



هيئة تنظيم الاتصالات
Telecommunications Regulatory Authority

إرشادات حماية المستهلك

رقم الإشارة: CCA/1112/451

29 ديسمبر 2011

وثيقة عامة

إرشادات حماية المستهلك

فهرس المحتويات

4.....	الغرض من الإرشادات:
4.....	مقدمة:
4.....	أهداف إرشادات حماية المستهلك:
4.....	الاستناد القانوني لهذه الإرشادات:
5.....	تطبيق إرشادات حماية المستهلك:
5.....	عملية المراجعة:
5.....	تعريف:
6.....	حقوق المستهلك:
6.....	ما ينبغي للمستهلك توقعه من المشغلين المرخص لهم:
6.....	التعرفات والشروط:
7.....	عقود المستهلك:
8.....	الفواتير
8.....	أجور التجوال الدولي:
9.....	الدفع المسبق.....
9.....	المدفوعات المتأخرة وفصل أو تعليق الخدمة أو إنهاء العقد:
9.....	تسوية الشكاوى:
9.....	حل النزاعات:
10.....	الخصوصية والسرية:
11.....	الاتصالات التسويقية:
11.....	إفلاس المشغلين المرخص لهم الذين يقدمون خدمات الاتصالات مدفوعة الأجر:
11.....	حماية العائلات والأطفال:

إرشادات حماية المستهلك

- 11..... تسجيل المعلومات:
- 12..... خيارات المستهلك
- 12..... المنافسة واختيار المشغلين المرخص لهم وخدمات الاتصالات:
- 12..... التحول القسري
- 12..... ممارسات التمييز غير اللازمة
- 13..... الممارسات التجارية غير العادلة:
- 13..... متطلبات المعلومات المقدمة من قبل المشغلين المرخص لهم:
- 14..... التواصل مع المستهلك:
- 14..... نشر المعلومات من قبل الهيئة:
- 15..... المراقبة وتقديم التقارير:
- 15..... برامج توعية لحماية المستهلك:
- 15..... الاستشارة:

إرشادات حماية المستهلك

الغرض من الإرشادات:

مقدمة:

- 1- تصدر إرشادات حماية المستهلك ("الإرشادات") لمساعدة المستهلك والمشغلين المرخص لهم من مقدمي خدمة الاتصالات على فهم حقوقهم والتزاماتهم عند شراء أو بيع خدمات الاتصالات بشكل أفضل.
- 2- تلخص هذه الإرشادات أيضا الدور المتوقع لهيئة تنظيم الاتصالات ("الهيئة") في التواصل مع المستهلك فيما يخص حقوقهم والتزاماتهم.
- 3- إن هذه الإرشادات ليست قانونا إلا أنها تهدف إلى إرشاد وتوجيه المستهلك والمشغل المرخص له حول أفضل الممارسات بشأن العلاقة مع المستهلك. وكما هو مذكور أدناه يحق للهيئة إصدار لوائح تنظيمية ملزمة لجميع الاطراف إذا لم يتم الحفاظ على حقوق المستهلك .

أهداف إرشادات حماية المستهلك:

- 4- تهدف هذه الإرشادات إلى تحقيق ما يلي:
 - (أ) زيادة التوعية بحقوق المستهلك.
 - (ب) إعطاء المستهلك والمشغلين المرخص لهم فهما واضحا بما ينبغي عليهم توقعه من بعضهم الآخر.
 - (ج) تحديد ما تتوقعه الهيئة من المشغلين المرخص لهم بشأن احترام وحماية حقوق المستهلك.
 - (د) تشجيع أفضل الممارسات العالمية من قبل المشغلين المرخص لهم وتشجيع تقديم خدمات عالية الجودة للمستهلك.
 - (هـ) تحديد الكيفية التي ستقوم بها الهيئة للتواصل مع المستهلك وقطاع الاتصالات.

