على مقدمي الخدمة   |
| 13 ص | 7-3 مهام وصلاحيات الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) |
| 15 ص | ملخص الأسئلة  |
|      | ملاحق   |
| 16ص  | ملحق 1: مسودة سياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات                               |
|      | جداول   |
| 4 ص  | جدول 1: جدول زمني لوضع الصيغة النهائية للسياسة                                  |
| 9 ص  | جدول 2: ملحقات مستقبلية للسياسة   |

## 1- المقدمة والخلفية

### 1-1 نطاق ومجال الوثيقة

تلزم المادة (48) من قانون الاتصالات رقم (34) لسنة 2006 الأمانة العامة لمجلس الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بإعداد سياسة حماية مستهلكي قطاع الاتصالات بهدف توفير حماية وضمانات كافية للمستخدمين والمشاركين في خدمات الاتصالات سواء الثابتة أو المتنقلة في دولة قطر. مرفق مع وثيقة الاستشارة هذه السياسة المقترحة لحماية مستهلكي خدمات الاتصالات (مسودة السياسة) والتي تشكل جزءاً من اللوائح التنفيذية للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والخاصة بحماية المستهلك. وتنسجم مسودة السياسة هذه مع أفضل الممارسات الدولية ووفقاً لقانون الاتصالات.

وتتمثل أهداف سياسة مستهلكي قطاع الاتصالات في التأكد من قدرة المستهلكين على اتخاذ القرارات الصائبة في اختيارهم لخدمات الاتصالات والتي تتناسب مع استخدامهم، مع الثقة التامة بحمايتهم من أية سلوكيات مضللة أو خادعة، فضلاً على توافر وسيلة قانونية يمكنهم من خلالها الرجوع إليها في حال حدوث مشكلة ما مع مقدمي الخدمة، علاوة على أن مصالحهم محمية حسب التشريعات والقوانين القطرية.

أما بالنسبة للمتطلبات الجديدة من المشغلين فهي موجزة في البند (3.6) وتستصدر وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات توجيهات أو قواعد سلوكية لاحقة فيما يخص مسائل أخرى معينة بالتنسيق مع المشغلين.

### 2-1 الغرض من الوثيقة

توضح هذه الوثيقة الخطوط العريضة للقواعد المقترحة لحماية مستهلكي خدمات الاتصالات في دولة قطر. وتستعرض في إيجاز أسباب تبني هذه القواعد، كما تدعو الأطراف المعنية والمهتمين من الجمهور إلى تقديم ملاحظاتهم وتعليقاتهم حولها. وتسعى بشكل خاص إلى تلقي ملاحظات حول الالتزامات الجديدة التي ستطبق على المشغلين.

\*يرجى الأخذ في الاعتبار بأن المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات قد استبدل بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فاحتفظ بمسمى المجلس في النصوص القانونية للقانون واللجنة التنفيذية حسب ما ورد في قانون الاتصالات وما عدا ذلك فإنه يقصد به وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

### 3-1 الاستشارة والنشر

تسعى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى الحصول على المزيد من المدخلات والمقترحات حول مسودة السياسة. وتساعد هذه المدخلات، وبالأخص تلك المقدمة من المشغلين، على الاطلاع ومعالجة التحفظات المتعلقة بمسودة السياسة أو أي تأثيرات غير مقصودة. وتحدد مسودة السياسة هذه وجهات النظر المبدئية لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. هذا وسيتم استخدام الردود التي ستورد خلال عملية الاستشارة لمراجعة المسودة قبل إعلان النسخة النهائية للسياسة. وسوف تقوم الوزارة بالتنسيق مع مزودي الخدمة لضمان تناغم ودقة وفعالية الرسائل الموجهة للجمهور بالتزامن مع إطلاق السياسة.

### 1-3-1 توجيهات الاستجابات

تدعو وزارة الاتصالات كافة الأطراف المعنية وذوي الصلة بقطاع الاتصالات بإرسال تعليقاتهم ومقترحاتهم حول هذه الوثيقة. وبمجرد قيام الوزارة بالنظر في التعليقات الواردة إليها، سوف تصدر الوزارة تقريراً يتضمن:

- تحديد القضايا الهامة ذات الصلة بمسودة السياسة
- توضيح الموقف والرأي المبدئي للوزارة فيما يخص تلك القضايا
- إبراز الإجراءات التي قد تتخذها الوزارة

وتعتزم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تنظيم ورشة عمل للمهتمين وذوي الصلة فيما يخص المسودة وذلك قبل الموعد النهائي لتسليم الآراء والتعليقات.

وتدعو الوزارة كافة المهتمين إلى إرسال آرائهم وتعليقاتهم عبر البريد الإلكتروني:

CGAconsult@ict.gov.qa في موعد أقصاه 7 نوفمبر 2013

أو إرسال هذه التعليقات والملاحظات إلى:

مدير إدارة الشئون الحكومية وشئون المستهلكين

(خاص بمسودة الاستشارة)

الهيئة التنظيمية

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

ص.ب 23264

الدوحة- قطر

### 2-3-1 نشر التعليقات والملاحظات الواردة:

ستقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بنشر الآراء والتعليقات الواردة إليها والتي تخص مقترح السياسة، إلا إذا طلب مقدم الرد صراحة حجب رده جزئياً أو كلياً.

### 4-1 بدء تنفيذ وسريان الوثيقة:

تتخذ نية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات البدء في تطبيق السياسة فور استكمال تلك الجوانب المتفقة مع الالتزامات الحالية للمشغلين. في حين تنوي وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إصدار تعليمات ملزمة لمقدمي الخدمة بشأن الالتزامات الجديدة. وقد تنظر أيضاً في صياغة قواعد للممارسات والسلوكيات لضمان الأداء المنتظم والمناسب لقطاع الاتصالات في بعض القضايا، كإجراءات تسوية النزاعات الداخلية على سبيل المثال لا الحصر.

أدناه المواعيد المتوقعة لاستكمال مسودة السياسة والتعليمات النهائية:

### جدول 1 جدول زمني لوضع الصيغة النهائية للسياسة

| التاريخ المتوقع                  | المرحلة                                       |
|----------------------------------|---|
| 23 سبتمبر 2013                   | إصدار مسودة السياسة لإبداء الملاحظات والتعليق |
| في الأسبوع الأخير من أكتوبر 2013 | ورشة عمل المستطلعين                           |
| 7 نوفمبر 2013                    | تسليم الردود                                  |
| ديسمبر 2013                      | إطلاق السياسات الجديدة                        |

## 2- نظرة عامة للإطار التشريعي:

يوجز هذا القسم الأحكام والتشريعات في الإطار القانوني بدولة قطر ذات الصلة بتحديد نطاق سياسة حماية المستهلك، وخصوصاً:

- قانون الاتصالات رقم (34) لسنة 2006
- اللائحة التنفيذية رقم (1) لسنة 2009 لقانون الاتصالات
- تراخيص مشغلي الخدمات Ooredoo، شركة فودافون قطر والشركة القطرية لشبكة الحزمة العريضة بما في ذلك التزامات جودة الخدمات في الملحق (هـ) من التراخيص الممنوحة لهم
- مسودة تعليمات تعرفه التجزئة قيد الاستشارة
- المبادئ التوجيهية لقواعد الدعاية والإعلان، والعلامات التجارية التي صدرت من المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (وزارة الاتصالات حالياً) في ذلك الوقت في إبريل 2011 مع القرار الخاص باستخدام الاسم التجاري لشركة فيرجن للاتصالات المتنقلة والمقدمة عبر شركة قطر للاتصالات QTEL في ذلك الوقت (المبادئ التوجيهية للدعاية والإعلان)

وهناك أيضاً جوانب أخرى ذات صلة للإطار القانوني والتشريعي، مثل: قانون حماية المستهلك رقم (8) لسنة 2008

### 1-2 المتطلبات القانونية لإصدار سياسة حماية المستهلك

يتناول الفصل العاشر من قانون الاتصالات موضوع حماية المستهلك، حيث تنص المادة (48) على أهمية إعداد سياسة لحماية المستهلك وفقاً لقانون الاتصالات أو أي قوانين أخرى ذات صلة.

هذا وتنص المادة (49) والمادة (50) على مبادئ وتوجيهات عامة حول محتوى السياسة، ولكنها لا تقيد صلاحية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتضمين أحكام أخرى لحماية المستهلك في السياسة. وتوضح المادة (49) من قانون الاتصالات سلطات وصلاحيات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في ذلك الوقت لتنفيذ السياسة، كما يلي:

- 1- مراقبة شروط الخدمة بين مقدمي الخدمة والمستهلكين
- 2- تحديد معايير جودة الخدمة المطبقة وتطويرها
- 3- متابعة ومنع الممارسات التجارية التعسفية والمضللة
- 4- التأكد من توفر إجراءات فعالة لحل خلافات العملاء
- 5- مراجعة أوضاع المنافسة في أي أسواق لخدمات الاتصالات التي تحددها الدولة، ومراجعة سياسة حماية العملاء واللوائح المتصلة بها وتحديثها لتعكس أوضاع المنافسة في تلك الأسواق بغرض الاعتماد على قوى لحماية مصالح العملاء.

وتنص المادة (49) على التزام مقدمي الخدمة بالقواعد والشروط والمعايير والممارسات المتعلقة بسياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات.

وتحدد المادة (50) من قانون الاتصالات مؤشراً للنطاق المحتمل لسياسة حماية مستهلكي قطاع الاتصالات ولا تشترط تضمين هذه المسائل في السياسة، ولكنها تسمح للمجلس بوضع القواعد المنظمة لكيفية إعداد وتطوير وتنفيذ السياسة إزاء هذه المسائل. ويجوز للمجلس وضع القواعد التي تنظم إعداد وتطوير وتطبيق السياسة وذلك فيما يتعلق بالأمور التالية:

- 1- ممارسات مقدمي الخدمة فيما يتعلق بإصدار الفواتير والاحتفاظ بالمستندات والوثائق والأوراق الخاصة بالخدمات التي يوفرها.
- 2- شروط تقديم الخدمات واعتمادها ونشرها والإعلان عنها
- 3- إجراءات مقدمي الخدمة لحل نزاعات وشكاوى المستهلكين
- 4- توفير دليل الهاتف وخدمات الدليل، مراكز الخدمة
- 5- استغلال خدمات الاتصالات في ترويج المنتجات والسلع
- 6- متطلبات جودة الخدمات ومراقبة ورصد الجودة والتقيد بالإجراءات الخاصة بها
- 7- الوصول إلى المباني والممتلكات
- 8- مسؤولية مقدمي الخدمة عما يقدمونه من خدمات، والقيود المفروضة تبعاً لهذه المسؤولية وحدودها.

## 2-2 أولويات السياسة

تنص المادة (48) من قانون الاتصالات على أنه يتوجب على الأمانة العامة إعداد سياسة حماية المستهلك وفقاً للقانون أو أي قوانين ذات صلة. تكون السياسة ملزمة لمقدمي الخدمة في قطر، حيث تنص المادة (49) من قانون الاتصالات " على وجوب إلزام مقدمي الخدمة بالقواعد والشروط والمعايير والممارسات الخاصة بسياسة حماية مستهلكي قطاع الاتصالات". كما تنص المادة (86) من اللائحة التنفيذية على "أن يلتزم المرخص لهم ومقدمي الخدمة بأحكام هذا الفصل وشروط التراخيص المعمول بها فضلاً على أية لوائح أو قواعد أو أوامر أو إخطارات تصدر عن الأمانة العامة في هذا الشأن"

والجدير بالذكر أن سياسة حماية مستهلكي قطاع الاتصالات ليست الوسيلة الوحيدة لإنفاذ سياسة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الخاصة بإجراءات حماية المستهلك، وستظل هناك قواعد وأحكام أخرى خارج هذه السياسة. فعلى سبيل المثال، فإن قواعد الإعلان تشكل مجالاً أساسياً لسياسة حماية المستهلك المشار إليها في المادة (48) و (49) و (50) من القانون- وأي مراجعات لهذه المبادئ التوجيهية - تشكل جزءاً من إطار حماية المستهلك.

## 3- مسودة سياسة حماية المستهلك

### 1-3 الأفضلية للمنافسة

تتمثل أفضل سياسة لحماية مصالح المستهلك في وجود سوق تنافسية للاتصالات. ويعد الاختيار الحر لأي مستهلك هو الوسيلة الأكثر فاعلية وكفاءة ومرونة في حالة الأداء الضعيف لأي مقدم عن أي تدخل تنظيمي. ويعد التنافس الشديد بين مقدمي خدمات الاتصالات لجذب العملاء والاحتفاظ بهم هو أفضل وسيلة لضمان استمرار السوق في تقديم منتجات وخدمات ذات جودة وأسعار في متناول العملاء.

وحتى في الأسواق الأشد تنافساً هناك حاجة ضرورية لقوانين حماية المستهلك وإنفاذها لضمان التنافس العادل بين المشغلين، إلا أننا نتوقع مع نمو السوق في دولة قطر، وزيادة حدة المنافسة، ستقل الحاجة إلى تدخل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لضمان السلوك السليم للمشغلين فيما يتصل بالمستهلك وحماية حقوقه.

وفي الوقت الراهن، لازالت المنافسة في سوق الاتصالات بقطر في مرحلة مبكرة ولم تنضج بعد، حيث لا يوجد سوى مشغلين اثنين للهاتف الجوال. هذا ولا يزال سوق الهاتف الثابت لم يشهد منافسة قوية حتى الوقت الراهن. يتضح مما سبق ذكره أن ضعف عامل المنافسة في سوق الاتصالات يجعل من سن قوانين لحماية مصالح المستهلكين حاجة ماسة وأمر لا بد منه.

