



سياسة حماية مستهلك خدمات الاتصالات

(هيئة تنظيم الاتصالات)

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

يناير 2014

المحتويات

المصطلحات والتعريفات.....	3 ص
القسم الأول: عام	5 ص
المتطلبات القانونية.....	5 ص
أهداف السياسة.....	5 ص
نطاق تطبيق السياسة.....	5 ص
الفترة الزمنية لبدء تنفيذ وسريان السياسة.....	6 ص
القسم الثاني : لوائح وقواعد حماية المستهلك	7 ص
النشاط الإعلاني.....	7 ص
نشاط المبيعات.....	7 ص
شفافية المعلومات.....	8 ص
الحد الأدنى لمتطلبات التعاقد.....	9 ص
الفوترة.....	10 ص
خدمات لأغراض محددة.....	12 ص
الإجراءات الداخلية للشكاوى.....	12 ص
قطع الخدمة عن العملاء.....	13 ص
انتقال العملاء.....	14 ص
الوصول لخدمات مكالمات الطوارئ.....	14 ص
الوصول لخدمات دليل الهاتف.....	15 ص
العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة.....	16 ص
حماية الخصوصية.....	17 ص
الوصول إلى الأملاك.....	18 ص
القسم الثالث: حل النزاعات	19 ص
القسم الرابع: الالتزام بالسياسة	21 ص
الرقابة الذاتية للالتزام.....	21 ص
فرض التنفيذ والعقوبات.....	22 ص
القسم الخامس: المراجعة	23 ص

التعريفات

المبادئ التوجيهية للإعلان	التوجيهات المتعلقة بالإعلان والتسويق والعلامات التجارية التي صدرت عن المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في 4 إبريل 2011 وأية تعديلات لاحقة أو مراجعات لهذه التوجيهات
الإطار التنظيمي المعمول به	المعنى المحدد في التراخيص الممنوحة لمزودي خدمة الاتصالات المعنيين
الإقرار الذاتي	المعنى المشار إليه في البند (58) من هذه السياسة
الأمانة العامة	المعنى المشار إليه في المادة (1) من قانون الاتصالات
الترخيص	المعنى المشار إليه في المادة (1) من قانون الاتصالات
العميل	مستخدم خدمات الاتصالات سواء كانت هذه الخدمات لاستخدامه الشخصي أو لإعادة بيعها
القواعد المكتوبة للشكوى	المعنى المشار إليه في المادة (94) من اللائحة التنفيذية
اللائحة التنفيذية	اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات وأي تعديلات أو مراجعات لاحقة
المجلس الأعلى للاتصالات	المعنى المشار له في المادة (1) من قانون الاتصالات
الحد الأدنى لمدة التعاقد على الخدمة	أدنى مدة للتعاقد التي يتم الاتفاق عليها بين عميل خدمة الاتصالات ومقدم خدمة، والتي لا توجب على العميل دفع أي رسوم في حالة إنهاء التعاقد
خدمة دليل الهاتف	توفير معلومات الدليل من مقدم الخدمة أو من أي جهة أخرى
خدمة إلزامية	المعنى المشار إليه في التراخيص المملوك من قبل مقدم الخدمة في كل ما يتعلق بخدمات الاتصالات
خدمة حل النزاعات	المعنى الممنوح لها في خلفية حل النزاعات في هذه السياسة
خدمة مكالمات الطوارئ	المعنى المشار له في التراخيص الممنوح لمقدم الخدمة فيما يتعلق بالخدمات ذات الصلة بقطاع الاتصالات. وفي حال عدم توفر مفهوم خدمة مكالمات الطوارئ في التراخيص الذي يمتلكه مقدم الخدمة؛ فإنه يعني السماح للمستخدمين بالقيام بعمليات الاتصال دون قيود من خلال أرقام هواتف مخصصة، أو أي إجراءات يحددها المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتي تسمح بالاتصال الفوري ب (أ) مراكز 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 تحديد أية خدمة عاجلة وحاسمة تتعلق بسلامة حياة الإنسان في حاله الطوارئ من وقت لآخر
سياسة	سياسة حماية مستهلك قطاع الاتصالات
الشكوى	هي التعبير عن عدم رضا العميل (مستهلك خدمات الاتصالات) ويتقدم بها لمقدم الخدمة ويتعلق بما يلي: أ- توفير خدمات الاتصالات من جانب مقدم الخدمة للعميل ب- تقيد مقدم الخدمة بالتزاماته القانونية مع مراعاة حقوق العميل (بما في ذلك تلك التي يفرضها القانون، اللائحة التنفيذية، سياسة حماية المستهلك وترخيص مقدم الخدمة) ويتوقع أن يقوم مقدم الخدمة بالرد أو اتخاذ الحل المناسب فيما يتعلق بالشكوى المقدمة من قبل العميل

صاحب الترخيص

المعنى المشار إليه في المادة (1) من قانون الاتصالات

عرض تجزئة

السوق الحالي والشامل لخدمات الاتصالات بالتجزئة والتي تتوفر لاشتراك العملاء من الأفراد وتشمل، على سبيل المثال لا الحصر العروض التي يتم طرحها في الإعلانات