الاستناد القانوني لهذه الإرشادات:

- 5- تنص المادة 3 (ب) من المرسوم بقانون رقم 48 لسنة 2002 بإصدار قانون الاتصالات ("القانون") بأن تقوم الهيئة بمهامها فيما يتعلق بخدمات الاتصالات على أفضل نحو يرمي إلى تحقيق ما يلي:
 - (أ) حماية مصالح المشتركين والمستخدمين فيما يتعلق بالآتي:
 - (1) الرسوم المفروضة على الخدمات.
 - (2) إتاحة الخدمات وتوفيرها.
 - (3) جودة الخدمات.
 - (4) حماية البيانات الخاصة وخصوصية الخدمات.
 - (ب) تعزيز المنافسة الفعالة والعادلة بين المشغلين المرخص لهم الحاليين والجدد.
- 6- تنص المادة 3 (ج)(18) من القانون على قيام الهيئة بممارسة جميع الصلاحيات واتخاذ كافة الإجراءات الضرورية والمعقولة فيما يتعلق بأية أمور تراها الهيئة مناسبة لتنفيذ أحكام القانون.

إرشادات حماية المستهلك

تطبيق إرشادات حماية المستهلك:

- 7- تنطبق إرشادات حماية المستهلك هذه على جميع المشغلين المرخص لهم والمستهلك لخدمات الاتصالات العامة. إلا أنها لا تنطبق على مستهلكي خدمات الاتصالات الخاصة أو شبكات الاتصالات الخاصة.
- 8- بينما هذه الإرشادات غير ملزمة فإن الهيئة تدعو المشغلين المرخص لهم للالتزام بهذه الإرشادات كما تدعو المستهلكين للطلب من مزودي الخدمات الذين يتعاملون معهم بالأخذ بهذه الإرشادات.

عملية المراجعة:

- 9- سوف تستمر الهيئة في مراجعة ممارسات السوق وشكاوى المستهلكين. ومن المعتزم أن تخضع هذه الإرشادات لعملية مراجعة دورية وقد يتم تعديلها بعد التشاور مع الأطراف المعنية في ضوء الخبرات في قطاع الاتصالات والتطورات المستمرة في أسواق الاتصالات أو أية تغييرات على القانون الوطني.
- 10- يجوز للهيئة إصدار أنظمة ولوائح تنظيمية إضافية أو يجوز في الأحوال الممكنة والضرورية اتخاذ إجراءات تنظيمية لتنفيذ هذه اللوائح إذا رأت الهيئة أن أهداف هذه الإرشادات لا يجري تطبيقها أو أن المستهلك لا يتلقى الحماية الكافية.

تعريف:

- 11- يكون للكلمات أو العبارات المعنى المحدد لها في القانون أو اللوائح التنظيمية أو التراخيص الصادرة عن الهيئة ما لم يقتض السياق ذلك وما لم يجر تعريفها في هذه الإرشادات حسب ما يتم إيضاحه بالكلمات البارزة في نص هذا المستند.
- 12- في حالة التعارض أو الالتباس في المعنى بين المصطلحات المعرفة في القانون أو اللوائح التنظيمية أو التراخيص يجب تطبيق الترتيب أو الأولوية التالية:

(أ) القانون وأية قوانين تتناول موضوع مماثل في مملكة البحرين.

(ب) اللوائح التنظيمية.

(ج) التراخيص الممنوحة للمشغلين المرخص لهم.

(د) هذه الإرشادات.

- 13- أغراض استخدام هذه الإرشادات يكون للمصطلحات المدرجة أدناه المعاني التالية المبينة قرين كل منها:

المستهلك: يقصد به أي شخص يستخدم أو يطلب خدمات الاتصالات العامة المتوفرة لاستخدامه الشخصي.

اللائحة التنظيمية يقصد بها أية لائحة تنظيمية تصدرها الهيئة.

إرشادات حماية المستهلك

المشترك يقصد به بموجب القانون أي شخص يكون طرفاً في عقد مع مشغل اتصالات عامة لتوفير خدمات الاتصالات.