### 2-3 العناصر المكونة للتجارب المثلى لأطر حماية المستهلك

تتكون التجارب المثلى لأطر حماية المستهلك من أربعة عناصر: -

- 1- قوانين متكاملة لحماية مصالح المستهلك يضعها المشرع كي يلتزم بها المشغل
- 2- نظام شكاوى يمكن الأفراد "المستهلكين" من طلب رفع شكاوى للتنظيم، ويمكن الجهة المعنية من متابعة مدى التزام مقدمي الخدمة واتخاذ تدابير إنفاذ القوانين والسياسات كلما اقتضت الحاجة
- 3- الاستمرارية في مراقبة ورصد وإعداد تقارير دورية للإحصاءات الهامة بالقطاع ومقاييس جودة الخدمة
- 4- مراجعة دورية للقوانين ذاتها

وتتضمن مسودة السياسة هذه على كافة العناصر المذكورة أعلاه

- القسم الثاني (2) من السياسة ينص على قواعد أساسية تخص حماية المستهلك، وتكون هذه القواعد ملزمة لمقدمي الخدمات وتحمي وتعزز مصالح العملاء في تعاملاتهم مع مقدمي الخدمة
- ويقدم القسم الثالث (3) نظاماً لحل النزاعات يمكن المستهلك من تقديم شكوى للتنظيم والإنصاف من خلال جهة مستقلة عن مقدمي الخدمة
- يقدم القسم الرابع (4) نظاماً يمكن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من متابعة اتجاهات الالتزام واتخاذ التدابير اللازمة
- يتيح القسم الخامس (5) وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مراقبة وتعديل الإطار التنظيمي بهدف توجيه الاستجابات والممارسات السلوكية في السوق التي تحدث داخله حالياً بطريقة متسقة بمرور الوقت

### 3-3 تكامل القوانين القائمة والمقترحة

تتضمن القوانين السارية لحماية المستهلك عدد من الجوانب فعلى سبيل المثال، المادة (87) من اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات والخاص بأحكام حماية المستهلك، يحظر على مقدمي الخدمة نقل العميل الى مقدم خدمة آخر بدون موافقته، وهي مسألة عامة تم إدراجها وتضمينها في سياسة حماية المستهلك.

وهناك ثلاثة طرق ممكنة لهذا التداخل:

- استبعاد أي أمر سبق وأن شملته قوانين أخرى، وعليه ستكون السياسة "مكاملة فقط" وتسد الثغرات المتداخلة في التشريعات القطرية الخاصة بحماية المستهلك.
- إدراج الأمور العادية الأخرى التي تم تغطيتها في سياسة حماية المستهلك، حتى وإن تمت تغطيتها في قوانين وأحكام أخرى، وهذا سيؤدي بدوره إلى إرباك المشغلين والعملاء على حدٍ سواء، طالما كانت هناك ازدواجية مع أكثر من قانون يطبق على أمور تتصل بحماية المستهلك بشكل عام.
- دمج القواعد القائمة فعلياً كما هي، في مقترح متكامل للسياسة، وهذا هو النهج الذي تم اتباعه.

تقترح المسودة التزامات جديدة على المشغلين في مجالات لم تتضمنها القواعد السارية بالفعل، مع الإشارة إلى التزامات قائمة على المشغلين في مجالات سبق وأن تمت تغطيتها باللائحة التنفيذية أو الترخيص. وهذه لن تغير أو تحد من الالتزامات القائمة بأي شكل.

وقد تم صياغة مقترح السياسة لتشير إلى الالتزامات القائمة اضافة الى الالتزامات الجديدة في سبيل توفير مجموعة متكاملة من قواعد حماية المستهلك ذات الصلة. وتم اقتراح قواعد ولوائح جديدة في مسودة السياسة في الأمور والجوانب التي لم يسبق تغطيتها بموجب الأحكام والتشريعات السابقة.

**سؤال 1: هل تتفق مع النهج المتبع لتكامل القوانين القائمة في مسودة السياسة كوسيلة لتفادي الازدواجية؟**

### 4-3 النهج المتبع لاعتماد المعايير

تماشياً مع النظم الدولية لوضع السياسات، تتبع مسودة السياسة نهجاً قائماً على النتائج لحماية المستهلك حيثما أمكن. ووفقاً لهذا النهج، تحدد هيئة التنظيم نتائج معينة يلتزم بها مقدم الخدمة قانوناً، (مثال: حظر الممارسات غير العادلة في سوق الاتصالات)، ولكنه يترك طريقة الامتثال بتلك القواعد لمقدمي الخدمة (غالباً ما يتم دعمها بمجموعة من الإرشادات)، وعلى سبيل المثال لهذه المعايير في مسودة السياسة هو كيفية تعاملها مع الأموال المستردة. إذ تنص الفقرة (32) على التزام مقدم الخدمة برد أموال العملاء من الأفراد في حالة:

ز- كون جودة الخدمة المقدمة من المشغل لا تتناسب مادياً مع ما يجب أن يكون أو القدر المقبول

ويسمح هذا النهج لمجموعة كبيرة من الحالات التي تمكن العميل من المطالبة باسترجاع أمواله. وتجد التشريعات القائمة على النتائج قبولاً واسعاً لأنها توفر وسيلة فعالة لمعالجة النتائج غير المرغوب فيها، بينما توفر في الوقت ذاته المزيد من المرونة لمقدمي الخدمة في كيفية عملهم. ومع ذلك، يمكن لهذه المعايير أن تشكل صعوبات لهيئة التنظيم التي تسعى لاتخاذ إجراءات تطبيق القواعد والقوانين إذا لم تتوفر لها إجراءات مناسبة للرقابة. وتساعد الرقابة على التعرف على إذا ما كانت الخدمة لا ترتقي إلى مستوى المعايير المتوقعة.

وفي بعض الأحيان، فقد تطبق مسودة السياسة الحماية باستخدام لوائح وقواعد مفصلة تاركَةً مجالاً ضيقاً لأي شكوك حول ما هو متوقع من مقدمي الخدمة. ويسهل هذا النهج على هيئة التنظيم متابعة إجراءات فرض التنفيذ، إلا أنه من المحتمل أن ينتج عنه تكاليف على الخدمات التي تنتقل بالتبعية إلى العملاء، ويمكن في بعض الأحيان أن يقلل الحوافز لمقدمي الخدمة في تنافسهم حول جودة ونوعية الخدمة. وتم تطبيق مثل هذا النهج بحذر، ويستخدم فقط في الحالات التي نعتقد بأن الفائدة المرجوة من تطبيق مثل هذا النهج من القواعد تفوق التأثير على مقدمي الخدمة.

سؤال 2 : هل تعتقد أن مسودة السياسة تحقق التوازن الصحيح بين التشريعات القائمة على النتائج وتلك القائمة على الإجراءات القانونية؟

### 5-3 الجوانب الرئيسية للسياسة

#### 1-5-3 قوانين ومعايير متكاملة لحماية المستهلك

تحدد مسودة السياسة قوانين ومعايير متكاملة لحماية المستهلك في وثيقة واحدة. ويوضح القسم الثاني (2) من مسودة السياسة هذه القوانين والمعايير وبإشارات مرجعية للقوانين والسياسات الحالية، حيثما كان ذلك وارداً.

ويرد فيما يلي الأساس المنطقي لهذه القواعد بالتفصيل:

#### 2-5-3 التمييز بين المستهلكين وعملاء التجزئة

تميز مسودة السياسة بين " العملاء " وهي كلمة محددة في القانون واللائحة التنفيذية، و" عملاء التجزئة " وهي عبارة تستثني تجار الجملة والموزعون منها. ويرجع السبب الرئيسي في هذا التمييز إلى أن السياسة تستهدف في الأساس حماية جميع العملاء وبالأخص عملاء التجزئة وعملاء الشركات الصغيرة، وهم الأكثر عرضة لمخاطر الاستغلال أو الأساليب الخداعية من قبل مقدمي الخدمة، في ضوء محدودية معرفتهم بنوعية وطبيعة منتجات الاتصالات والخدمات التي تقدم في السوق، وطبيعة علاقاتهم القصيرة مع مقدمي الخدمات والغياب النسبي للمنافسة في نطاق تعاملاتهم.

ونعتقد إنه من الأفضل أن يتم تناول الأمور بين تجار الجملة والموزعين من خلال أدوات تنظيمية وقوانين تعاقدية أخرى

#### 3-5-3 تسوية النزاعات باستقلالية عن المشغلين

عادة ما يتم الاعتماد على خدمة قليلة التكلفة لتكون بديلاً بسيطاً ومستقلاً عن المشغلين كأداة لتمكين المستهلكين، والمساعدة في تحسين معايير خدمة العملاء فضلاً على مساعدة هيئة التنظيم على تحديد الأمور التي تستوجب التقصي. وهذه الخدمة معمول بها في دولة قطر. وتوفر مسودة السياسة توضيحات في جوانب معينة، مثل طريقة الوصول أو النفاذ، الاختصاصات القضائية، وسبل المعالجة والتمويل.

ويتضمن القسم الثالث (3) من مسودة السياسة مجموعة جديدة من قواعد حل النزاعات. ومن الممكن أن توجد خدمة حل النزاعات خارج إطار الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) أو داخلها. وتمكن مسودة السياسة خدمة حل النزاعات من فرض تصحيح الأمور وحلها من قبل مقدمي الخدمة، كما يتضمن القسم قائمة بالاستثناءات التي لا يمكن فيها لخدمة حل النزاعات أن تطلب تصحيحات أو تعديلات وفقاً للنظام الحالي المعمول به والذي تتبناه الوزارة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً) في عملية حل النزاعات.

وسيكون في مقدور عملاء التجزئة الوصول إلى خدمة حل النزاعات مجاناً واستعادة تكلفة تشغيل الخدمة مستقبلاً من مقدمي الخدمة. ويتسق استرداد تكاليف الخدمة بهذه الطريقة مع المادة (125) من اللائحة التنفيذية، التي تسمح باسترداد أي تكاليف تتحملها الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً) جراء أي نزاع من أطراف النزاع. وفي الوقت الراهن، لا يتم العمل بهذه الطريقة لاسترداد التكاليف بموجب القواعد الحالية لفض النزاعات الصادرة بموجب المادة (61) من القانون، وأن مقدمي الخدمة سبق لهم وأن قاموا بدفع مجموعة من الرسوم والمصاريف. ونلاحظ أن أياً مما سبق لا يتصل بجودة خدمة عملاء مقدمي الخدمة.

#### 4-5-3 نظام معزز للرصد وإنفاذ الامتثال

توضح الأقسام (4) و(5) من مسودة السياسة القواعد الخاصة بتعزيز النظام الذي يمكن من مراقبة وتنفيذ الالتزام بالسياسة. والملاحق الرئيسية لهذا القسم من السياسة هي: -

- يتحمل مقدمو الخدمة عبء مسؤولية تطوير إجراءاتهم وسياساتهم الداخلية لضمان الالتزام بالسياسة.
- يمكن للمستهلك أن يستخدم خدمة تسوية النزاعات ليقدم شكوى وليطالب بالتعويض والإنصاف لأي انتهاك للمعايير الواردة في القسم الثاني (2) من مسودة السياسة.

- لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أن تفرض رسمياً تنفيذ الالتزام بأي من أحكام السياسة. وتقتصر مسودة السياسة (لكنها لا تتطلب) أن يقوم الوزارة (المجلس سابقاً) باستخدام نظام تصعيدي لفرض التنفيذ يعتمد على عدة عوامل ترجع لتقدير الوزارة.
- على الأمانة العامة للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (الوزارة حالياً) أن تعد وتنشر بحثاً وإحصائيات تلبية اهتمامات المستهلكين، بما في ذلك حجم الشكاوى المقدمة ضد مقدمي الخدمة. (في الوقت الراهن يقدم مقدمو الخدمة تقارير ربع سنوية عن شكاوى العملاء، إلا أنه لا يتم الكشف عن هذه التقارير للجمهور)
- يمكن استخدام اتجاهات القطاع، والتي يمكن استقاؤها من متابعة المسائل الأساسية التي تتضمنها عملية الشكاوى، لتطوير معايير حماية المستهلك

وكما أُشير أعلاه، فإن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تخطط لإصدار تعليمات لتضمن أن الالتزامات الجديدة على مقدمي الخدمة والواردة في هذه السياسة قابلة للتنفيذ، كما أنها ستعمل أيضاً على إصدار قواعد واحكام لبعض الأمور التي تحدد وتنظم أداء وممارسات قطاع الاتصالات.

### 3-5-5 مراجعة السياسة

القسم الخامس (5) من مسودة السياسة ينص على إجراء مراجعة دورية للسياسة استناداً إلى مؤشرات الشكاوى واتجاهات الالتزام التي تلاحظها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (كما هو منصوص عليه في القسمين (3) و(4))

ونتوقع أن تتم مراجعة السياسة بانتظام لتعكس الاتجاهات المتغيرة المستخلصة من بيانات الشكاوى ومستوى المنافسة في السوق، كما نتوقع أيضاً أن يتم توسيع هذه المجموعة من اللوائح التفصيلية لتشمل الأمور التي يتضح أنها ذات أهمية خاصة سواء للمستهلكين أو مقدمي الخدمة.

ويساعد هذا النهج على ضمان استناد اللوائح على أدلة بالإضافة إلى وضعها لمعالجة مشكلة حقيقية بدلا عن مشاكل يفترض وجودها، كما يضمن هذا النهج القيام بتعديل أحكام حماية المستهلك بمرور الوقت لتتوافق مع الأوضاع الحقيقية للسوق، وأنها يمكن أن تعكس التغيرات في حالات وجود المنافسة على وجه التحديد.

يوضح الجدول أدناه المجالات التي تحتفظ بها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بحق فرض التزامات جديدة، كما يتضمن أيضاً بعض المجالات التي لم يتم تضمينها حتى الآن في السياسة، إلا أنها قد تصبح من اهتمامات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المستقبل.

وتخول المادة (100) من اللائحة التنفيذية لمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات صلاحيات استحداث لوائح حول توفير دليل الهاتف والسماح باستخدامها.

### الجدول (2) الملحقات المستقبلية للسياسة

| المجالات التي يمكن الإشارة إليها في ملحقات السياسة مستقبلاً       | مجالات ستوسع فيها السياسة مستقبلاً           |
|---|--|
| معلومات تحديد موقع المكالمات عند الحالات الطارئة<br>البند (34-35) | مراقبة الرسائل التجارية غير المرغوبة         |
| نظام اتصال العملاء فاقد حاسة السمع (البند 43)                     | معالجة واستخدام مقدم الخدمة لبيانات المستخدم |
|   | تمويل نظام حل النزاعات                       |
|   | أحكام قطع خدمة الأرقام المميزة               |

السؤال 3: هل لديك أي تعليق حول العناصر الأساسية لمسودة السياسة، بما في ذلك هيكل مسودة السياسة وما تسعى لتحقيقه؟

### 6-3 الالتزامات الجديدة على مقدمي الخدمة

تتضمن مسودة السياسة عدة التزامات جديدة على مقدمي الخدمات. وفيما يلي ملخص لهذه التغييرات وكذلك للمجالات التي لم يقترح إجراء تغيير فيها:

#### 1-6-3 النشاط الإعلاني

لا تقترح مسودة السياسة أي التزامات جديدة فيما يتصل بالنشاط الإعلاني، وبدلاً من ذلك تدعم القواعد والمبادئ التوجيهية للإعلان وأي تغييرات أدخلت عليها.