عميل تجزئة

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

فريق الشكاوى

المشار إليه في المادة (94) من اللائحة التنفيذية

مدة الالتزام

مدة العقد سواء كانت رسوم إنهاء الخدمة تنطبق عليها أم لا

مسودة المبادئ التوجيهية

الاقتراح النهائي لتوجيهات فواتير الاتصالات الصادرة عن المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في 25 يناير 2009 وأي تعديلات أو مراجعات لاحقة لهذه التوجيهات

إعداد الفواتير

معلومات الدليل

يضم المعلومات الخاصة بالاسم ورقم الهاتف الثابت للعملاء في دولة قطر أو أي سجل آخر قد لا تتوافر فيه مثل هذه المعلومات

مقدم الخدمة

المعنى المشار إليه في المادة (1) من قانون الاتصالات

القسم الأول: عام

المتطلبات القانونية

- 1- تضع هذه السياسة قواعد وأساسيات حماية مستهلك خدمات الاتصالات في دولة قطر وفقاً للمادة (48) من قانون الاتصالات
- 2- تعد هذه السياسة مُلزِمة لمقدمي الخدمة بموجب المادة (49) من قانون الاتصالات الذي ينص على الآتي: -
"على مقدمي الخدمة الالتزام بالقواعد والشروط والمعايير والممارسات المتعلقة بسياسة حماية المستهلك"
- 3- يوجز هذا القسم الأحكام والتشريعات والأطر القانونية في دولة قطر ذات الصلة بتحديد نطاق سياسة حماية المستهلك، وخاصة الآتي:
 - أ- قانون الاتصالات رقم (34) لسنة 2006
 - ب- اللائحة التنفيذية رقم (1) لسنة 2009 لقانون الاتصالات
 - ج- تراخيص مشغلي الخدمات "Ooredoo" (شركة اتصالات قطر - كيوتل سابقاً)، شركة " فودافون- قطر " و"الشركة القطرية لشبكة الحزمة العريضة" متضمناً ذلك الالتزامات الخاصة بجودة الخدمات في الملحق (E) من التراخيص الممنوحة لهم
 - د- المبادئ التوجيهية لقواعد الدعاية والإعلان، والعلامات التجارية
 - هـ- سياسة سهولة النفاذ الرقمي ومناخية الويب - نوفمبر 2011
 - و- القواعد والأوامر التنفيذية الصادرة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- 4- القوانين والتشريعات الأخرى ذات العلاقة بحماية المستهلك القانون (8) لسنة 2008 وقانون حماية المنافسة رقم (19) لسنة 2006 والمرسوم بقانون رقم (16) لسنة 2010 والخاص بالمعاملات والتجارة الإلكترونية
- 5- صدرت هذه السياسة بالتوافق مع القوانين والتشريعات الصادرة في دولة قطر وبالأخص القوانين المذكورة أعلاه الخاصة بحماية المستهلك. وتكون حدود هذه السياسة مقتصرة فقط على حماية مستهلكي خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- 6- في حال وجود أي تعارض أو تضارب مع قانون الاتصالات فإن ما ورد في قانون الاتصالات يُبطل ما جاء في غيره
- 7- تحتوي هذه السياسة على اقتباسات وبنود وملخصات لعدة قوانين خاصة بحماية المستهلك عامة وتحتوي كذلك على كل التشريعات والأحكام الخاصة بقانون الاتصالات واللائحة التنفيذية التابعة لها، بالإضافة إلى القواعد التوجيهية للدعاية والإعلان وتراخيص مقدمي الخدمة (كما هي ملخصة تحت كل بند). ولا تعني شمولية هذه السياسة واحتوائها واقتباسها لنصوص أخرى المساس بتطبيق وتنفيذ النصوص الأخرى الخاصة بحماية المستهلك إنما قصد بها الإشارة إلى كل ما يخص حماية مستهلكي خدمات الاتصالات في دولة قطر
- 8- العناوين المستخدمة في هذه السياسة والنص الوارد في الخلفية ليس لها أي أثر قانوني

أهداف السياسة

- 9- تهدف هذه السياسة إلى:

- أ - ضمان تمكين العملاء من إتخاذ قرارات شراء صائبة وسليمة
- ب - تناسب الخدمات التي يقوم العميل بشرائها مع الغرض من شرائها
- ج - إمكانية رفع الضرر عن العميل إذا ما حدث خطأ ما
- د - حماية مصالح العملاء بموجب النظام القانوني والتشريعي في دولة قطر

نطاق تطبيق السياسة

- 10- تطبق سياسة حماية مستهلك خدمات الاتصالات على جميع المجالات الأساسية بالإضافة إلى وضعها إطاراً عاماً 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 الهيئة التنظيمية بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من متابعة مدى التزام مقدمي الخدمة واتخاذ التدابير اللازمة لفرض التنفيذ عليهم إذا اقتضى الأمر (القسم 4)
- د- الاستمرارية في مراقبة ورصد وإعداد تقارير دورية للإحصاءات الهامة بقطاع الاتصالات ومقاييس جودة الخدمة مما يمكن الوزارة من مراقبة و تعديل الإطار التنظيمي، حسب الحاجة (القسم 5)

11- تغطي بنود حماية مستهلك خدمات الاتصالات في هذه السياسة البنود التالية:

- أ- النشاط الإعلاني
- ب- نشاط المبيعات
- ج- شفافية المعلومات
- د- الحد الأدنى لمتطلبات التعاقد
- هـ- الفترة
- و- خدمات لأغراض محددة
- ز- الإجراءات الداخلية للشكاوى
- ح- قطع الخدمة عن العملاء
- ط- انتقال العملاء
- ي- الوصول لخدمات مكالمات الطوارئ
- ك- الوصول لخدمات دليل الهاتف
- ل- العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة
- م- حماية الخصوصية
- ن- الوصول إلى الأملاك

الفترة الزمنية لتنفيذ وسريان السياسة

12- تدخل الالتزامات الجديدة في هذه السياسة حيز التنفيذ بعد ثلاثة أشهر من تاريخ الإعلان عنها للجمهور، أما فيما يتعلق بالالتزامات القائمة التي تمت الإشارة إليها في السياسة فتعتبر نافذة وسارية

* يُرجى الإشارة إلى أن مسمى الوزارة أينما ورد في السياسة يُقصد به وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بحسب المرسوم الأميري رقم (4) لسنة 2013 بتشكيل مجلس الوزراء. وتم الاحتفاظ بمسمى المجلس الأعلى للاتصالات لوروده في بنود قانون الاتصالات ولائحته التنفيذية.

خلفية

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

- أ- ضمان عدم عرض صور أو رسوم مضللة في الإعلان أو المواد الترويجية
- ب- ضمان عدم تضليل المستهلكين حول الجهة الفعلية التي تقدم منتجات وخدمات الاتصالات
- ج- ضمان صدق ودقة المحتوى الخاص بالمنتجات والخدمات والتأكيد على أنها غير مضللة ولا تحدث لبس أو إرباك للمستهلك العادي
- د- أن يكون مسؤولاً من الناحية القانونية عن أية انتهاكات في الترخيص قد يحدثها أي طرف ثالث من الوكلاء والموزعين
- هـ - الالتزام بالمبادئ العامة للممارسات والسلوكيات التي تخص الأنشطة الإعلانية والترويجية، بما في ذلك إلتزام مقدم 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 عدم معرفة العميل
- 4- ألا ينتقد على نحو غير نزيه، أو يقلل من قيمة أو يشوه سمعة المنافسين أو خدماتهم
- 5- أن لا يخلق ميزة أو امتياز غير عادل من خلال إجراء مقارنات مع المنافسين الآخرين أو منتجاتهم
- 6- أن يحدد بوضوح المنتجات أو الخدمات المقدمة ومن يقدمها وخاصةً في أي إعلان مشترك.
- 7- أن يتأكد من أن كلمة "مجانى" تعني مجاني دون قيد أو شرط
- 8- أن يتأكد من أن "التفاصيل المكتوبة بخط صغير" لا تتعارض، أو تتضمن اشتراطات جوهرية، أو تقوم بتبديل أساس المضمون التسويقي أو الممارسة المعلن عنها
- 9- أن يتأكد من أن أي استخدام للإحصاءات أو نتائج البحوث في أية إعلانات قد تم اقتباسها من مصدر الدراسة أو من خلال عرض المنهجية والنتائج الخاصة بالدراسة
- 10- ألا يستخدم مفردات مبهمه يمكن أن تُربك أو تضلل
- 11- ألا يتجاوز القانون أو يشجع الآخرين على ذلك

13- 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

14- 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 بإدعاء أو اقتراح زائف أو مضلل بشأن مدى توفر خدمات أو معدات خاصه به أو سعرها أو جودتها ، أو خدمات أو معدات الاتصالات الخاصة بمقدم خدمه آخر

خلفية

تتشرط المادة (51) من قانون الاتصالات، أن يوفر مقدم الخدمة للعميل شروط الخدمة والتعرفة الخاصة والأسعار والتكاليف المعمول بها لأي من خدمات الاتصالات وذلك قبل إشتراكه في الخدمة أو قبل تحمله لأي التزامات تجارية أمام مقدم الخدمة وتشرط المادة (97) من اللائحة التنفيذية على مزود الخدمة أن ينشر عبر موقعه الإلكتروني الآتي: -

- 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 اللوائح التسعيرية المعتمدة والتغييرات المقترحة على التعرفة والتي يتم دفعها للأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) وفقاً للمادة (55) من اللائحة التنفيذية
- ج- معلومات الاتصال الخاصة بهيئة تنظيم الاتصالات بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى ما يفيد بأن مقدم الخدمة يخضع لقانون الاتصالات ورقابة المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بموجب القانون وأن بوسع العميل "ومقدمو الخدمة الآخرون" 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

وتقضي المادة (98) من اللائحة التنفيذية أن يحتفظ مقدم الخدمة بنسخ ورقية للمعلومات الموضحة أعلاه في جميع مكاتب وفروع عمله، وأن تتاح هذه المعلومات للجمهور للاطلاع عليها بدون مقابل مادي خلال ساعات العمل المعتادة