حقوق المستهلك:

ما ينبغي للمستهلك توقعه من المشغلين المرخص لهم:

- 14- على المشغلين المرخص لهم توفير معلومات واضحة وشاملة بشأن الرسوم والتعرفات وشروط وأحكام المنتجات والخدمات المتوفرة.
- 15- تفرض فقط الرسوم على المستهلك وفقاً للتعرفات والشروط والأحكام المتفق عليها مع المشغل المرخص له.
- 16- للمستهلك أن يتوقع ما يلي من المشغلين المرخص لهم:
 - (أ) تزويد المستهلك بفواتير واضحة ودقيقة تمكنهم من فهم الرسوم المحتسبة في الفواتير والطريقة المستخدمة في حساب هذه الرسوم عند إعداد الفواتير الخاصة بالخدمات والسلع إن وجدت بشكل واضح.
 - (ب) ينبغي على المشغلين المرخص لهم التحلي بالعدالة وإبداء الاهتمام الفوري والكياسة عند التعامل مع شكاوى المستهلك.
 - (ج) عدم التمييز ما بين المستهلكين، أي أن يكون للمستهلك الحق في معاملته على قدم المساواة مع غيره من المستهلكين في الظروف المماثلة.
 - (د) عدم التورط في إساءة استغلال السوق أو الممارسات التجارية غير العادلة.
 - (هـ) ضمان التعامل مع الشكاوى بشكل صحيح وفقاً للإجراءات الداخلية لحل الشكاوى لدى المشغل المرخص له بموجب المادة 55 من القانون.
 - (و) حماية حق المستهلك في الشكاوى كتابياً وكذلك تلقى الرد السريع في الأحوال المناسبة. بالإضافة إلى ذلك ينبغي على المشغلين المرخص لهم عدم إعاقة حق المستهلك في تسوية المنازعات بواسطة الهيئة وفقاً للمادة 56 من القانون.

التعرفات والشروط:

- 17- بموجب المادة 58 من القانون، يجب أن تكون التعريفات عادلة ومناسبة تستند إلى التكاليف المحتسبة المستقبلية. وتهدف الهيئة إلى تشجيع هذا الأمر في المقام الأول عبر تطوير بيئة تنافسية في قطاع الاتصالات.
- 18- يجب توفر جميع الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة بالإضافة إلى تفاصيل كاملة حول التعريفات لجميع المشتركين الجدد قبل تقديم أية خدمة. ويجب أن تكون هذه الشروط والأحكام إما متاحة كتابياً (سواء إلكترونياً أو على شكل نسخ مطبوعة) أو يجب توجيه المشتركين الجدد للحصول على نسخة من تلك الشروط والأحكام. كما يجب منح المشتركين الجدد فرصة كافية لفحص ومراجعة هذه الشروط والأحكام قبل الالتزام بشروط خدمة جديدة.

إرشادات حماية المستهلك

- 19- يجب نشر جميع التعريفات بما في ذلك الخدمات عالية السعر وخدمات القيمة المضافة أينما يتم الإعلان عن الخدمة، بما في ذلك وسائل الإعلام المطبوعة والمذاعة أو توجيه المستهلك مباشرة إلى الجهة التي يمكن له فيها الحصول على نسخة من التعريفات. ويجب أن تكون التعريفات متاحة للمستهلك في جميع محلات المشغلين المرخص لهم وعلى مواقعهم الإلكترونية.
- 20- ستقوم الهيئة، حيثما كان ذلك ضرورياً، بتزويد المستهلك بالمعلومات حول الأجر عالية السعر أو خدمات القيمة المضافة لحمايتهم ضد أية عمليات استغلال أو غش أو خداع قد تجري في السوق أو أية إعلانات مضللة أو مزيفة أو محرفة أو أية أسعار مبهمة.
- 21- ينبغي على المشغلين المرخص لهم إبلاغ المشتركين كتابياً بحدود الائتمان الخاصة بهم فيما يتعلق بكل خدمة أو مجموعة من الخدمات التي يشتريها المشترك.
- 22- ينبغي أن يكون للمستهلك الحق في حد أو حجب المكالمات التي تجرى إلى أرقام خدمات عالية السعر أو خدمات القيمة المضافة أو خدمات الاتصالات الدولية.