#### 2-6-3 المبيعات

في البند رقم (13) هناك التزام جديد ينص على عدم إخراف مقدم الخدمة بأي تصرفات تعسفية أو غير نزيهة، مضللة أو خادعة (في الوقت الراهن هناك حظر محدود نسبياً على النشاط المضلل في المادة (90) من اللائحة التنفيذية، ويقتصر على المطالبات المقدمة حول التوافر أو السعر أو جودة خدمات الاتصالات. وعلى الرغم من حظر هذا النوع من السلوك إلا أنه يحدث غالباً خلال عملية البيع، ولكن هذا النص سيطبق فعلياً على كافة أنشطة مقدمي الخدمة فيما يتعلق بعملائهم، أو العملاء المحتملين. وهو نص ضروري لضمان توفير حماية كافية لمصالح العملاء في تعاملاتهم مع مقدمي الخدمات.

#### 3-6-3 شفافية المعلومات

تقترح مسودة السياسة أن يعد مقدمو الخدمة ملخصاً محكماً لكل عرض يبيع بالتجزئة. ومن المتوقع أن يقلل عرض المعلومات بشكل مفصل وسهل الاطلاع عليه، من إرباك وتشويش المستهلك، فضلاً على مساعدته في اتخاذ القرار.

وفي الوقت الراهن يلتزم مقدمو الخدمة بموجب المادة (97) من اللائحة التنفيذية بإعداد قوائم التعرف وعرضها وإتاحتها للجمهور على مواقعهم الإلكترونية. وتوفر هذه القوائم معلومات حول كافة رسوم التعرف والأسعار والتغيرات لأي معدات أو خدمات، بما في ذلك التعرف المعمول بها والتغيرات المقترحة في التعرف التي تم رفعها للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وفق تعليمات تعرفه البيع بالتجزئة.

تمنح مسودة السياسة مقدمي الخدمات خيار استكمال قوائم التعرف لكل منتج يبيع بالتجزئة مع إلحاقه بمقدمة تلخص المعلومات الأساسية الخاصة بالمنتج بدلاً من فرض أي شروط أو متطلبات مبالغ فيها عليهم. ويتعين ألا يكون الملخص أطول من ورقة بحجم (A4)، ويتضمن هذا الوصف الموجز للمنتج معلومات مثل الحد الأدنى لمدة العقد والقيمة المتضمنة والرسوم ذات الصلة، وغيرها من المعلومات الضرورية. ويتم تحديث ملخص العرض بانتظام، ويمكن الاطلاع عليه على الموقع الإلكتروني الخاص بمقدم الخدمة ويقدم مجاناً في نسخ ورقية، ويشمل كذلك تقديمه في مراكز نقاط البيع.

#### 4-6-3 الحد الأدنى لمتطلبات التعاقد

فيما يلي الالتزامات الجديدة على مقدمي الخدمة في إطار الحد الأدنى لشروط التعاقد:

- البند 19: يجب إبراز الجوانب الرئيسية لمنتج التجزئة في العقود بشكل واضح وسهل الفهم بكلتا اللغتين العربية والإنجليزية
- البند 21: يفرض حظر عام على العقود التي تتضمن شروطاً أو إجراءات تشكل عائقاً أمام انتقال العميل
- البند 21: لا يمكن تجديد العقود تلقائياً لنفس المدة الأولى بدون موافقة صريحة. إن بإمكان العقود التي تتجدد تلقائياً أن تحد من قدرة العملاء على الانتقال بين مقدمي الخدمة. بناءً على ذلك فإنه يتعين على مزودي الخدمة الحصول على موافقة صريحة من العميل في حال تجديد أي عقد.
- البند 21: يجب أن تكون رسوم إنهاء العقد المبكر متناسبة مع المدفوعات المتبقية من قيمة العقد. ويمكن لرسوم الإنهاء المبكر الباهظة أن تشكل عقبة أمام انتقال العميل، إذا تم تحديدها دون أن تكون مبنية على الفترة المتبقية من العقد، أو على التكاليف الحقيقية التي سيتحملها مقدم الخدمة

- البند 22: يجب تقديم إخطار كتابي للعميل عند إحداث أي تغييرات جوهرية في العقد قبل 21 يوماً على الأقل، وعند استلام الإخطار، يجوز للعميل أن ينسحب من العقد بدون أي غرامة. وهذا الشرط ضروري للتأكد من عدم استغلال العملاء بإجراء تغييرات أحادية الجانب على العقود عند توقيعهم على فترة الحد الأدنى للتعاقد.
- ويتوقع أن تستخدم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات متطلبات السياسة عند النظر في الموافقة على شروط خدمة مقدمي الخدمة. ونلاحظ إنه بموجب المادة (96) من اللائحة التنفيذية، فإنه يمكن للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (الوزارة حالياً) أن تلغي الشرط الخاص بضرورة حصول مقدمي الخدمة على موافقتها للشروط والأحكام المقدمة إذا لم تعد ضرورية. وستعبر وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عن أي نية لإلغاء هذا الشرط صراحة ومباشرة بالكتابة لمقدمي الخدمة.

### 3-6-5 الفوترة

نستعرض فيما يلي مجموعة الالتزامات الجديدة لمقدمي الخدمة فيما يتعلق بالفواتير. وقد تم أخذ مسودة مبادئ الفوترة في الاعتبار فيما يتصل بمحتوى وشكل الفواتير. وتشمل الالتزامات الجديدة الاتي: -

- البند 23: لا يقدم مقدم الخدمة للعميل فاتورة تتجاوز الحد الحقيقي للخدمة او المعدات التي تم توفيرها
- البند 24: يجب إصدار الفواتير باللغة العربية أو الإنجليزية بحسب تفضيلات العميل، ويجب أن توضح المبالغ المدفوعة مقابل الفاتورة السابقة، كما يجب أن توضح متى سيؤدي عدم الدفع لقطع الخدمة
- البند 25: على مقدمي الخدمة إرسال رسائل تذكيرية للعملاء عندما تصل استهلاك قيمة / البيانات المخصصة لما نسبته 80% و 100% من الحد الأقصى الشهري المتاح له. إن تمكين العملاء من مراقبة استخداماتهم وتأثيرات الوصول إلى السقف الأقصى للخدمة / القيمة (أي، إذا ما كان عليهم زيادة أو مبالغ اضافية)، أمر ضروري للتأكد من قدرة العملاء على التحكم في النفقات
- البند 26: إذا فضل العميل استلام فواتير الكترونية، يتعين عندها أن تظل تلك الفواتير متاحة عبر موقع الشبكة الخاص بمقدم الخدمة وبوسع العميل أن يطلع عليها إلكترونياً لفترة (12 شهراً)
- البند 33: لا يجوز قطع الخدمة في حال وجود شكوى حول رسوم محل نزاع، ويتعين على مقدم الخدمة إخطار العميل بهذا القطع.

### 3-6-6 خدمات لأغراض معينة

لا تقترح المسودة أي التزامات جديدة فيما يخص معايير جودة الخدمة. ويجوز للأمانة العامة فرض معايير في وقت لاحق، وفق المادة (50) من القانون.

ولكن تفرض مسودة السياسة التزامين جديدين لضمان أن نزاعات الربط البيني بين مقدمي الخدمة لا تحد من قدرة عملاء التجزئة على إجراء المكالمات الهاتفية. ويلزم مقدمي الخدمات باتخاذ كافة الإجراءات الضرورية للتأكد من مقدرة عملائهم على الاتصال بكل أرقام الهواتف المتاحة بما في ذلك خدمات الطوارئ والخدمات العامة (الخطوط الساخنة)

### 3-6-7 الإجراءات الداخلية للشكاوى

هنالك التزام جديد وفق البند (28) من السياسة، يوضح المتطلبات الخاصة بوجود قواعد مكتوبة لمقدمي الخدمة لشكاوى العملاء، والتي تحدد بوضوح وبدقة كافة المعلومات المتعلقة بعملية حل وتسوية الشكاوى. مما يعكس توقعاتنا بأن تتصف عملية حل الشكاوى عن طريق مقدم الخدمة بالشفافية بالإضافة لسهولة تقديم العملاء لشكاواهم.

ولتجنب أي شك حول هذه الإجراءات، فإن البند (29) ينص على أن تكون إجراءات حل الشكاوى متاحة ويسهل النفاذ إليها لتمكين العملاء من ذوي الإعاقة من تقديم ومتابعة أي شكوى. وقد يتطلب هذا أن يوفر مقدم الخدمة إجراءات خاصة للتعامل مع مثل هذه الشكاوى، أو أن يخضع موظفيه للتدريب على كيفية التعرف على الحالات التي تستدعي مساعدة إضافية.

وهنالك التزام آخر بموجب البند (30)، يستوجب على مقدمي الخدمة السعي لتسوية الشكاوى بطريقة عادلة ومحددة بزمان معين.

وقد لا تكون بعض شكاوى العملاء مبررة أو صالحة، إلا أنه من الضروري أن يسعى مقدم الخدمة بصدق وأمانة إلى دراسة الشكاوى وأن يعمل على تسويتها بطريقة معقولة. وهذا لا يعني أن كل الشكاوى يمكن أن تعالج أو يجب تسويتها بما يرضي العميل.

ويوضح البند (32) بعض الحالات التي يستحق فيها العميل أن يسترد مبالغ من مقدم الخدمة، ويشمل ذلك: في حال لا يتم الوفاء بالالتزامات التعاقدية، أو في حين دفع العميل مقابل خدمة لم يتم توفيرها، أو مقابل خدمة تم تقديمها من قبل مقدم الخدمة دون موافقة العميل، أو في حال عدم توافق مستوى الخدمة المقدمة مع تلك التي كان يمكن أن يوفرها مقدم الخدمة بشكل معقول أو مقبول. إن هذه القائمة ليست شاملة، ولكن الغرض منها هو إلقاء الضوء على الحالات التي يمكن فيها للعميل أن يسترجع أمواله بدرجة متوقعة أو مقبولة. وهذا الالتزام يقتصر على رد مصروفات العميل وليس تقديم تعويض، بالرغم من أن خدمة تسوية النزاعات أو المحاكم القطرية تتمتع بطبيعة الحال بحق منح التعويض عند اللجوء إليها.

### 8-6-3 قطع الخدمة عن المستهلكين

هنالك قواعد معمول بها ومسبقة في شروط الترخيص الممنوح لمقدمي الخدمة، وكذلك في اللائحة التنفيذية، فيما يتصل بقطع الخدمات الإلزامية عن فئة من العملاء، وأحكام قطع الخدمة خلال مدة التحقيق في الشكوى. ويتضمن البند (33) التزاماً جديداً حول قطع الخدمة عن المستهلك بسبب عدم تسديد الفاتورة. وفي هذه الحالات يجب أن تكون الإجراءات المتخذة لتنفيذ السداد أو لقطع الخدمة مبنية على النسبة والتناسب، وأن تتم بعد تقديم إخطار للعميل، ويجب أن تقتصر على الخدمة محل النزاع.

### 9-6-3 انتقال العميل

لا تتضمن مسودة السياسة أي اقتراح بالتزامات جديدة فيما يتعلق بانتقال العميل

### 10-6-3 الوصول لخدمات مكالمات الطوارئ

لم يتم فرض التزامات جديدة فيما يختص بالوصول لخدمات مكالمات الطوارئ، على الرغم من أن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تحتفظ بحق استحداث شرط من خلال هذه السياسة، تلزم مقدمي الخدمات بإتاحة معلومات دقيقة ومباشرة عن موقع المكالمات لخدمات الطوارئ. وستمكن هذه الصلاحية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من بدء مناقشات مع أصحاب الشأن في القطاع حول المزايا الفنية لوضع لوائح في هذا الشأن

### 11-6-3 الوصول لخدمات الدليل

تتضمن مسودة السياسة البند (37) ضرورة إلزام مقدمي الخدمات لتمكين المستهلكين من الوصول إلى خدمات الدليل. ويتعين أن تكون هذه الخدمة قادرة على توفير معلومات الدليل لكافة العملاء الذين يملكون أرقام هواتف ثابتة. وللعملاء الحق في حجب بياناتهم عن خدمات الدليل، كما لهم الحق في أن يتم إخطارهم بالمعلومات التي ستتوفر عنهم. وتشمل شروط الحد الأدنى للمتطلبات حول معلومات العميل

### 12-6-3 العملاء ذوي الإعاقة

تتضمن مسودة السياسة عدة متطلبات جديدة تتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة، البنود (39-44) وتشمل ما يلي:

- الالتزام بتوفير فواتير/عقود/مراسلات للعملاء المعاقين بصرياً بشكل مناسب ومقبول (طباعة بحروف كبيرة، بريل أو منتجات صوتية) وذلك بناءً على طلب العميل
- الالتزام بالسماح للعميل ذوي الإعاقة ترشيح من ينوب عنه والتعامل مع حسابه.
- يمكن لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من خلال دورها استحداث نظام لمساعدة الاتصال أو إعادة إرسال (Relay System). وبهذا الدور يمكن لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مناقشة الأمر مع المشغلين لتوضيح المزايا التقنية وتمويل وإنشاء مثل هذا النظام كمساعدة للتواصل مع العملاء ذوي الإعاقة.