وتتشرط المادة (99) من اللائحة التنفيذية، أنه يجب على مقدم الخدمة إذا طلب منه بموجب أمر صادر عن الأمانة العامة للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات معلومات عن شروط الخدمة، أن يقوم بإدراج المعلومات الموضحة أعلاه في الصفحات الأولى من كل دليل مطبوع للهاتف أو يتم طبعه بالنيابة عنه، ويوفر مزود الخدمة عند الطلب ومقابل رسوم معقولة، نسخاً ورقية تتضمن شروطه الخاصة بالخدمة وكافة التعرفة أو التسعيرة المعمول بها، والأسعار والرسوم لأي عميل يطلب الحصول عليها

15- يجب أن تكون كافة المعلومات عن خدمات الاتصالات متاحة للمستهلكين وغير مقتصرة على المعلومات المتاحة عبر الموقع الإلكتروني أو المواد الترويجية وبشرط التالي: -

- أ- أن تكون دقيقة
 - ب- أن يتم تحديثها في أقرب وقت ممكن عملياً وتبعاً لأي تغييرات في شروط وأحكام الخدمة
- 16- وفقاً لتعليمات مسودة تعرفه التجزئة، فإنه يتعين على مقدمي الخدمة إشعار العملاء مسبقاً بأي زيادة قد تحدث على الرسوم الشهرية. على سبيل المثال: إخطار العميل مسبقاً عن الرسوم الشهرية قبل شهر واحد على الأقل
- 17- يلتزم مقدم الخدمة بنشر أية زيادة في الأسعار في إحدى الصحف المحلية العربية والأجنبية، كما يجب على مقدم الخدمة الإعلان عن هذه الزيادة من خلال إرسال الرسائل النصية وخاصةً لحملة الهواتف الجواله

18- على مقدمي الخدمة الالتزام بالآتي:

- أ- عند نقاط البيع:
 - شرح آلية تطبيق نظام الحد الائتماني وما يترتب عليه
- ب- الاتفاق الصريح على الحد الائتماني للخدمة مع العميل
- ج- رصد معدل الاستهلاك والتمسك بالحد الائتماني المتفق عليه
- د- على مقدم الخدمة إخطار العملاء من خلال الرسائل التذكيرية بوصول استهلاكه إلى 80 بالمئة و 100 بالمئة من الحد الائتماني الأقصى المتفق عليه شهرياً

هـ - تعليق جميع خدمات الاتصالات الخاصة بالعميل حال وصوله إلى الحد الائتماني المتفق عليه. ويتم إعادة تشغيل الخدمة في حالة دفع الفاتورة ولا يعاد تشغيل الخدمة إلا عند تسوية الفاتورة أو في حال قيام العميل برفع معدل الائتمان مؤقتاً بشرط موافقة مقدم الخدمة على ذلك وعليه يقوم مقدم الخدمة بالإسراع في تعديل الحد الائتماني المؤقت المعدل المتفق عليه

19- إذا قام مقدم الخدمة بتقديم معدات للاتصالات إلى العميل فعليه أن يقدم كافة المعلومات الواردة بشأن سياسة الاسترجاع والاستبدال
20- إذا طلب مقدم الخدمة من العميل مبلغ تأميني مقدماً فعلى مقدم الخدمة أن يزود العميل بكافة المعلومات الخاصة بالشروط والأحكام متضمنة جميع الحالات والظروف التي يمكن من خلالها مصادرة المبلغ أو إعادته

الحد الأدنى لمتطلبات التعاقد

شروط تعاقدية واضحة

21- تحدد كافة العقود المبرمة بين مقدم الخدمة ومستهلكي خدمات الاتصالات بالتجزئة المتطلبات التالية في صيغة واضحة يسهل فهمها والوصول إليها باللغتين العربية والإنجليزية بحسب اختيار العميل، وينبغي أن يتيح مقدم الخدمة:

- أ- وصف الخدمة التي سيتم تقديمها
- ب- تحديد مدة الالتزام والحد الأدنى لمدة التعاقد على 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- تعرفه 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 بالهيئة، 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

22- 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

الحماية ضد السلوك الغير تنافسي للاحتفاظ بالعملاء

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

- أ- شروطاً تؤثر في نهاية مدة سريان عقد عميل خدمات التجزئة، على سبيل المثال: 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 التعاقد على الخدمة، إذا كانت الرسوم لا تتناسب مع المبالغ التي لا يزال على عميل التجزئة دفعها للمدة المتبقية من مدة الالتزام (العقد)

24- على مقدم الخدمة أن: -

- أ- يقدم إخطار خطي للعميل مدته 21 يوماً على الأقل، أو أي إخطار آخر تحدده هيئة تنظيم الاتصالات 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- يسمح للعميل بالانسحاب من العقد في حال استلام مثل هذا الإخطار من مقدم الخدمة دون غرامات تذكر
- ج- يقوم بإصدار العميل في نفس وقت إرسال الإخطار كما هو موضح في النقطة (أ) بإمكانية إنهائه للعقد دون غرامات أو جزاءات تذكر، إذا لم يكن التغيير المطلوب مقبولاً للعميل

الفوترة

فواتير دقيقة وواضحة

خلفية

تتشرط المادة (51) من قانون الاتصالات والمادة (87) من اللائحة التنفيذية على أن لا يكون العميل ملزماً بدفع أي رسوم نظير خدمات أو معدات لم يقم بطلبها، وأن لا يفرض مقدم الخدمة أي رسوم فيما عدا الرسوم المحددة