عقود المستهلك:

- 23- ينبغي على جميع المشغلين المرخص لهم إعداد الاتفاقيات الموحدة للمشاركين وتدوين قواعد التعامل مع المستهلك والحصول على موافقة الهيئة على ذلك وفق ما تنص عليه تراخيص خدمات الاتصالات الممنوحة لهم.
- 24- يجب على جميع المشغلين المرخص لهم ضمان ألا تشمل اتفاقياتهم الموحدة للمشاركين على شروط وأحكام غير عادلة وأن تكون قائمة على مبدأ الشفافية وأن تصاغ بلغة سهلة وواضحة وأن تكون متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية.
- 25- تقترح الهيئة أن تشمل الاتفاقيات الموحدة للمشاركين لخدمة الاتصالات المحددة على شروط من شأنها أن توضح للمستهلك بطريقة ملائمة، كحد أدنى، الأمور التالية حيثما مناسبة للخدمة المحددة:
 - (أ) تقديم وتوصيل الخدمة والأجهزة المطلوبة واسم المستخدم وكلمة السر
 - (ب) وقت توصيل المكالمات
 - (ج) توفر الخدمة وحدود استخدامها، حجم الاستخدام ومنطقة الاستخدام
 - (د) طريقة احتساب الأجر والرسوم والفواتير وأجر مختلف الخدمات وطريقة الدفع
 - (هـ) عملية تعليق أو فصل الخدمة من قبل المشغل المرخص له
 - (و) الإجراءات المتعلقة بإنهاء العقد من قبل المستهلك
 - (ز) السياسة المتعلقة بحماية المعلومات الشخصية
 - (ح) الضمانات المتعلقة بالخدمة والأجهزة المرتبطة بها
 - (ط) إجراءات التعامل مع شكاوى المستهلكين وحل النزاعات
 - (ي) تفاصيل التواصل مع مركز خدمات الزبائن التابع للمشغل المرخص له
 - (ك) تفاصيل وأرقام التواصل مع الهيئة

إرشادات حماية المستهلك

الفواتير

- 26- يجب على المشغلين المرخص لهم ضمان التالي، عند إصدار الفواتير:
- (أ) أن تكون الفواتير واضحة ويمكن التأكد من صحتها كما يمكن مقارنتها وفهمها بسهولة.
- (ب) أن تكون الفواتير كاملة بحيث تمكن المستهلك من التأكد من صحة المعلومات الواردة في الفاتورة أو الطعن فيها بما في ذلك أجور المكالمات والمدفوعات والأجور المتأخرة.
- (ج) أن تحتوي الفواتير على بيان بالأساس الذي يتم بموجبه إصدار هذه الفواتير (مثلا هل تحتسب على أساس الثانية أو تكلفة الدقيقة الواحدة أو حسب وحدات زمنية أخرى) لجميع المكالمات وكذلك قائمة مفصلة بأجور الاشتراك.
- (د) أن تحتوي الفواتير على تفاصيل حول الاستخدامات المحلية والدولية ورسوم الاشتراك الشهري وأجور الخدمات عالية السعر أو خدمات القيمة المضافة والاشتراك في خدمة الإنترنت ورسوم الاستخدام، حيثما ينطبق ذلك، أو رسوم خدمة الدليل ويجب تقديم هذه المعلومات دون تكاليف إضافية.
- 27- يجوز للمشغل المرخص له توفير فاتورة إلكترونية مفصلة وطريقة دفع إلكترونية بحسب إتفاقه مع المستهلك.
- 28- يجب الاحتفاظ بسجلات الفواتير من قبل المشغلين المرخص لهم وفقا لقوانين مملكة البحرين لمدة لا تقل، في أي حال من الأحوال، عن إثني عشر (12) شهراً في الحالات العادية. وفي حالة نشوب نزاع حول فاتورة تتضمن مبلغ مرتفع خلال إثني عشر (12) شهراً من إصدارها فإن على المشغلين المرخص لهم الاحتفاظ بالسجلات حتى يتم تسوية ذلك النزاع.