إن الغرض من هذه المتطلبات هو التأكد من أن بوسع الأشخاص ذوي الإعاقة التعامل بفعالية مع حساباتهم، وتيسير وضع سياسات وبرامج حول نظام مساعدة الاتصال السابق الذكر. ولأنه لم يتم توافر أي مبادرات من قبل في هذا الشأن لاستحداث مثل هذه الخدمة، فإنه لا بد من البدء في مناقشة مثل هذا النظام مع المشغلين، ليتم تضمينه في هذه السياسة

### 13-6-3 الخصوصية

لا تقترح مسودة السياسة أي التزامات جديدة فيما يختص بحماية الخصوصية

### 3-6-14 الوصول إلى ممتلكات العملاء

سبق وأن أوضحت اللائحة التنفيذية صراحة على أنه لا بد من الحصول على موافقة العميل قبل الدخول لممتلكاته، ويجوز لمقدم الخدمة أن يدخل مباني العميل أو ممتلكاته لعدة أغراض بهدف تقديم أو إعداد تركيب الخدمة المطلوبة. وتتضمن مسودة السياسة عدة التزامات جديدة، بما في ذلك:

- يتعين الحصول على الموافقة الخطية للعميل، وأن يتم الاحتفاظ بذلك التفويض وعرضه على شاغلي المبنى/ المقر عند الطلب
- ألا يتجاوز أعمال نشاط مقدم الخدمة داخل المبنى/ العقار الحد الذي يوافق عليه العميل
- يتعين على مقدم الخدمة أن يعيد حالة المبنى/ المقر إلى الحالة التي كان عليها أو قريباً منها بالقدر المعقول
- أن يبذل مقدم الخدمة كل الجهود الممكنة لعدم ازعاج العميل، بما في ذلك الالتزام بمواعيد الزيارة

**سؤال 4:** هل توافق على أن القسم الثاني من مسودة السياسة يحدد بدقة كافة الأمور التي يتعين تضمينها في السياسة؟

**سؤال 5:** بالنظر إلى كل مجال من المجالات في القسم الثاني، هل تعتقد أن الأحكام مبررة، وتراعي المشكلة التي تحاول معالجتها بالإضافة لأي تكاليف أو أمور تنفيذية يمكن أن تظهر؟

### 3-7-7 مهام وصلاحيات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ( المجلس الأعلى للاتصالات سابقاً )

تبين مسودة السياسة عدة مهام وسلطات للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فيما يتصل بحل النزاعات، التنفيذ والالتزام بالسياسة ومراقبة سوق وقطاع الاتصالات ومراجعة السياسة

### 3-7-1 مهام حل النزاعات

إن الوضع الحالي لحل النزاعات يعمل بشكل جيد وفعال، كما حدده الفصل (12) من اللائحة التنفيذية، إلا أن عدد الشكاوى منخفض للغاية، وما زالت هناك حاجة لأن نحدد بوضوح دور ونطاق الخدمة، ولذلك تم وضع أفضل الممارسات حتى تتماشى الخدمة مع الممارسات العالمية

وينص القسم الثالث (3) من مسودة السياسة على:

- يمكن لخدمة حل النزاعات أن تتحرى وتطالب بإجراء تصحيحات لكافة الشكاوى التي لم يتم البت فيها، إلا إذا كانت الشكاوى تقع ضمن واحدة من الفئات المستثناة. وتشمل الفئات المستثناة كلاً من التالي: القضايا التي سبق وأن تم رفعها للمحاكمة ، الشكاوى الكيدية ، الشكاوى حول قرار تجاري يتخذ مقدم الخدمة حول شروط خدمة ما (أو إذا ما كان سيقدم خدمة)، الشكاوى حول محتوى خدمات الاتصالات، الشكاوى حول مسائل التوظيف، الشكاوى حول الأجهزة/المعدات ، والامور التي تعتقد وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أنه من غير المناسب التحقق منها وللوزارة الحق المطلق في اتخاذ قرار حول قبول أو عدم قبول أي شكاوى. ، ويمكن فحص الشكاوى من خلال خدمة حل النزاعات فقط إذا لم يتم البت فيها خلال 30 يوماً بعد أن يتم رفعها لأول مرة لمقدم الخدمة، أو إذا لم يرضى العميل بالقرار النهائي الذي يعرضه مقدم الخدمة (أو إذا حددت الوزارة إنها مسألة عاجلة)
- ويمكن لخدمة حل النزاعات أن تطلب من مقدم الخدمة تقديم اعتذار و/أو توضيح للعميل، أو أن تتخذ خطوة عملية لمعالجة المشكلة والحد من تكرارها مستقبلاً، و/أو تقديم مقابل مالي للعميل (بما في ذلك إرجاع أموال و/ أو الحصول على تعويض)
- يكون قرار خدمة حل النزاعات ملزماً لمقدم الخدمة، إلا أن لعميل التجزئة حرية رفع المسألة للمحكمة. وهذا ضروري لضمان تشجيع العميل على استخدام الخدمة أولاً (فعلى سبيل المثال يمكن للعميل القيام بذلك دون المساس بحقوقه القانونية)، بينما تضمن هذه الخدمة حماية المستهلكين من التناقض المتواصل. ويتفق هذا الجانب مع النهج المتبع في دعاوى أو محاكم قضائية مشابهة أخرى.
- سوف تتاح خدمة حل النزاعات مجاناً لجميع العملاء. كما ورد أعلاه، يجوز لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المستقبل استرجاع التكاليف المعقولة لتشغيل الخدمة من خلال رسوم إدارية يتم فرضها على مقدمي الخدمات و/ أو العملاء.

**سؤال 6:** هل توافق على الأحكام الواردة في القسم الثالث من مسودة السياسة والخاصة بتسوية النزاعات؟

### 2-7-3 الالتزام بالسياسة

يتضمن القسم 4 من مسودة السياسة توقعات حول وضع مقدمي الخدمات إجراءات داخلية لضمان الالتزام، كما يوضح أيضا أن أي خرق للسياسة سيتم التعامل معه بطريقتين:

- التعامل مباشرة من خلال العميل الذي تأثر سلباً بعدم الالتزام بالقسم (2) من السياسة، عن طريق شكوى لمقدم الخدمة و(حيثما كان وارداً) إلى خدمة حل النزاعات
  - التعامل مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من خلال استخدامها لصلاحياتها الرسمية لفرض التنفيذ.
- وتوضح السياسة نية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لاستخدام نظام تصاعدي لفرض التنفيذ، حيث سيسعى بشكل مبدئي لتسوية الخلاف أو الخرق بدون فرض أية غرامات او عقوبات بصورة رسمية. كما تنوي الوزارة إلى النظر في اتباع الإجراءات التالية دون الحد من سلطاتها لفرض التنفيذ:
- إصدار إعلان عام بأن مقدم الخدمة قد ارتكب خرقاً للسياسة. والغرض من هذه الخطوة الأولى هو تقديم حافز قوي لمقدمي الخدمة للإسراع بالعودة للالتزام بأحكام السياسة
  - إصدار تعليمات ملزمة يتعين على مقدم الخدمة الامتثال لها لضمان الالتزام
  - الطلب من مقدم الخدمة رد أموال/دفع تعويض لفئة من العملاء (يجوز لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أن تدرس إمكانية العمل مع شركاء القطاع لإعداد قواعد وممارسات بشأن المبالغ المستردة)
  - فرض غرامات او عقوبات
  - الطلب من مقدمي الخدمة تقديم ضمانات او سندات مالية.
- وتنص مسودة السياسة على إنشاء نظام للرقابة الذاتية حيث سيطلب من مقدم الخدمة الإقرار سنويًا بالتزامه (أو عدم التزامه) بالسياسة. وستكون هذه المعلومات متاحة للجمهور، كما أنها ستساعد وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من فرض سياسة قائمة على معلومات حقيقية.

سؤال 7: هل تتفق مع الأحكام الواردة في القسم الرابع من مسودة السياسة فيما يتصل بمراقبة الالتزام واستخدام السلطات التنفيذية؟

### 3-7-3 المراقبة والمراجعة

وبالإضافة لمراقبة ومراجعة اتجاهات القطاع وفق المادة (49) من القانون فإن من حق وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وبموجب البند 57 من مسودة السياسة جمع ونشر الإحصائيات الأساسية لقطاع الاتصالات. وهذا يشمل الأبحاث المتعلقة بالسوق من وجهة نظر المستهلكين، والإحصائيات الأساسية للقطاع (بما في ذلك كمية الشكاوى) وأداء القطاع مقابل المعايير القياسية الرئيسية للجودة. ويتوقع أن تساعد هذه المعلومات من تحسين الشفافية حول الكيفية التي يتعامل بها مقدمو الخدمة مع عملائهم، وكذلك من تحسين الأداء من خلال الضغوط التنافسية.

وتوضح البنود (58-60) بأنه يجوز للأمانة العامة (لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) تعديل السياسة في أي وقت، وأن تستيق أي تغيير بالتشاور مع مقدمي الخدمة أو الآخرين.

السؤال 8: هل تتفق مع الأحكام الواردة في القسم الخامس من مسودة السياسة الخاصة بمراقبة ومراجعة مسودة السياسة في المستقبل؟

#### 4- ملخص الأسئلة

مع ما يرد من ملاحظات حول أي أمر يتصل بمسودة السياسة، قد يرغب المستطلعون في الرد على الأسئلة التالية التي وردت في المناقشة:

- 1: هل تتفق مع نهجنا الذي اتبعناه لتكامل القوانين القائمة في مسودة السياسة كوسيلة لتفادي الازدواجية؟
- 2: هل تعتقد أن مسودة السياسة تحقق التوازن الصحيح بين التشريعات القائمة على النتائج وتلك القائمة على الإجراءات القانونية؟
- 3: هل لديك أي تعليق حول العناصر الأساسية لمسودة السياسة، بما في ذلك هيكل مسودة السياسة وما تسعى لتحقيقه؟
- 4: هل توافق على أن القسم الثاني من مسودة السياسة يحدد بدقة كافة الأمور التي يتعين تضمينها في السياسة؟
- 5: بالنظر إلى كل مجال من المجالات في القسم الثاني، هل تعتقد أن الأحكام مبررة، وتراعي المشكلة التي تحاول معالجتها بالإضافة لأي تكاليف أو أمور تنفيذية يمكن أن تظهر؟
- 6: هل توافق على الأحكام الواردة في القسم الثالث من مسودة السياسة والخاصة بتسوية النزاعات؟
- 7: هل تتفق مع الأحكام الواردة في القسم الرابع من مسودة السياسة فيما يتصل بمراقبة الالتزام واستخدام السلطات التنفيذية؟
- 8: هل تتفق مع الأحكام الواردة في القسم الخامس من مسودة السياسة الخاصة بمراقبة ومراجعة مسودة السياسة في المستقبل؟

## الملاحق

### ملحق 1

#### مسودة سياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات

#### التعريفات

#### الاتصالات

توضح المعنى الممنوح لها في المادة 1 من قانون الاتصالات

#### الاعتماد الذاتي

توضح المعنى الممنوح لها في البند 55 من هذه السياسة

#### الأمانة العامة

توضح المعنى الممنوح لها في المادة 1 من قانون الاتصالات

#### الترخيص

يوضح المعنى الممنوح له في المادة 1 من قانون الاتصالات

#### العميل

الشخص أو المستخدم لخدمات الاتصالات سواء أكانت هذه الخدمات لاستعماله الخاص أو إعادة البيع

#### القواعد المكتوبة للشكوى

توضح المعنى الممنوح لها في خلفية الإجراءات الداخلية للشكاوى في هذه السياسة

#### اللائحة التنفيذية

تعني اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات وأي تعديلات أو مراجعات لاحقة

#### المبادئ التوجيهية للإعلان

تعني التوجيهات المتعلقة بالإعلان والتسويق والعلامات التجارية التي صدرت عن المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في 4 إبريل 2011 وأي تعديلات لاحقة أو مراجعات لهذه التوجيهات.

#### المجلس الأعلى للاتصالات

توضح المعنى الممنوح لها في المادة 1 من قانون الاتصالات (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حالياً)

\*يرجى الأخذ في الاعتبار بأن المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات قد استبدل بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فاحتفظ بمسمى المجلس في النصوص القانونية للقانون واللائحة التنفيذية حسب ما ورد في قانون الاتصالات وما عدا ذلك فإنه يقصد به وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

#### المدة الأدنى للخدمة

تعني مدة التعاقد الأدنى التي يتم الاتفاق عليها بين عميل خدمة الاتصالات ومقدم خدمة، والتي لا توجب على العميل دفع أي رسوم في حالة انتهاء التعاقد.

#### خدمة الدليل

تعني توفير معلومات الدليل من مقدم الخدمة أو من أي جهة أخرى

#### خدمة الزامية

توضح المعنى الممنوح لها في الترخيص المملوك من قبل مقدم الخدمة في كل ما يتعلق بخدمات الاتصالات.

#### خدمة حل النزاعات

توضح المعنى الممنوح لها في خلفية حل النزاعات في هذه السياسة

#### خدمة مكالمات الطوارئ

توضح المعنى الممنوح لها في الترخيص المعطى لمقدم الخدمة فيما يتعلق بالخدمات ذات الصلة بقطاع الاتصالات. وفي حال عدم توفر مفهوم خدمة مكالمات الطوارئ في الترخيص الذي يمتلكه مقدم الخدمة، وهذا يعني السماح للمستخدمين من القيام بعمليات الاتصال دون قيود من خلال أرقام هواتف مخصصة، أو أي إجراءات تحددها الوزارة والتي تسمح بالاتصال الفوري مع (أ) مركز الشرطة الدفاع المدني، الإسعاف والخدمات الأخرى المتعلقة بالأمن العام لدولة قطر، أو منطقة محددة، و (ب) أي مؤسسة أخرى، كما يجوز للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من تحديد أي خدمة عاجلة وحاسمة تتصل بسلامة حياة انسان في وضع طارئ من وقت لآخر. .

## سياسة

## شكوى

تعني سياسة حماية مستهلكي قطاع الاتصالات

تعني التعبير عن عدم الرضا الذي يتقدم به العميل ويستلمه مقدم الخدمة ويتصل بما يلي:

أ- توفير مقدم الخدمة لخدمات الاتصالات لذلك العميل، أو

ب- تقييد مقدم الخدمة بالتزاماته القانونية مع مراعاة العميل (بما في ذلك تلك التي يفرضها القانون، اللائحة التنفيذية، سياسة حماية المستهلك وترخيص مقدم الخدمة)

كما يتوقع أن يقوم مقدم الخدمة بالرد أو اتخاذ القرار المناسب فيما يتوقع بالشكوى المقدمة من قبل العميل.

يوضح المعنى الممنوح له في المادة 1 من قانون الاتصالات

## صاحب الترخيص

تعني أي مستهلك يحصل على إحدى خدمات الاتصالات للاستخدام الشخصي، ولا تشمل إعادة بيع تلك الخدمة.

## عميل تجزئة

تعني السوق الحالي والشامل لخدمات الاتصالات بالتجزئة والتي تتوفر لاشتراك العميل وتشمل، على سبيل المثال لا الحصر، العروض التي يتم طرحها في الإعلانات.

## عرض تجزئة

هو الفريق المعني بتسوية النزاعات وشكاوى المستهلكين ويتعامل مع الإجراءات الداخلية للشكاوى في هذه السياسة

## فريق الشكاوى

تعني قانون الاتصالات الصادر بمرسوم قانون رقم (34) لسنة 2006، وأي تعديلات أو مراجعات لاحقة عليه

## قانون الاتصالات

تعني مدة العقد سواء كانت رسوم الإنهاء تنطبق عليها أم لا

## مدة الالتزام

تعني الاقتراح النهائي لتوجيهات فواتير الاتصالات الصادرة عن وزارة الاتصالات (المجلس الأعلى سابقاً) في 25 يناير 2009 وأي تعديلات أو مراجعات لاحقة لهذه التوجيهات.