يشترط الملحق (E) من الترخيص الممنوحة (سواء الثابتة أو المتنقلة) على التزام مقدم الخدمة بمعايير الجودة فيما يتصل بعدد الشكاوى حول دقة الفواتير والوقت المستغرق لمعالجة مثل هذه الشكاوى، وأن يرفع تقارير منتظمة للأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) حول مدى الامتثال لمعايير جودة الخدمات

وتتضمن مسودة المبادئ التوجيهية للفواتير، التي أشرنا إليها سابقاً عند إعداد هذه السياسة، شروط المحتوى وشكل الفاتورة لتتلاءم مع تلك الموجودة في السياسة

- 25- ينبغي أن لا يوفر مقدم الخدمة للعميل أي فاتورة تتعلق بتوفير أي من خدمات أو معدات اتصالات إلا إذا كانت المبالغ المذكورة في هذه الفاتورة تجاوزت المدى الحقيقي للخدمات والمعدات التي تم توفيرها فعلياً للعميل
- 26- ينبغي على مقدم الخدمة الذي يوفر خدمة الخصم المباشر أن يضمن للعميل توفير كافة التفاصيل الخاصة لجميع السحوبات التي تم خصمها من الحساب تفصيلاً

خلفية

تتشرط 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 إلكتروني إذا وافق العميل
- 3- في شكل واضح وبسيط
- 4- أن تشمل الفواتير على معلومات دقيقة بالنسبة للخدمات المقدمة والمبالغ المستحقة عن كل خدمة وطريقة حساب تعرفه أي خدمة والتي تبني عليها الفواتير كطول مدة المكالمة أو أي مقياس آخر

تتشرط التراخيص الممنوحة لمقدمي خدمات الاتصالات على أنه (ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك خطياً مع العميل) وخلال 20 يوماً بعد نهاية كل فترة فوتر، يجب أن يقدم صاحب الترخيص لعملائه في المنازل أو الأعمال التجارية التي تستخدم خطأ واحداً (بخلاف عملاء الدفع المقدم) فاتورة مجانية مفصلة في شكل واضح ومقروء وبسهل فهمه، عن أي وكافة الخدمات المقدمة من المرخص له خلال فترة الفوترة.

27- الفاتورة يجب أن: -

- أ- تصدر بإحدى اللغتين العربية أو الإنجليزية، بحسب اختيار العميل
- ب- توضح المدفوعات عن الفترة السابقة
- ج- تحدد بوضوح أنه في حال عدم الدفع سيتم قطع الخدمة

28- يوفر مقدم الخدمة إخطاراً إلكترونياً لأي عميل تجزئة يشترك في خدمة مقابل قيمة متضمنة ومحددة (مثل الحوافز على المكالمات، الرسائل النصية القصيرة أو البيانات)، عندما يصل العميل إلى 80 بالمئة و 100 بالمئة من الاستخدام الشهري أو الحد المسموح به، وفق نظام الاشتراك المعني ويجب على هذا الإخطار 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 للسقف المحدد المتفق عليه وكذلك تداعيات أي استمرار في استخدام الخدمة (بما في ذلك ما يتصل بالرسوم التي يمكن أن تطبق في ذلك الوقت، 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 اثنتي عشر شهراً من تاريخ الفاتورة، وجعلها متاحة للأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) عند الطلب وتتضمن التراخيص متطلباً يقضي بتوفير واستكمال المرخص له الإجابات وفي الوقت المطلوب، عن كافة طلبات لتوفير المعلومات الصادرة عن المجلس الأعلى للاتصالات

29- إذا فضّل عميل التجزئة استلام فواتير إلكترونية، فإنه يجب على مزود الخدمة أن يضمن أن الفواتير الإلكترونية متاحة ومتوفرة للعميل عند الطلب ولمدة الاثنتي عشر شهراً التالية

خدمات لأغراض محددة

خلفية

تتشرط 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 المعنيين ذوي الصلة

ويشترط الملحق (E) من تراخيص الهواتف الثابتة والمنتقلة التزام صاحب الترخيص بنوعية وجودة الخدمة الموضحة فيه والمقدمة لعميل التجزئة، كما على صاحب الترخيص تقديم تقرير للأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً) يوضح فيه مدى امتثاله والتزامه بمعايير ونوعية وجودة الخدمات المقدمة وتقتضي 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

30- يتخذ مقدم الخدمة كافة الإجراءات الضرورية للتأكد من أنه:

- أ- يمكن لأي عميل استخدام خدمات الاتصال الخاصة به للاتصال بأي رقم هاتف داخل دولة قطر (بمافيها أرقام الطوارئ) (سواء كان مملوكاً أو مستضاف 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

تتشرط 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)

31- تكون القواعد المكتوبة لشكاوى مقدم الخدمة:

- أ- مختصرة، يسهل فهمها ولا تحتوي إلا على معلومات حول الطريقة التي يتبعها مقدم الخدمة للتعامل مع الشكاوى
- ب- شاملة للمعلومات 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، متضمنًا ذلك معلومات حول الوقت الذي يمكن للعميل الوصول لخدمة حل النزاعات
- 5- تحديد الوقت المتوقع للرد على جميع الشكاوى وآلية تقديمها
- ج- سهولة الوصول إليها من خلال الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة وعند الطلب، وتقديم مجاناً في صورة ورقية للعميل
- 32- سهولة الوصول لنظام إجراءات التعامل مع الشكاوى الخاص بمقدم الخدمة مما يمكن العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة من تقديم ومتابعة الشكاوى
- 33- سهولة الوصول لفريق الشكاوى لمقدم الخدمة هاتفيًا، وعلى مقدم الخدمة أن يراقب متوسط الردود والوقت الذي مر به العميل منذ تقديمه للشكاوى لموظف خدمة العملاء
- 34- على مقدم الخدمة أن يعالج شكاوى العملاء بطريقة نزيهة وفي الوقت المطلوب
- 35- بعد تقديم شكوى، يتوجب على مقدم الخدمة أن:

- أ- يؤكد استلام جميع الشكاوى الصحيحة من العملاء
- بمجرد تقديم العميل للشكاوى سواء بالحضور شخصيًا أو عن طريق الهاتف
 - خلال يومي عمل من تاريخ استلام الشكاوى عبر البريد أو البريد الإلكتروني أو من خلال أي وسيلة أخرى
- ب- يقوم مقدم الخدمة بتسجيل الشكاوى في النظم الداخلية للمعلومات بألية تمكنه من مراقبة الشكاوى ومعرفة وضعها الحالي
- ج- يقوم مقدم الخدمة بتسليم العميل رقم أو رمز مرجعي خاص بشكواه، مما يسهل عليه إمكانية الاستفسار ومراجعة شكواه لاحقاً
- 36- يقوم مقدم الخدمة برد أموال العميل من دون أى تقييد لمسؤوليته والتزاماته تجاه عملائه، في حال:

- أ- فشل مقدم الخدمة في الوفاء بالتزاماته التعاقدية مع العميل
- ب- دفع العميل لخدمات لم يوفرها مقدم الخدمة أو لم يتم طلبها من قبل العميل
- ج- عدم تناسب المنتج أو الخدمة مع الغرض المراد تحقيقه منه
- د- عدم ملائمة جودة الخدمة التي يوفرها مقدم الخدمة مع توقعات استخدامها

- وهذا باستثناء الحالات التي تتجاوز فيها الخسارة إجمالي المبلغ الذي دفعه العميل لمقدم الخدمة طوال مدة الشكاوى أو تكون قد نتجت عن:-
- أ- شخص (متضمنًا ذلك العميل) خلاف مقدم الخدمة
- ب- أو حدث خارج سيطرة مقدم الخدمة، بما في ذلك الأحداث القاهرة أو الطارئة

قطع الخدمة عن العملاء

خلفية

تنص التراخيص الممنوحة على عدم جواز تعليق، إلغاء، سحب أو عرقلة توفير أي نوع من الخدمات الإلزامية إلى أي فئة أو مجموعة من العملاء، دون الموافقة المسبقة من المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات باستثناء نطاق ضيق من الظروف (بما في ذلك إجراءات الاختبار الضرورية أو إصلاح أو تطوير الأعمال لفترة محدودة، أو في حالة الظروف الطارئة)

لا تتطلب الرخصة من مقدمي الخدمة إخطار المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات – الوزارة حاليًا- بحالات قطع الخدمة الفردية أو منع تعطيل واسع النطاق. ويجب على مقدم الخدمة تقديم إخطار خطي للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات قبل 60 يوماً على الأقل من تاريخ أي تعطيل واسع النطاق، وأن يلتزم بأي أحكام يقرها المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك تقديم إخطار قبل فترة كافية للعملاء المتأثرين.

وتشترط الرخصة على أن يقوم مقدم الخدمة وعلى الفور بإخطار المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالإضافة للعملاء المتأثرين وأن يعمل على ضمان إعادة الخدمة، بأسرع وقت ممكن وذلك في حالة تعطيل أي خدمة إلزامية نتيجة لقوة طارئة.

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)

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

أ- تكون متناسبة وغير عنصرية

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 يجوز قطع الخدمة إذا كانت هناك شكوى لم يتم البت فيها عن نزاع حول رسوم، وعلى مقدم الخدمة أن يخطر العميل بهذا

هـ - لا يتم قطع الخدمة عن العميل فيما يخص عدم دفع الفاتورة قبل تاريخ إخطاره بموعد الدفع كما ورد في المادة (27)

انتقال العملاء

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 لمكالمات خدمات 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

38- 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

39- 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 وكما هو منصوص عليه في التراخيص الممنوحة وأي تقيد آخر على استخدام وإفشاء المعلومات السرية

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

خلفية

تنص المادة (50) من قانون الاتصالات أن يضع المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات قواعد تنظيمية لتطبيق حماية المستهلك من حيث توفير خدمات دليل الهاتف في الترويج للمنتجات والسلع

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 جانب مقدم الخدمة عند أو قبل جمعها، وألا يجمع مقدم الخدمة أو يستعمل أو يحتفظ أو يعلن عن معلومات العميل لأي أغراض 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) إصدار اللوائح أو القواعد أو الأوامر التي تطلب بموجبها من مقدمي الخدمة تزويد العملاء بدليل هاتف والسماح لهم للوصول لخدمات الدليل، وفقاً لأي لوائح، قواعد أو أوامر صادرة عن الأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)، و أن:-