## مسودة المبادئ التوجيهية

## لاعداد الفواتير

تعني الاسم ورقم الهاتف الثابت لعميل التجزئة أو أي سجل قد لا تتوافر فيه مثل هذه المعلومات

## معلومات الدليل

توضح المعنى الممنوح لها في المادة 1 من قانون الاتصالات

## مقدم الخدمة

توضح المعنى الممنوح لها في خلفية حل النزاعات في هذه السياسة

## نزاع

## القسم الأول: عام

### الأثر القانوني

- 1- وضعت هذه المسودة كالأساسيات لسياسة لحماية المستهلك في دولة قطر وفقاً للمادة 48 من قانون الاتصالات.
- 2- تعد هذه السياسة ملزمة لمقدمي خدمات الاتصالات بموجب المادة 49 من قانون الاتصالات الذي ينص على الآتي: -  
"على مقدمي الخدمة الالتزام بالقواعد والشروط والمعايير والممارسات المتعلقة بسياسة حماية المستهلك"
- 3- ينبغي قراءة السياسة مقرونة مع القوانين واللوائح ذات الصلة، بما في ذلك:  
أ -قانون الاتصالات  
ب -اللائحة التنفيذية  
ج - التراخيص  
د -مبادئ وقواعد الإعلان  
هـ - أي قرارات، أوامر أو لوائح أصدرت من خلال المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (وزارة الاتصالات حالياً) .
- 4- في حالة وجود أي تضارب مع قانون الاتصالات، تكون الأولوية لقانون الاتصالات.
- 5- تحتوي هذه السياسة على إشارات مرجعية وملخصات مشروحة لأحكام حماية المستهلك المتضمنة في القوانين والأدوات التنظيمية الأخرى، بما في ذلك قانون الاتصالات، اللائحة التنفيذية، التوجيهات الإرشادية للإعلانات والترخيص للتأكد من شموليتها عوضاً عن سردها بشكل مستنزف. ولا تؤثر إضافة أو حذف أي من الإشارات المرجعية على تطبيق أو تنفيذ الأحكام المشار إليها.
- 6- ليس للعناوين المستخدمة والنصوص الواردة في الأجزاء الخلفية لهذه السياسة أي أثر قانوني.

### أهداف السياسة

- 7- تهدف هذه السياسة إلى:  
أ -ضمان تمكين العملاء من اتخاذ قرارات شراء صائبة وسليمة.  
ب -أن تتناسب الخدمات التي يقوم العميل بشرائها مع الغرض من شرائها.  
ج -إمكانية رفع الضرر عن العميل إذا ما حدث خطأ ما  
د -أن مصالح العملاء محمية بموجب النظام القانوني في قطر

### نطاق تطبيق السياسة

- 8- تطبق مسودة سياسة حماية مستهلكي خدمات الاتصالات مجالاً أساسياً بالإضافة لتحديدها إطاراً يقوم على:  
أ - أحكام متكاملة لحماية المستهلك تكون ملزمة لمقدمي الخدمة وتحمي وتعزز مصالح العملاء في تعاملهم مع مقدمي الخدمة (القسم 2)  
ب - نظام حل للنزاعات يمكن العملاء من تقديم طلب لرفع الضرر (شكوى) من خلال جهة مستقلة عن مقدمي الخدمة (القسم 3)  
ج - نظام يمكن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من متابعة مدى امتثال مقدمي الخدمة واتخاذ التدابير اللازمة لفرض التنفيذ عليهم إذا اقتضى الأمر (القسم 4).  
د-الاستمرارية في مراقبة ورصد وإعداد تقارير دورية للإحصاءات الهامة بالقطاع ومقاييس جودة الخدمة  
مما يُمكن الوزارة من مراقبة وتعديل الإطار التنظيمي، حسب الحاجة ( القسم 5)

تغطي لوائح حماية المستهلك في هذه السياسة المجالات التالية:

- أ - النشاط الإعلاني
- ب - نشاط المبيعات

- ج - شفافية المعلومات
- د - المتطلبات الدنيا للتعاقد- الفوترة
- هـ - الفوترة
- و- خدمات لأغراض معينة
- ز - الإجراءات الداخلية للشكاوى
- ح - قطع الخدمة من العملاء
- ط - انتقال العملاء
- ي- الوصول لخدمات الطوارئ
- ك - النفاذ لخدمات الدليل
- ل-العملاء ذوي الاعاقة
- م - حماية الخصوصية
- ن - الدخول لأملك وعقارات العملاء.

### زمن تنفيذ وسريان الوثيقة:

- 9- تدخل الالتزامات الجديدة في هذه السياسة حيز التنفيذ بعد ثلاثة أشهر من الإعلان العام الذي تصدره الوزارة. أما فيما يتعلق بالالتزامات القائمة التي تمت الإشارة إليها في السياسة فهي نافذة

### القسم الثاني - لوائح وقواعد حماية المستهلك

#### النشاط الإعلاني

#### خلفية

تتضمن المبادئ التوجيهية للنشاط الإعلاني مجموعة من المتطلبات التي ينبغي على مزود الخدمة الالتزام بها وهي:

- أ- عدم عرض صوراً أو رسوم مضللة في الإعلان أو المواد الترويجية.
- ب- ضمان عدم تضليل المستهلكين حول الجهة الفعلية التي تقدم منتجات وخدمات الاتصالات
- ت- ضمان حقيقة ودقة المحتوى الخاص بالمنتجات والخدمات وضمن كونها غير مضللة وأنها لا تحدث إرباكاً للمستهلك العادي
- ث- يكون مسؤولاً من الناحية القانونية عن أية انتهاكات في الترخيص قد يحدثها مزود الطرف الثالثه
- ج- يلتزم بالمبادئ العامة للممارسات والسلوكيات التي تخص الأنشطة الإعلانية والترويجية، بما في ذلك التزام مزود الخدمة بالآتي :-
1. أن يكون أميناً وصادقاً
2. أن يوفر للمستهلك كافة المعلومات اللازمة بشكل واضح قبل وأثناء وبعد عملية البيع.
3. عدم استغلال قلة خبرة أو معرفة العميل.
4. ألا ينتقد على نحو غير نزيه، أو يقلل من قيمة أو يشوه سمعة المنافس أو خدماته.
5. ألا يخلق ميزة أو امتياز غير عادل من خلال إجراء مقارنات مع المنافسين الآخرين أو منتجاتهم .
6. أن يحدد بوضوح المنتجات أو الخدمات المقدمة من قبل مقدمي الخدمة كل على حدى وخاصاً في أي إعلان مشترك.
7. يتأكد من أن "مجاني" تعني مجاني.
8. يتأكد من أن "الطباعة بالبنط الصغير" لا تتعارض، أو تتضمن اشتراطات جوهرية، أو بخلاف ذلك، تبدل أسس بيان التسويق أو الممارسة
9. يتأكد من أن أي استخدام للإحصاءات أو نتائج البحوث في أية إعلانات قد تم نقلها عن مصدر الدراسة أو من خلال عرض المنهجية والنتائج
10. لا يستخدم مفردات مبهمه يمكن أن تربك أو تشوش
11. لا يتجاوز القانون أو يشجع الآخرين على ذلك.

11- تشكل المبادئ التوجيهية للإعلان وأي تعديلات عليها جزءاً من هذه السياسة. ويجب على مقدمي الخدمة الالتزام باللوائح، والشروط والمعايير والممارسات المبينة في المبادئ التوجيهية للإعلان.

12- بموجب التراخيص، يكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن أعمال وتصرفات الوكلاء، أو الموزعين أو أي طرف ثالث.

#### نشاط المبيعات

##### خلفية

تنص المادة (90) من اللائحة التنفيذية على أنه لا يجوز لأي مقدم خدمة القيام بادعاء أو اقتراح زائف أو مضلل بشأن مدى توفر أو سعر أو جودة الخدمات أو أجهزة الاتصالات التي توفرها أو التي يوفرها مقدمي خدمة اتصالات آخرين.

13- يجب ألا يخرط مقدم الخدمة بأي سلوك تعسفي، غير نزيه، أو مضلل أو خادع

#### شفافية المعلومات

##### خلفية

تتطلب المادة (51) من قانون الاتصالات، أن يوفر مزود الخدمة للعميل شروط الخدمة والتعرفة الخاصة والأسعار والتكاليف المعمول بها لأي خدمة اتصالات وذلك قبل اشتراكه في الخدمة أو قبل تحمله أي التزامات تجارية أمام مزود الخدمة.

وتتطلب المادة (97) من اللائحة التنفيذية على مزود الخدمة أن ينشر على موقعه الإلكتروني: -

- أ - نسخة حديثة من شروط الخدمة أو أي نموذج آخر لأحكام وشروط تقديم الخدمة المعتمدة.
- ب - التعرفة والأسعار والرسوم لأي معدات أو خدمات، بما في ذلك كافة التعريفات المعتمدة والتغييرات المقترحة على التعرفة والتي يتم دفعها للأمانة العامة للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (وزارة الاتصالات حالياً) وفق المادة (55) من اللائحة التنفيذية.
- ج - معلومات الاتصال الخاصة بالهيئة التنظيمية بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى ما يفيد بأن مقدم الخدمة يخضع لقانون الاتصالات ورقابة المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (وزارة الاتصالات حالياً) بموجب القانون وأن يوسع العميل "ومزود الخدمة الآخرين" أن يحيلوا أي نزاعات لم يبت فيها إلى المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (الوزارة حالياً)
- د. سهولة الوصول إلى المعلومات المشار إليها من خلال نظام تصفح سهل.

وتتضي المادة (98) من اللائحة التنفيذية أن يحتفظ مزود الخدمة بنسخ ورقية للمعلومات الموضحة أعلاه داخل مكاتبه، وأن تتاح هذه المعلومات للجمهور للاطلاع بدون مقابل مادي خلال ساعات العمل المعتادة.

وتتطلب المادة (99) من اللائحة التنفيذية، أنه في حال طالبت الأمانة العامة للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (الوزارة حالياً)، معلومات عن شروط الخدمة فإن على مزود الخدمة إدراج المعلومات الموضحة أعلاه في الصفحات الأولى من كل دليل هاتف يقوم بطباعته أو يتم طبعه بالنيابة عنه، ويوفر مزود الخدمة عند الطلب ومقابل رسوم معقولة نسخاً ورقية تتضمن شروطه الخاصة بالخدمة وكافة التعريفات المعمول بها، الأسعار والرسوم لأي عميل يطلب الحصول عليها.

14- يصدر مقدم الخدمة ملخصاً لكل عروض التجزئة الحالية ليتمكن المستهلكين من المقارنة بين خدمات الاتصالات بكل سهولة. ويشترط في هذا الملخص: -

- أ - ألا يكون أكبر من حجم صفحة A4 وبحروف مقروءة
- ب - مكتوب بلغة يسهل على المستهلكين فهمها
- ج - أن يحمل عنوان واضح "كملخص عرض"

د - يحتوي على ملخص موجز حول المزايا الرئيسية لعرض "التجزئة"، بما في ذلك المعلومات التالية بحسب تسلسلها: -

1. وصف للخدمة
2. الحد الأدنى لمدة الخدمة "إن وجدت" وأي حد أدنى للمدة التي يتوجب على العميل قبلها أن يرسل إخطاراً بإنهاء العقد
3. أي قيمة متضمنة "مثل حافز على المكالمات، الرسائل النصية القصيرة أو الحد الأعلى للبيانات" بما في ذلك، حيثما كان مطبقاً، كيفية استخدام هذا الحافز "أي فاتورة دقائق زائد ثواني، أو دقائق زائد دقائق"
4. الرسوم المتكررة للخدمات، على سبيل المثال (التكلفة الشهرية للخدمة)
5. الرسوم لمرة واحدة، على سبيل المثال (التركيب، جهاز يدوي ... إلخ)
6. تعرفه المكالمات/البيانات/الرسائل النصية القصيرة خارج نطاق أي قيمة مضمنة
7. أرقام الشكاوى لمقدم الخدمة، وخدمة حل النزاعات في وزارة الاتصالات (المجلس الأعلى سابقاً)
8. أي رسوم قد يتم تطبيقها في حال إنهاء العميل للعقد خلال فترة الحد الأدنى للخدمة
9. وبالنسبة لخدمات الإنترنت، فيجب أن تحتوي على موجز حول ما إذا كان سيتم تطبيق إدارة حركة البيانات و/أو سياسات الاستخدام العادلة الموضحة في الخطة، وفي هذا الحال فإنه لا بد من إدراج روابط تتوفر فيها المزيد من المعلومات حول هذه السياسات
10. أي معلومات أخرى قد تكون ذات أهمية فيما يتعلق بشراء العميل للخدمة

#### 15- الملخص المشار إليه في المادة (14) :-

- أ- يجوز أن يشكل جزءاً من قائمة التعرّف التي يعدها مقدم الخدمة لأغراض المادة (97) من اللائحة التنفيذية.
- ب - يجب أن يكون متاحاً في جزء يسهل النفاذ إليه على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة.
- ج - يجب أن يكون متاحاً "عبر رابط" في الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة، حيثما تكون هناك دعوة لشراء عرض تجزئة محدد
- د- يجب أن يقدم مجاناً وبدون مقابل على ورق مطبوع في نقاط البيع وعند طلب المستهلك، كما يجب على مقدم الخدمة شرح الأمر وخاصة في حال أدرك أن المستهلك قد يجد صعوبة في استيعاب المادة المطبوعة
- و - يجب أن يتم تحديثه في حال جدد أي تغييرات على عرض التجزئة

16- يجب أن تكون كافة المعلومات متاحة للمستهلكين حول خدمة الاتصالات "متضمنة وغير مقتصرة على المعلومات المتاحة على الموقع الإلكتروني أو المواد الترويجية": -

أ- أن تكون دقيقة

ب- أن يتم تحديثها في أقرب وقت ممكن عملياً وتبعاً لأي تغييرات في شروط وأحكام الخدمة

17- وفقاً لتعليمات مسودة تعرفه التجزئة، فإنه يتعين على مقدمي الخدمة إشعار العملاء مسبقاً بأي زيادة قد تحدث على الرسوم الشهرية، على سبيل المثال إشعار العميل مسبقاً عن الرسوم الشهرية قبل شهرٍ واحدٍ على الأقل.

18- يلتزم مقدم الخدمة بنشر أي زيادة على الأسعار في إحدى الجرائد المحلية العربية والأجنبية. كما أنه يجب على مقدم الخدمة الاعلان عن هذه الزيادة من خلال ارسال الرسائل النصية وخاصة لحملة الهواتف الجواله.