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

- 41- 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 المستفيدين في دولة قطر حيث تم تخصيص رقم هاتف ثابت لهم من قبل مقدم الخدمة (ما عدا أولئك الذين يمارسون حقهم في إزالة المعلومات الخاصة بهم من الدليل)
- 42- 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

خلفية:

وضعت سياسة سهولة النفاذ الرقمي ومناخية الويب والتي تخص ذوي الإحتياجات الخاصة وسهولة النفاذ لخدمات الاتصالات عدد من الإلتزامات والأحكام على مقدمي الخدمة من حيث توفير الأجهزة والهواتف وواجهات المستخدم ومخططات أسعار خاصة وخدمات طوارئ وخدمات هواتف الدفع بالعملة بالقدر المناسب

ويعد مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة "مدى" هو المسؤول عن تطبيق هذه السياسة ومتابعة ما جاء فيها

43- يوفر مقدم الخدمة ومجاناً وبشكل مقبول للعميل الذي يعاني من إعاقة بصرية (الأمثلة عن الشكل/ الصيغة المقبولة ويشمل ذلك أن تكون الوثيقة مطبوعة بخط كبير، أو بلغة بريل 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

44- يدرج مقدم الخدمة ما يفيد بتوفر المعلومات في الصيغ المشار إليها - في المادة (39) بقانون الاتصالات - بشكل يسهل الوصول إليه على موقعه الإلكتروني، كما يقدم عرض خدمة للعملاء في المواقف التي يُدرك فيها أن العميل يعاني من إعاقة معنية

45- يضمن مقدم الخدمة أن يحدد العميل، من بنوب عنه للتعامل مع مقدم الخدمة بشأن حساب العميل وبشكل 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

46- لتفادي أي شكوك، لا يدخل الشخص المحدد والمشار إليه في المادة (45) في تعاقد مع مقدم الخدمة ويجب ألا يكون مسؤولاً من الناحية القانونية أمام مقدم الخدمة عن أي أفعال أو تصرفات يقوم بها

47- يجوز لوزارة الاتصالات 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 الإحتياجات الخاصة من تلقي المساعدة من خلاله لاستخدام خدمات الاتصالات الخاصة بهم

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

خلفية

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

- أ- يكون مزود الخدمة مسؤولاً عن حماية معلومات العملاء واتصالاتهم والتي تكون في حوزته، ولا يجوز لمزود الخدمة جمع أي معلومات أو الاحتفاظ 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 استخدامها
- ج- للعملاء الحق في أن يطالبوا 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

وتتشرط المادة (91) والمادة (92) من قانون الاتصالات على مزود الخدمة أن:

- يتخذ جميع الخطوات، على نحو ملائم، لضمان الحفاظ على سرية خدمات الاتصالات الخاصة بالعميل، ولا يجوز لمزود الخدمة قطع أو مراقبة أو تعديل محتويات خدمات الاتصال الخاصة بالعميل، إلا بموافقة الصريحة، أو وفقاً لما هو مسموح به صراحةً أو مطلوب بموجب القوانين المعمول بها في دولة قطر
- أ- 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
- ب- يكون مسؤولاً عن أي سجلات في حيازته أو تحت سيطرته أو حيازة أو سيطرة أي من وكلائه والتي تتضمن معلومات واتصالات العميل
- ج- ضمان أن معلومات واتصالات العميل محمية بموجب وسائل تقنية وأمنية تتناسب مع حساسيتها
- د- 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)
- هـ- الاحتفاظ 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) أو وفقاً لما هو مسموح بموجب القوانين المعمول بها
- و- أن يضمن صحة المعلومات الخاصة بالعميل وشموليتها وأن يتم تحديثها بصورة دورية للأغراض المراد استخدامها بها

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) 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

49- لا يجوز أن 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

50- وكشرط لدخول المباني أو العقارات على مقدم الخدمة أن:

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

ب- يقوم بإعادة المباني أو العقارات إلى الحالة التي كانت عليها قبل الدخول، أو قريباً منها بالقدر المعقول

ج- يقوم ببذل أقصى ما يمكن لتفادي التسبب في مضايقة العميل والالتزام بالمواعيد المتفق عليها

خلفية:

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

وتتشرط 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) أو مرور 60 يوماً من تاريخ عرضه عليها

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

وتخول المادة (122) من اللائحة التنفيذية للأمانة العامة (المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) 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) المساعدة في حل النزاع (من خلال خدمة "حل النزاعات")

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

1. تعيين أي من موظفيها أو استشاري مختص لمحاولة حل النزاع
2. إصدار قرار واجب التنفيذ في موضوع النزاع
3. اتخاذ أي إجراء تراه مناسباً
4. توجيه أصحاب الشأن إلى عرض النزاع على المحكمة المختصة

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

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

51- يمكن لخدمة حل النزاعات أن تتحرى، أو تطلب، حيثما كان مناسباً، معالجة جميع الشكاوى التي لم يتم حلها (العالقة) من قبل مقدم الخدمة لأي من خدماته، باستثناء أن تكون الشكاوى:

- 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- تتعلق بمحتوى الذي تتضمنه خدمات الاتصالات مثل: (المكالمات، البريد الإلكتروني، الرسائل النصية القصيرة أو أي نوع آخر من الرسائل) أو مواقع الإنترنت

- هـ - تتعلق بأمور التوظيف وموظفي مقدم الخدمة
- هـ - تتعلق بالأجهزة أو المعدات التي لم يتم توفيرها من قبل مقدم الخدمة
- و- حول أمر أو مسألة ترى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أنه من غير المناسب التحري عنها

52- 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 أو ناتجة عن قطع خدمة غير صحيحة أو أن تكون خاصة بعميل من ذوي الاحتياجات الخاصة
- 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 العميل لينوب عنه بالتصرف

53- إذا رأت 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 بشكل منفرد للعميل
- ب- إيضاح الخطأ، وقد يكون علنياً أو بشكل منفرد للعميل
- ج- إجراء عملي لمعالجة المشكلة ومنع تكرارها مستقبلاً
- د- تعويض مالي، وقد يتضمن رد الأموال

54- للعميل الحق في اللجوء لخدمة حل النزاعات بدون مقابل (مجانياً)

القسم الرابع: الالتزام بالسياسة

55- 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- تحليل الشكاوى المقدمة لتحديد نوعيتها والتعرف عليها ومنع تكرارها أو حدوثها خاصة إذا كان السبب نتيجة لخطأ فني
- د- التأكد من تقديم السياسة (وأي إجراءات أو برامج داخلية) إلى أي طرف ثالث يعمل مع أو بالنيابة عن مقدم الخدمة في توفير خدمات الاتصالات

56- 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 الحق بالتوجه لخدمة حل النزاعات بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- ب- يجوز للوزارة ممارسة سلطاتها الرسمية لفرض التنفيذ واتخاذ قرار ضد مقدم الخدمة جراء مخالفة أي من أحكام هذه السياسة بعد التأكد من أن مقدم الخدمة قد تم إعلامه وقد أعطي الفرصة اللازمة والمحددة لحل الشكوى محل النزاع قبل أن تقوم اللجنة بإصدار واتخاذ أي أوامر أو إجراء تنفيذي

57- عند ممارسة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لسلطاتها الرسمية لفرض تنفيذ السياسة وفقاً للمادة (58) 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- إعادة الأموال أو دفع تعويض لفئة من العملاء أو كليهما معا
- د- أن يقوم مقدم الخدمة بتقديم سند تأميني لضمان الأداء
- هـ- الغرامات والعقوبات الأخرى المعمول بها ضمن الإطار التنظيمي

الرقابة الذاتية للالتزام

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

- أ- التزامه الدائم بهذه السياسة من التاريخ الذي يسبق الإقرار الذاتي مباشرة
- ب- أنه لازال ملتزماً بالسياسة في التاريخ الذي صدر فيه الإقرار الذاتي
- ج- حسب معرفته واعتقاده، فإنه سيلتزم بالسياسة لثلاثي عشرة شهراً التالية

59- 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 (البود) 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 قطاع الاتصالات

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 بغرامة لا تتجاوز مائة ألف (100,000) ريالاً قطرياً، أو بإحدى هاتين العقوبتين. وتنص التراخيص على أنه، وفي ممارسته لعمله، يلتزم صاحب الترخيص بالإطار التنظيمي المعمول به، كما هو موضح في الترخيص، متضمنًا كافة القرارات واللوائح التي صدرت عن المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك تلك التي تحكم حماية المستهلك وتنص أيضاً على أن الفشل في الالتزام بأي شروط وأحكام الإطار التنظيمي المعمول به يشكل 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، فإنه سيخضع 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 قطرياً

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

- أ- تسمح المادة (12) من قانون الاتصالات 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، اللائحة التنفيذية أو اللوائح، القرارات والأوامر الصادرة وفق القانون، أو أي شروط ترخيص. وتعرف المادة (72) من قانون الاتصالات "التكرار" بأنها تعني ارتكاب مخالفة خلال ثلاث سنوات من التاريخ الذي يتم فيه تنفيذ الجزاء السابق
- ب- وتفوض التراخيص المجلس الأعلى للاتصالات 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 قانون الاتصالات موظفي المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (الذين يصدر قرار بتحويلهم صفة الضبط القضائي من النائب العام بالإتفاق مع المجلس) 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 سيعرر ارتكاب المخالفة، بصرف النظر عن أية 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 كمشروع 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:

- 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 و مراجعة أوضاع المنافسة في أي من أسواق خدمات الاتصالات التي تحددها الدولة، ومراجعة سياسة حماية المستهلك واللوائح المتصلة بها وتحديثها لتعكس أوضاع المنافسة في تلك الأسواق بغرض الاعتماد على قوى السوق لحماية مصالح العملاء

60- ويمكن أيضا لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

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

مراجعة السياسة

- 61- تجري وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مراجعة دورية لهذه السياسة للتأكد من صحة محتواها ونطاقها كل سنتين من تاريخ نفاذها وسريانها
- 62- يجوز لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أن تقوم بتعديل السياسة في أي وقت، ويجوز أن يسبق ذلك التشاور مع الأطراف المعنية والشركاء الآخرين فيما يختص بشؤون مستهلك خدمات الاتصالات
- 63- تنشر وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فور إجرائها لأي تعديلات على هذه السياسة، إعلاناً عاماً بتلك التعديلات، وتطرح نسخة مجانية محدثة من السياسة المعدلة