## الحد الأدنى من المتطلبات التعاقدية

### خلفية

المادة (96) من اللائحة التنفيذية تنص على :-

- أ - للأمانة العامة للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (وزارة الاتصالات حالياً) أن تلتزم مقدم الخدمة بأن يقدم لها مسودة شروط الخدمة للموافقة عليها، ويجوز أن تحدد جدولاً زمنياً للمراجعة والموافقة على شروط الخدمة وتطبيقها
- ب - يجب أن تحدد شروط الخدمة الأحكام الأساسية للعلاقة ما بين مقدم الخدمة وعملائه لتقديم واستخدام خدمات الاتصالات
- ج- تقوم الأمانة العامة للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (الوزارة حالياً) بالموافقة على مقترح شروط الخدمة المقدمة إليها ولها أن تجري بعض التغييرات عليها بما تراه مناسباً
- د - أن تحل شروط الخدمة المعتمدة والتي تمت الموافقة عليها محل شروط الخدمة المستخدمة من قبل مقدم الخدمة
- هـ - ويجوز للأمانة العامة للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (الوزارة حالياً) إصدار أمر يقضي بوقف إلزام مقدمي الخدمة على تقديم مسودة شروط الخدمة للموافقة عليها، في حال وجد المجلس (الوزارة حالياً) أن العمل على اتخاذ إجراء كهذا لم يعد مطلباً ملحاً لحماية مصالح العملاء

### شروط تعاقدية واضحة

**19-** تحدد كافة العقود المبرمة بين مقدم الخدمة ومستهلكي خدمات الاتصالات بالتجزئة المتطلبات التالية في صيغة واضحة، يسهل فهمها والوصول إليها، باللغتين العربية والإنجليزية، بحسب تفضيلات العميل:

- أ- وصف الخدمة التي سيتم تقديمها
  - ب- تحديد مدة الالتزام والحد الأدنى لمدة الخدمة (إن وجدت) وأي حد أدنى للمدة التي يتوجب على العميل أن يرسل فيها إخطاراً مسبقاً لإنهاء التعاقد خارج نطاق هذا الشرط
  - ج - تكلفة الخدمة، بما فيها:
    - 1- أي رسوم تكرارية
    - 2- تعرفة المكالمات
    - 3- رسوم لمرة واحدة
  - د - وصف الظروف التي يجوز فيها قطع الخدمة عن العميل من قبل مقدم الخدمة، كما ورد في التراخيص الممنوحة، والمادة (94) من اللائحة التنفيذية أو المادة (31) من هذه السياسة.
  - هـ - أي رسوم يتعين تطبيقها عند إنهاء العقد (خلال أو خارج الحد الأدنى لمدة الخدمة)
  - و - تفاصيل المعايير الدنيا لجودة الخدمة وأي تدابير تعويضية يتم تطبيقها إذا لم يتم الوفاء بمستويات الخدمة المتوقعة
  - ز - وصف لقواعد الشكاوى المكتوبة الخاصة بمقدم الخدمة وخدمة حل النزاعات، بما في ذلك تفاصيل وخطوات تقديم العميل للشكاوى
  - ح - بند يحدد شروط الدفع
  - ط - بند يحدد الشروط المرافقة للمدة الزمنية بين إصدار الفاتورة ودفعها
  - ي - إمكانية الوصول لخدمات الاتصال في حالات الطوارئ من عدمه
- 20-** تحدد كافة العقود بين مستهلكي خدمات التجزئة ومقدمي الخدمات الأغراض التي يجوز من أجلها استخدام المعلومات الخاصة بالعميل، وإتاحة الخيار للعميل لعدم تقديم معلوماته لأي من الأغراض المحددة

## تسهيل انتقال العميل بين مقدمي الخدمة

**21-** يجب ألا تحول الشروط التعاقدية دون السماح لعملاء التجزئة الراغبين من الانتقال من مقدم خدمة لمقدم خدمة آخر. كما لا يتعين أن تتضمن العقود المبرمة بين مقدم الخدمة وعملاء التجزئة على الآتي:

- أ- تشمل شروطاً تؤثر في نهاية مدة سريان عقد عميل خدمات التجزئة، مثل أن يجدد العقد تلقائياً لمدة سريان أخرى دون أن يحصل مقدم الخدمة أولاً على الموافقة الصريحة من قبل العميل
- ب- تمكين مقدم الخدمة من فرض رسوم على عملاء خدمات التجزئة لإنهاء العقد خلال الحد الأدنى لمدة الخدمة، إذا كانت الرسوم لا تتناسب مع المبالغ التي لا يزال على عميل التجزئة دفعها للمدة المتبقية من مدة الالتزام (العقد)

**22-** على مقدم الخدمة أن:-

- أ- يقدم إخطار خطي للعميل مدته 21 يوماً على الأقل، أو أي إخطار آخر تحدده الوزارة حالياً حول أي تغييرات في العقد أو الخدمة التي يحتمل أن:-
  - 1- تقلل من فوائد العقد أو الخدمة المقدمة للعميل
  - 2- تزيد من أعباء العميل بالنظر للعقد أو الخدمة
  - 3- تحدث اختلافات كبيرة في العقد أو الخدمة عن تلك التي سبق التعاقد عليها
- ب- السماح للعميل بالانسحاب من العقد في حال استلام مثل هذا الإخطار من مقدم الخدمة دون غرامات تذكر
- ج- إذار العميل في نفس وقت إرسال الإخطار كما هو موضح في النقطة (أ) بإمكانية إنهائه للعقد دون غرامات / جزاءات تذكر، إذا لم يكن التغيير المطلوب مقبولاً للعميل

## الفوترة

### فواتير دقيقة وواضحة

#### خلفية

تتطلب المادة (51) من قانون الاتصالات والمادة (87) من اللائحة التنفيذية على ألا يكون العميل ملزماً بدفع أي رسوم نظير خدمات أو معدات لم يتم بطبها، وألا يفرض مقدم الخدمة أي رسوم في ما عدا الرسوم المحددة.

يشترط الملحق (E) من الترخيص على التزام مقدم الخدمة (للهواتف الثابتة والمنقلة) بمعايير الجودة فيما يتصل بعدد الشكاوى حول دقة الفواتير والوقت المستغرق لمعالجة مثل هذه الشكاوى، وأن يرفع تقارير منتظمة لمدى الامتثال للأمانة العامة للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (الوزارة حالياً).

وتتضمن مسودة المبادئ التوجيهية للفواتير، التي أشرنا إليها عند إعداد هذه السياسة، متضمنة المحتوى والشكل لتتناسب مع تلك الموجودة في السياسة.

**23-** ينبغي ألا يقدم مقدم الخدمة للعميل أي فاتورة تتعلق بأي خدمات أو معدات اتصالات إلا إذا شكلت المبالغ الموضحة في هذه الفاتورة تجاوز الخدمات أو المعدات التي تم توفيرها فعلياً للعميل

## محتوى وشكل تقديم الفواتير

### خلفية

تشترط المادة (87) من اللائحة التنفيذية على مقدمي الخدمة الالتزام بتقديم فواتير للعملاء: -

1. مرة واحدة على الأقل كل ثلاثة أشهر ومجاناً
2. في صورة ورقية، أو في شكل الكتروني إذا وافق العميل
3. في شكل واضح وبسيط
4. أن تشمل معلومات دقيقة بالنسبة للخدمات المقدمة والمبالغ المستحقة عن كل خدمة وطريقة حساب تعرفه أي خدمة والتي تبني عليها الفواتير كطول مدة المكالمات أو أية مقياس آخر

وتشترط التراخيص على أنه (ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك خطياً مع العميل) وخلال 20 يوماً بعد نهاية كل فترة فواتير، يجب أن يقدم صاحب الترخيص لعملائه في المنازل أو الأعمال التجارية التي تستخدم خطأ واحداً (بخلاف عملاء الدفع المقدم) فواتير مجانية مفصلة في شكل واضح ومقروء وبسيط يفهمه، عن أي وكافة الخدمات المقدمة من المرخص له خلال فترة الفواتير.

### 24- الفاتورة يجب أن:-

- أ- تصدر بأي من اللغتين العربية أو الإنجليزية، بحسب ما يفضل العميل
- ب- ذكر المدفوعات التي تمت عن الفاتورة السابقة
- ج - تحدد تاريخ قطع الخدمة إذا لم يتم الدفع

25- يوفر مقدم الخدمة إخطاراً الكترونياً لأي عميل تجزئة يشترك في خدمة مقابل قيمة مضمنة محددة (مثل الحوافز على المكالمات، الرسائل النصية القصيرة أو البيانات)، عندما يصل العميل إلى 80% و 100% من الاستخدام الشهري أو الحافز المسموح به، وفق نظام الاشتراك المعني.

وهذا الإخطار يجب أن:-

- أ- يُقدم خلال 48 ساعة من الوصول للحد المسموح
- ب- يُقدم إلكترونياً، عبر البريد الإلكتروني أو من خلال رسالة نصية قصيرة
- ج - يُخطر العميل بوضوح حين وصوله لسقف المحدد وكذلك تداعيات أي استمرار في استخدام الخدمة (بما في ذلك ما يتصل بالرسوم التي يمكن أن تطبق الآن، أو قد تطبق عن الاستخدام في المستقبل)

### الاحتفاظ بسجلات الفواتير

### خلفية

تنص المادة (88) من اللائحة التنفيذية على ضرورة احتفاظ مقدمي الخدمة بسجلات صحيحة لجميع الفواتير لمدة لا تقل عن اثني عشرة شهراً من تاريخ الفاتورة، وجعلها متاحة للأمانة العامة (للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات -الوزارة حالياً) عند الطلب. وتتضمن التراخيص متطلباً يقضي بتوفير واستكمال المرخص له للإجابات وفي الوقت المطلوب، عن كافة طلبات المعلومات الصادرة عن وزارة الاتصالات (المجلس الأعلى للاتصالات سابقاً)

26- إذا فصل عميل التجزئة استلام فواتير الكترونية، فإنه يجب أن تكون كل الفواتير متاحة على الموقع الإلكتروني ولمدة الاثني عشر شهراً التالية على الأقل

**خلفية**

تتطلب المادة (101) من اللائحة التنفيذية أن تضع الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) الحد الأدنى من معايير جودة الخدمة، ويجوز لها تعديل تلك المعايير بعد استشارة مقدمي الخدمة ذوي العلاقة ويشترط الملحق (E) من تراخيص الهواتف الثابتة والمتنقلة التزام صاحب الترخيص بنوعية وجودة الخدمة الموضحة فيه والمقدمة لعميل التجزئة. كما على صاحب الترخيص تقديم تقرير للأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) يوضح فيه مدى امتثاله والتزامه بمعايير ونوعية وجودة الخدمات المقدمة. .  
وتتضمن المادة (102) من اللائحة التنفيذية والملحق (E) من التراخيص ذاتها بأن الفشل في التقيد بمعايير جودة الخدمة سيؤدي لفرض غرامات، أو عقوبات، أو إعادة مبالغ أو أي معالجات أخرى لرفع الضرر.

**27-** يتخذ مقدم الخدمة كافة الإجراءات الضرورية للتأكد من أنه:

- أ- يمكن لأي عميل استخدام خدمات الاتصال الخاصة به للاتصال بأي رقم هاتف في داخل دولة قطر (حتى أرقام الطوارئ) (سواء كان مملوكاً أو مستضافاً من قبل مقدم الخدمة أو لا)
- ب- يمكن لأي عميل (سواء كان ذلك المستخدم النهائي من عملاء مقدم الخدمة ذاتها أم لا) الاتصال بأي رقم هاتف في الخدمة (أو خدمات الطوارئ والخطوط الساخنة) يملكه أو يستضيفه مقدم الخدمة

**الإجراءات الداخلية للشكاوى**

**خلفية**

تتطلب المادة (94) من اللائحة التنفيذية على مقدم الخدمة الآتي: -  
أ- تخصيص شخص أو مجموعة أشخاص لتلقي الشكاوى من العملاء (فريق الشكاوى)  
ب- توفير تفاصيل عن كيفية الاتصال بفريق الشكاوى، وذلك من خلال جميع المراسلات الخطية المرسلة إلى العملاء ومن خلال الموقع الإلكتروني الخاص بكل مقدم خدمة.  
ج - وضع إجراءات موثقة للتعامل مع شكاوى العملاء خاضعة لموافقة الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) (قواعد مكتوبة للشكاوى)

**28-** تكون القواعد المكتوبة لشكاوى مقدم الخدمة:

- أ- أن تكون مختصرة، يسهل فهمها ولا تحتوي إلا على معلومات حول الطريقة التي يتبعها مقدم الخدمة للتعامل مع الشكاوى
- ب- تشمل على المعلومات التالية، كحد أدنى:
  - 1- آلية تقديم الشكاوى
  - 2- الخطوات التي يتخذها مقدم الخدمة لحل المشكلة، بما في ذلك الأطر الزمنية التي يسعى مقدم الخدمة من خلالها لحل المشكلة، أو إخطار العميل بمدى تقدمه في إجراءات تسوية الشكاوى
  - 3- معلومات الاتصال بفريق الشكاوى التي يمكن من خلالها تقديم شكوى، بما في ذلك أرقام الهواتف، عنوان البريد الإلكتروني والعنوان البريدي
  - 4- معلومات الاتصال حول وجود خدمة حل النزاعات، متضمناً ذلك معلومات حول الوقت الذي يمكن للعميل الوصول لخدمة حل النزاعات
  - 5- سهولة الوصول إليها على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة وعند الطلب، وتقدم مجاناً في صورة ورقية للعميل

**29-** سهولة الوصول لنظام إجراءات التعامل مع الشكاوى الخاص بمقدم الخدمة بما يمكن العملاء من ذوي الإعاقة من تقديم ومتابعة الشكاوى

**30-** على مقدم الخدمة أن يعالج شكاوى العملاء بطريقة نزيهة وفي الوقت المطلوب

31- بعد تقديم شكوى، يتوجب على مقدم الخدمة أن:

- أ- يؤكد استلام شكوى العميل خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى لأول مرة
- ب- تسجيل الشكوى في النظم الداخلية للمعلومات بطريقة تمكنه من مراقبة الشكوى ومعرفة وضعها الحالي
- ج- تسليم العميل رقم مرجعي خاص بتلك الشكوى، مما يسهل على العميل إمكانية الاستفسار ومراجعة شكواه لاحقاً

32- يقوم مقدم الخدمة برد أموال العميل من دون أى تقييد لمسؤوليته والتزاماته اتجاه عملائه، في حال:

- د- فشل مقدم الخدمة في الوفاء بالتزاماته التعاقدية مع العميل
- هـ دفع العميل لخدمات لم يوفرها مقدم الخدمة أو لم يتم طلبها من قبل العميل
- و - عدم تناسب المنتج أو الخدمة مع الغرض المصمم لتحقيقه منها
- ح - عدم تناسب جودة الخدمة التي يوفرها مقدم الخدمة مع توقعات استخدامها

باستثناء الحالات التي تتجاوز فيها أي خسارة إجمالي المبلغ الذي دفعه العميل لمقدم الخدمة طوال المدة التي تتصل بها الشكوى أو تكون قد نتجت عن:-

- ط - شخص (بمن في ذلك العميل) خلاف مقدم الخدمة
- ي - حدث خارج سيطرة مقدم الخدمة، بما في ذلك الأحداث القاهرة / الطارئة

### قطع الخدمة عن العملاء

#### خلفية

تنص التراخيص الممنوحة على عدم جواز تعليق، إلغاء، سحب أو إرباك توفير أي نوع من الخدمات الإلزامية من أي فئة أو مجموعة من العملاء، دون الموافقة المسبقة من (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات- الوزارة حالياً) باستثناء نطاق ضيق من الظروف (بما في ذلك إجراءات الاختبار الضرورية أو إصلاح أو تطوير الأعمال لفترة محدودة، أو في حالة الظروف القاهرة). ولا تتطلب الرخصة من مقدمي الخدمة إخطار وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حالياً (المجلس سابقاً) بحالات قطع الخدمة الفردية. أو منع تعطيل واسع النطاق. ويجب على مقدم الخدمة تقديم إخطار خطي للوزارة قبل 60 يوماً على الأقل من تاريخ أي تعطيل واسع النطاق، وأن يلتزم بأي أحكام يقررها المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك تقديم إخطار قبل فترة كافية للعملاء المتأثرين. كما تشترط الرخصة على أن يقوم مقدم الخدمة وعلى الفور بإخطار وزارة الاتصالات (المجلس الأعلى سابقاً) بالإضافة للعملاء المتأثرين وأن يعمل على ضمان إعادة الخدمة، بأسرع وقت ممكن وذلك في حالة تعطيل أي خدمة إلزامية نتيجة لقوة القاهرة. وتنص المادة (94) من اللائحة التنفيذية على أنه يجب على مقدم الخدمة عدم قطع أو تغيير خدمات الاتصالات التي تقدم للعميل، والتي تكون محل شكوى أو نزاع، إلا وفقاً لشروط الخدمة الموافق عليها من قبل الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) (ووفقاً للمادة (96) من اللائحة التنفيذية) أو بمقتضى أوامر صادرة عن الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) (الوزارة حالياً).

33- في حال لم يقم أحد العملاء بدفع كل أو جزء من المستحقات الموضحة عليه بالفاتورة لمقدم الخدمة مقابل خدمات الاتصالات التي تم توفيرها له من قبل مقدم الخدمة، فإن أي إجراءات يتخذها مقدم الخدمة لتنفيذ الدفع أو القطع، يجب أن:-

- أ- تكون متناسبة وغير تمييزية دون مبرر
- ب- تتضمن تقديم إخطار للعميل قبل وقت معقول وذلك قبل أي تعطيل أو قطع للخدمة (إخطار مدته يومان على الأقل)
- ج - فيما عدا حالات الاحتيال، أو التأخير المتواصل في الدفع أو عدم الدفع، ويقتصر أي تعطيل على الخدمة المعنية فقط
- د - لا يتم قطع الخدمة إذا كانت هناك شكوى لم يتم البت فيها عن نزاع حول رسوم، وعلى مقدم الخدمة أن يخطر العميل بهذا

خلفية

تنص المادة (87) من اللائحة التنفيذية على أنه لا يجوز لمقدم الخدمة نقل أو محاولة نقل العملاء (ولا يحق له مطالبتهم بأجور مقابل الخدمات)، إلا وفقاً لطلب العميل، أو لشروط الخدمة المتفق عليها أو بناءً على توجيهات خطية من قبل العميل .

الوصول لخدمات الطوارئ

خلفية

يشترط الملحق (B) من تراخيص الهواتف الثابتة والمتنقلة على أن يعمل مقدم الخدمة على ضمان وصول العميل لمكالمات خدمات الطوارئ بدون تكلفة. كما تلزم المادة (59) من قانون الاتصالات بتقيد مقدمي الخدمة بتنفيذ الأوامر والتعليمات التي تصدر بشأن تطوير شبكة أو آلية عمل الخدمة لتلبية متطلبات الأمن والطوارئ العامة.

**34-** يجوز لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، إذا رأت ذلك متوافقاً مع أغراض قانون الاتصالات (كما هو منصوص عليه في المادة (2) من قانون الاتصالات) أن تصدر لوائح، قوانين أو أوامر تطالب فيها أن يوفر مقدمو الخدمة معلومات دقيقة عن الموقع والوقت الحقيقي لكافة المكالمات التي تمت من خلال خدمات مكالمات الطوارئ المتوفرة للجهة (للجهات) التي تتلقى المكالمات

**35-** يعد الكشف عن معلومات موقع المتصل وفق أي لوائح، قوانين أو أوامر تصدر بموجب المادة (34) أعلاه كشفاً قانونياً للمعلومات وفقاً للمادة (52) من قانون الاتصالات والمادة (92) من اللائحة التنفيذية ومما هو منصوص عليه في التراخيص الممنوحة وأي تقييد آخر على استخدام وإفشاء المعلومات السرية

**36-** تشكل اللوائح والقوانين والأوامر الصادرة وفق المادة (34) أعلاه جزءاً من هذه السياسة

**خلفية**

تنص المادة 50 من قانون الاتصالات بجواز وضع (وزارة الاتصالات حالياً والمجلس الأعلى سابقاً) لقواعد تنظيمية لتوفير خدمات دليل الهاتف في الترويج للمنتجات والسلع في "سياسة حماية المستهلك".

وتنص المادة (52) من قانون الاتصالات والمادة (92) من اللائحة التنفيذية على حماية معلومات المستهلك، وأن يتم تحديد الأغراض التي يتم من أجلها جمع المعلومات من قبل مقدم الخدمة عند أو قبل جمعها، وألا يجمع مقدم الخدمة أو يستعمل أو يحتفظ أو يعلن عن معلومات العميل لأغراض إلا على النحو المصرح به، وبموافقته أو وفقاً لما يسمح به القانون.

وتنص المادة (100) من اللائحة التنفيذية على أنه يجوز للأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً) إصدار اللوائح أو القواعد أو الأوامر التي تطلب بموجبها من مقدمي الخدمة تزويد العملاء بدليل هاتف والسماح لهم للوصول لخدمات الدليل، فضلاً على وجوب مقدم الخدمة، وفقاً لأي لوائح، قواعد أو أوامر صادرة من الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً)، أن:

- يزود العملاء بدليل هاتف.
- يتيح للعملاء الوصول لخدمات الدليل
- تبادل وجمع معلومات العميل، كلما كان ذلك مطلوباً، لتسهيل إصدار دليل الهاتف أو تقديم خدمات الدليل

**37-** فيما عدا عملاء التجزئة الذين يفضلون عدم الوصول لخدمات الهاتف، على مقدم الخدمة أن يضمن وصول أي عميل لخدمات الدليل التي تحتوي على معلومات الدليل لجميع العملاء في قطر والذين تم تخصيص رقم هاتف ثابت لهم من قبل مقدم الخدمة (ما عدا أولئك الذين يمارسون حقهم في إزالة المعلومات الخاصة بهم من الدليل).

**38-** يحق للعميل أن:

- أ- يختار إزالة أو حجب معلوماته من الدليل وذلك في حال التعاقد مع مقدم الخدمة
- ب- يطلب حجب جزء أو كل المعلومات الخاصة به من الدليل في أي وقت وذلك من خلال تقديم طلب لمقدم الخدمة
- ج- يتم إخطاره بالمعلومات، التي يوفرها أو سيوفرها مقدم الخدمة، أو قام بتوفيرها عنه، من خلال خدمات الهاتف

**العملاء من ذوي الإعاقة:-**

**39-** يوفر مقدم الخدمة ومجاناً وبشكل مقبول للعميل الذي يعاني من إعاقة بصرية ( الأمثلة عن الشكل/ الصيغة المقبول تشمل أن تكون الوثيقة مطبوعة بخط كبير، أو بلغة بريلا أو في شكل صوتي ) عند الطلب:-

- أ- أي عقد مع العميل المعني لتوفير خدمات الاتصالات
- ب- أي فاتورة تقدم عن تلك الخدمات
- ج - أي مراسلات أخرى بين مقدم الخدمة والعميل

**40-** يدرج مقدم الخدمة ما يفيد بتوفر المعلومات في الصيغ المشار إليها في المادة (39) أعلاه بشكل يسهل الوصول إليه على موقعه الإلكتروني، كما يقدم عرض خدمة للعملاء في المواقع التي يُدرك فيها أن العميل يعاني من إعاقة معينة.

**41-** يضمن مقدم الخدمة أن يحدد العميل، من ينوب عنه للتعامل مع مقدم الخدمة بشأن حساب العميل وذلك بشكل مجاني، بما في ذلك:

- أ- استلام فاتورة ذلك العميل
- ب- دفع فاتورة العميل نيابة عنه
- ج - تحديد سقف المبلغ الإجمالي الذي يمكن فوترته في شهر أو مدة يتفق عليها
- د - تقديم استفسارات حول حساب العميل نيابة عنه

**42-** لتفادي أي شكوك، لا يدخل الشخص المحدد والمشار إليه في المادة (41) في تعاقد مع مقدم الخدمة ويجب ألا يكون مسؤولاً من الناحية القانونية أمام مقدم الخدمة عن أي أفعال أو تصرفات يقوم بها.

**43-** يجوز لوزارة تصالات وتكنولوجيا المعلومات، إذا رأت أن ذلك يتوافق مع أهداف قانون الاتصالات (كما هو منصوص عليه في المادة (2) من قانون الاتصالات) أن تصدر لوائح، قواعد أو أوامر لتأسيس نظام مساعدة يمكن العملاء ذوي الإعاقة من تلقي المساعدة لاستخدام خدمات الاتصالات الخاصة بهم.

**44-** تشكل اللوائح، والقواعد أو الأوامر الصادرة وفقاً للمادة (43) أعلاه جزءاً من هذه السياسة

**حماية الخصوصية :**

#### خلفية

تتضمن المادة (52) من قانون الإتصالات متطلبات تنص على أن:

- أ- يكون مزود الخدمة مسؤولاً عن حماية معلومات العملاء وإتصالاتهم والتي تكون في حوزته، ولا يجوز لمزود الخدمة جمع أي معلومات أو الإحتفاظ بها أو الإعلان عنها إلا بموافقة العميل أو وفقاً لما يسمح به القانون.
- ب- على مزودي الخدمة التأكد من أن المعلومات المقدمة صحيحة وكاملة وصالحة لأغراض إستخدامها.
- ج - للعملاء الحق في أن يطلبوا بتصحيح أو حذف أي معلومات خاصة بهم.
- د - ليس في المادة (52) ما يمنع السلطات المختصة من الحصول على أي معلومات سرية أو اتصالات خاصة بالعملاء.

وتشترط المادة (91) والمادة (92) من القانون على مزود الخدمة أن:

- أ- يتخذ جميع الخطوات، على نحو معقول، لضمان الحفاظ على سرية إتصالات العميل، ولا يجوز لمزود الخدمة قطع أو مراقبة أو تعديل محتويات إتصال العميل، إلا بموافقة الصريحة، أو وفقاً لما هو مسموح به صراحةً أو مطلوب بموجب القوانين المعمول بها في دولة قطر
- ب- أن يحدد الأسباب التي يستند إليها للحصول على أو جمع معلومات العميل، وذلك عند أو قبل جمع تلك المعلومات، ولا يجوز لمزود الخدمة، ما لم يكن مصرحاً له أو مطلوباً منه وفق القانون أو بموافقة الشخص الذي تتعلق المعلومات به، جمع أو استخدام أو إفشاء معلومات العميل لأغراض غير مصرح أو مسموح بها
- ج - يكون مسؤولاً عن أي سجلات في حيازته أو تحت سيطرته أو حيازة أو سيطرة أي من وكلائه تتضمن معلومات وإتصالات العميل
- د - ضمان أن معلومات واتصالات العميل محمية بموجب وسائل تقنية وأمنية تتناسب مع حساسيتها
- هـ - لا يقوم بإفشاء معلومات العميل إلى أي شخص، دون موافقة العميل، إلا إذا كان الكشف عنها مطلوباً أو مسموحاً به من قبل الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً)
- و - الإحتفاظ بكافة معلومات العميل وعدم استخدامها إلا للأغراض المبينة في شروط الخدمة أو بموجب أي قواعد أو أوامر صادرة عن الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً) أو وفقاً لما هو مسموح بموجب القوانين المعمول بها،
- ز - أن يضمن أن معلومات العميل صحيحة وكاملة وأنه يتم تحديثها وتحديثها بصورة دورية للأغراض المراد إستعمالها

وتقيد التراخيص معالجة وتعديل اتصالات وبيانات العميل من قبل مزود الخدمة

**خلفية:**

تحدد المادة (53) من قانون الاتصالات "إجراءات الوصول" وتسمح للأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقا والوزارة حاليا) بوضع "القواعد اللازمة لتسهيل الوصول إلى الممتلكات الخاصة والعامة".  
وتمنح المادة (104) من اللائحة التنفيذية مزود الخدمة الحق في الدخول إلى مباني أو عقارات العميل لأغراض تركيب وتشغيل وصيانة وإصلاح جميع مرافق الاتصالات التي يمتلكها أو يقدمها، ويخضع حق الدخول للآتي:

أ- إخطار العميل والحصول على موافقته

ب- تكليف موظفين محددين ومؤهلين

**45-** لا يدخل مقدم الخدمة لمباني وعقارات العميل إلا بموافقة العميل عن طريق

أ- الحصول على الموافقة الخطية من قبل العميل

ب- الاحتفاظ بالموافقة وإبرازها عند الطلب لشاغلي المباني أو العقارات

**46-** وكشرط لدخول المباني أو العقارات على مقدم الخدمة أن:

أ- يدخل للمباني أو العقارات ويؤدي العمل المتفق عليه فقط مع العميل

ب- إعادة المباني أو العقارات إلى الحالة التي كانت عليها قبل الدخول، أو قريبا منها بالقدر المعقول

ج - بذل " أفضل الجهود" لعدم مضايقة العميل بما في ذلك الالتزام بالمواعيد المتفق عليها

**خلفية:**

تنص المادة (61) من قانون الاتصالات على أن تفصل الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً) في النزاعات التي تنشأ بين مزودي الخدمات والآخرين، وأن يكون القرار الصادر من الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً) نهائياً وواجب التنفيذ.

وتشترط المادة (61) من قانون الاتصالات عدم قبول دعوى بشأن النزاع إلا بعد صدور قرار في ذلك النزاع من قبل الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً) والوزارة حالياً) أو مرور 60 يوماً من تاريخ عرضه عليها..

وتسمح المادة (105) من اللائحة التنفيذية للأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً) أن تصدر أي أوامر تتعلق بمسؤولية مزود الخدمة، أو بإرجاع المبالغ للعملاء، أو بالأضرار المرتبطة بتقديم الخدمات.

وتخول المادة (122) من اللائحة التنفيذية للأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً) حق إصدار اللوائح والقواعد والأوامر والإخطارات المتعلقة بحل النزاعات.

وتنص المادة (124) من اللائحة التنفيذية على أنه وبعد استخدام إجراءات شكاوى العملاء الخاصة بمزود الخدمة، إذا لم يتمكن العميل من التوصل إلى حل للنزاع فإنه يجوز لأي من الطرفين (العميل أو مزود الخدمة) أن يطلب من الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً) المساعدة في حل النزاع (" خدمة حل النزاعات")

ووفقاً للمادة (124) من اللائحة التنفيذية يجوز للأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً) اتخاذ أي من الإجراءات التالية:

- أ- تعيين أي من موظفيها أو إستشاري مختص لمحاولة حل النزاع
- ب- إصدار قرار واجب التنفيذ في موضوع النزاع
- ج - إتخاذ أي إجراء تراه مناسباً
- د - توجيه أصحاب الشأن إلى عرض النزاع على المحكمة المختصة.

وتشترط المادة (97) من اللائحة التنفيذية أن يقوم مزود الخدمة بنشر معلومات علي موقعه الإلكتروني بجواز اتصال العملاء بالأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً) إذا لم يتم التوصل إلى حل للخلاف مع مزود الخدمة.

وتشترط المادة (125) من اللائحة التنفيذية على أطراف النزاع الإلتزام بتحمل جميع الأتعاب والنفقات الناتجة عن النزاع والتي قد تتحملها الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً).

47- يمكن لخدمة حل النزاعات أن تتحرى، أو تطلب، حيثما كان مناسباً، معالجة جميع الشكاوى التي لم يتم حلها حول مقدم خدمة وخدماته، باستثناء أن تكون الشكوى:

- أ- قد عرضت بالفعل أمام المحكمة أو أي جهة اختصاص أخرى.
- ب- كيدية.
- ج - بشأن القرارات التجارية التي يتخذها مقدم الخدمة حول توفير منتج أو خدمة معينة أو الشروط التي سيقوم المقدم بإتاحتها للجمهور.
- د - ما يتعلق بمحتوى خدمات الاتصالات (مثل، المكالمات، البريد الإلكتروني، الرسائل النصية القصيرة أو أي نوع آخر من الرسائل) أو مواقع الإنترنت.
- هـ - تعلق بأمور التوظيف وموظفي مقدم الخدمة
- و - تتعلق بالأجهزة أو المعدات التي لم يتم توفيرها من قبل مقدم الخدمة
- ز - حول أمر أو مسألة ترى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أنه من غير المناسب التحري عنها

#### 48 - خدمة حل النزاعات:

- أ- تقبل الشكوى في حال لم يتم البت فيها من قبل مقدم الخدمة خلال 30 يوماً من تاريخ رفع الشكوى لأول مرة، أو عند عدم اقتناع العميل بالقرار الذي يعرضه مقدم الخدمة عليه لحل المسألة، أو حين ترى خدمة حل النزاعات أن الحالة عاجلة.
- ب- يكون لها مطلق الحرية في أن تقرر ما إذا كانت الشكوى في نطاق صلاحيات خدمة حل النزاعات
- ج - تتعامل بنزاهة طوال مدة التحري مع أطراف النزاع
- د - إمكانية قبول شكوى من شخص يحدده المستخدم النهائي ينوب عنه بالتصرف واتخاذ أي إجراء.

**49-** إذا رأَت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أن هناك ضرراً من الواجب رفعه بعد الأخذ بعين الاعتبار كافة الظروف، فإن لها أن تطلب من مقدم الخدمة أن يقدم للعميل واحداً أو أكثر مما يلي:

- أ- اعتذار، قد يكون علنياً أو على انفراد للعميل
- ب- توضيح الخطأ، وقد يكون علنياً أو بشكل منفرد للعميل
- ج - إجراء عملي لمعالجة المشكلة ومنع تكرارها مستقبلاً
- د - تعويض مالي، وقد يتضمن إرجاع الأموال

**50-** يعد قرار خدمة حل النزاعات بشأن الشكوى واجبة التنفيذ من قبل مقدم الخدمة، ولكن ليس من قبل العميل، والذي ستكون له حرية متابعة الأمر أمام المحكمة

**51-** يمكن للعميل اللجوء لخدمة حل النزاعات بدون مقابل (مجاًناً)

#### القسم 4- الالتزام بالسياسة

**52-** يلتزم مقدم الخدمة لتأكيد الالتزام بالقسم (2) من هذه السياسة من خلال:

- أ- إعداد سياسة وإجراءات التزام مناسبة.
- ب- إعداد إجراءات أو برامج مناسبة لتوعية الموظفين في مجالات الالتزام بالسياسة
- ج - التأكد من تقديم السياسة (وأي إجراءات أو برامج داخلية) إلى أي طرف ثالث يعمل مع أو بالنيابة عن مقدم الخدمة في توفير خدمات الاتصالات.

**53-** يمكن معالجة أي مخالفة لهذه السياسة بطريقتين:-

- أ- يجوز للعميل الذي يتأثر سلباً بعدم التزام مقدم الخدمة بالقسم (2) من هذه السياسة أن يتقدم بشكوى ضد مقدم الخدمة، من خلال، الإجراءات الداخلية لشكاوى مقدم الخدمة، وإن لم يتم حل الشكوى، فللعميل أن يتوجه لخدمة حل النزاعات بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

ب- يجوز للوزارة ممارسة سلطاته الرسمية لفرض التنفيذ واتخاذ قرار ضد مقدم الخدمة جراء مخالفة أي من أحكام هذه السياسة

**54-** عند ممارسة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لسلطاتها الرسمية لفرض تنفيذ السياسة وفق المادة أعلاه، ودون المساس بسلطاتها القانونية التقديرية، تنظر الوزارة في استخدام نظام تصاعدي لفرض التنفيذ يقوم على :

- أ- إعلان عام بأن مقدم الخدمة قد ارتكب في الغالب خرقاً للسياسة. والغرض من هذا الإجراء هو تقديم إعلان للجمهور بفشل مقدم الخدمة في الوفاء بالتزاماته والحاجة لمعالجة سريعة للموقف من قبل مقدم الخدمة
- ب- تعليمات واجبة التنفيذ ينفذها مقدم الخدمة لضمان الالتزام بالسياسة
- ج- إرجاع الأموال و/أو دفع تعويض لفئة من العملاء
- د - غرامات وعقوبات

## الرقابة الذاتية للالتزام:

**55-** يرفع مقدم الخدمة إقراراً خطياً سنوياً ("إقرار ذاتي") عن التزامه بالسياسة إلى الأمانة العامة للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (الوزارة حالياً) وذلك قبل التاريخ الذي يلي 31 ديسمبر بعشرة أيام عمل، يوضح:-

- أ- التزامه الدائم بهذه السياسة طوال الوقت من التاريخ الذي يسبق الإقرار الذاتي مباشرة
- ب- أنه لا زال ملتزماً بالسياسة في التاريخ الذي صدر فيه الإقرار الذاتي
- ج - بحسب معرفته واعتقاده، فإنه سيلتزم بالسياسة للاثني عشرة شهراً التالية

**56-** إذا لم يتمكن مقدم الخدمة من استكمال إقراره الذاتي في ذلك التاريخ، فإن عليه تقديم :

تقرير مكتوب إلى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خلال عشرة أيام عمل من السنة المنتهية في 31 ديسمبر، يشمل التالي:

- أ- تحديد البند (البند) من السياسة الذي لم يتمكن من إقراره ذاتياً خلال الفترة الزمنية المحددة
- ب- تقديم الأسباب التي لم تمكنه من إعداد الإقرار الذاتي
- ج - توضيح الإجراءات التي سيتخذها مقدم الخدمة لمعالجة الوضع والتاريخ المتوقع الذي يستكمل فيه الإقرار الذاتي.

### خلفية

تنص المادة (49) من قانون الاتصالات بضرورة إلزام مزودو الخدمة بالقواعد والشروط والمعايير والممارسات المتعلقة بسياسة حماية المستهلك

وتنص المادة (70) من قانون الاتصالات على أن يعاقب أي شخص يخالف أيًا من أحكام الفقرة الأخيرة من المادة (49) (كما هو موضح أعلاه) من قانون الاتصالات بالحبس مدة لا تتجاوز سنتين و/أو بغرامة لا تتجاوز مائة ألف (100,000) ريالاً قفرياً.

وتنص التراخيص على أنه، وفي ممارسته لعمله، يلتزم صاحب الترخيص بالإطار التنظيمي المعمول به، كما هو موضح في الترخيص، متضمناً كافة القرارات واللوائح التي صدرت عن المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً (الوزارة حالياً)، بما في ذلك تلك التي تحكم حماية المستهلك

وتنص أيضاً على أن الفشل في الالتزام بأي شروط وأحكام الإطار التنظيمي المعمول به، وبشكل خرقاً للترخيص

كما توضح التراخيص السلطات التنفيذية للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

ونصت التراخيص أيضاً على أنه في حال فشل صاحب الترخيص الامتثال لأمر إنفاذ المجلس سابقاً (الوزارة حالياً)، فإنه سيخضع صاحب الترخيص للعقوبات والجزاءات المسموح بها بموجب الإطار التنظيمي المعمول به. تنص المادة (67) من القانون على أنه سيتم معاقبة أي شخص يخالف أي شرط من شروط الترخيص بالحبس مدة لا تتجاوز سنة وبغرامة لا تتجاوز مليون (1,000,000) ريالاً قفرياً

وتشتمل العقوبات المحتملة الأخرى عن عدم الالتزام بهذه السياسة، على:

- أ- تسمح المادة (12) من القانون للمجلس (فيما يتصل بالتراخيص الفردية) وللأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) (فيما يتصل بتراخيص الفئات) تعديل، تعليق، إيقاف، إلغاء أو رفض تجديد تراخيص بسبب المخالفات المتكررة للقانون، اللانحة التنفيذية أو اللوائح، القرارات والأوامر الصادرة وفق القانون، أو أي شروط ترخيص. وتعرف المادة 72 من قانون الاتصالات "التكرار" بأنها تعني ارتكاب مخالفة خلال ثلاثة سنوات من التاريخ الذي يتم فيه تنفيذ الجزء السابق.
- ب- وتفوض التراخيص المجلس الأعلى للاتصالات (الوزارة حالياً) بتعديل، تعليق، إلغاء الترخيص وفق الإطار التنظيمي المعمول به. ويجوز مراجعة الترخيص من قبل المنظم من وقت لآخر بحسب الضرورة، حتى تتلاءم أحكامه مع الإطار التنظيمي المعمول به.

ج - تخول المادة 63 من القانون موظفي المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً والوزارة حالياً (الذين يصدر قرار بتحويلهم صفة الضبط القضائي من النائب العام بالإتفاق مع الوزارة) ضبط وإثبات الجرائم التي ترتكب بالمخالفة لأحكام القانون. ويجوز لهؤلاء الموظفين:

- 1- دخول الأماكن ذات الصلة
- 2- الإطلاع على السجلات والمستندات
- 3- فحص المعدات وأنظمة الاتصالات وأي أشياء أخرى ذات صلة
- 4- طلب البيانات والإيضاحات التي يرونها مناسبة وتطبق أحكام مشابهة وفق الترخيص

د- ينص الترخيص على أنه وفي حال قرر المنظم (وفق تقديره الخاص)

- 1- أن المرخص له يخالف أو قد خالف نصاً صريحاً في الترخيص أو الإطار التنظيمي المعمول به (الذي يشمل السياسة)
- 2- أن هناك احتمالاً معقولاً بأن المرخص له سيعيد ارتكاب المخالفة، بصرف النظر عن أي جزاءات أو عقوبات
- 3- أن الآثار التراكمية لهذه المخالفات ستعيق إدخال، أو تطوير أو صيانة أو فعالية المنافسة في قطاع الاتصالات

يجوز للمجلس الأعلى للاتصالات (المنظم) بعد التشاور مع المرخص له والأطراف ذات الصلة والنظر في كافة الأدلة، تعديل الترخيص ليفرض الفصل في تعديل نشاطات المرخص لهم (الهيكلي، التشغيلي أو التنظيمي)

**خلفية**

وفقاً للمادة (49) من قانون الاتصالات فإنه يتعين على المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (الوزارة) :

- أ- مراقبة ورصد شروط الخدمة بين مزودي الخدمة والعملاء
- ب - تحديد معايير جودة الخدمة المطبقة وتطويرها
- ج - متابعة ومنع الممارسات التجارية التعسفية والمضللة
- د- التأكد من توفر إجراءات فعالة لحل كافة خلافات العملاء
- هـ - مراجعة أوضاع المنافسة في أي أسواق خدمات الاتصالات التي تحددها الدولة، ومراجعة سياسة حماية العملاء واللوائح المتصلة بها وتحديثها لتعكس أوضاع المنافسة في تلك الاسواق بغرض الاعتماد على قوى السوق لحماية مصالح العملاء

57- ويمكن أيضا لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

- أ- إجراء ونشر بحوث السوق حول آراء العملاء فيما يتعلق بأسواق الاتصالات
- ب- جمع ونشر الإحصائيات الرئيسية والتي يحتمل أن تكون محط اهتمام العملاء، بما في ذلك حجم الشكاوى من مقدمي الخدمات
- ت- نشر معلومات أداء مقدمي الخدمة مقابل المعايير الرئيسية لجودة الخدمة في شكل يسهل الوصول إليه

**مراجعة السياسة:**

58- تجري وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) مراجعة دورية للسياسة للتأكد من صحة محتواها ونطاقها

59- يجوز لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أن تعدل السياسة في أي وقت، ويجوز أن يسبق ذلك التشاور مع أطراف المعنية، منظمات المستهلكين والشركاء الآخرين.

60- تنشر وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فور إجرائها لأي تعديلات على هذه السياسة، إعلانا عاما بتلك التعديلات، وتطرح نسخة مجانية محدثة من السياسة المعدلة.

###