أجور التجوال الدولي:

- 29- يجب أن تكون جميع تعريفات خدمة التجوال الدولي متاحة بطريقة سهلة للمستهلك وعلى المشغلين المرخص لهم الالتزام باللائحة التنظيمية حول إشعار تعريفات خدمة التجوال الدولي من خلال الرسائل النصية القصيرة، اللائحة رقم 1 لسنة 2008 وأية تعديلات تجري عليها.
- 30- يجب على المشغلين المرخص لهم إصدار فواتير بجميع أجور التجوال إلى المستهلك بأسرع وقت ممكن من تاريخ إجراء المكالمات كما ينبغي في جميع الأحوال ألا يتجاوز إصدارها مدة ستين (60) يوماً من تاريخ إجراء المكالمات.
- 31- يجب على المشغلين المرخص لهم توضيح تاريخ استحقاق السداد في جميع الفواتير الصادرة للمستهلك. كما توصي الهيئة بأن يكون سداد هذه الفواتير خلال ثلاثين (30) يوماً على الأقل من تاريخ إصدار الفاتورة.
- 32- ينبغي أن يكون للمستهلك الحق في الاستفسار عن دقة الفاتورة و/أو ترتيب خطة دفع لتجنب فصل أو تعليق الخدمة خلال فترة استحقاق الدفع.

إرشادات حماية المستهلك

الدفع المسبق

33- يجوز للمشغلين المرخص لهم الطلب من المستهلك تسديد المبالغ على شكل دفعات مقدمة يمكن استردادها وذلك في الحالات التالية:

- (أ) أن يكون السجل الائتماني للمستهلك ضعيف وفقا لما يحدد بشكل موضوعي من قبل جهة تصنيف ائتماني.
- (ب) أن يكون المشترك جديد.
- (ج) الخدمات الدولية بما في ذلك خدمة التجوال الدولي.

المدفوعات المتأخرة وفصل أو تعليق الخدمة أو إنهاء العقد:

34- لا تمنع هذه الإرشادات المشغلين المرخص لهم من فرض رسوم معقولة على حالات الدفع المتأخر أو إتباع إجراء فصل أو تعليق الخدمة لخدمة معينة إذا تخلف المشترك عن دفع فاتورته خلال ثلاثين (30) يوما من تاريخ إصدار الفاتورة ولم يكن هناك ترتيب مسبق لخطة للدفع.

تسوية الشكاوى:

35- يجب على المشغلين المرخص لهم توفير مراكز خدمة الزبائن مع توفير دليل يتضمن إجراءات للتعامل مع الشكاوى بهدف حل النزاعات بفعالية وكفاءة. كما يجب على المشغلين المرخص لهم توفير رقم هاتف مجاني للاستفسارات ووضع إجراءات واضحة للشكاوى الكتابية والشفوية وفقا للمادة 55 من القانون.

36- يجب على المشغلين المرخص لهم توفير تفاصيل الاتصال الخاصة بالهيئة وإبلاغ المستهلك بإمكانية تقديم شكواه للهيئة في حالة عدم قبوله للحلول المقدمة من قبل المشغل المرخص له الذي يتعامل معه، وذلك وفق إجراءات الشكاوى التي يتبناها المشغل المرخص له.

حل النزاعات:

37- وفقا للمادة 56 من القانون يجوز للمشغل المرخص له أو للمشارك إحالة أي نزاع قائم إلى الهيئة لم يتم تسويته بينهما.

38- بموجب المادة 56 (د) من القانون يجوز للهيئة إصدار لائحة تنظيمية لضمان التعامل مع النزاعات وحلها بفعالية وكفاءة.

39- سواء كان هناك أو لم يكن هناك إجراء رسمي يطبق بموجب المادة 56 (د) من القانون تلتزم الهيئة بالقيام بما يلي:

- (أ) التحقيق على الفور في أي موضوع يحال إلى الهيئة من المستهلك أو من المشغل المرخص له؛

إرشادات حماية المستهلك

- (ب) الرد على جميع المراسلات الكتابية بشكل عاجل؛
- (ج) تحديد الفترات الزمنية الضرورية بشكل معقول لعرض المسألة بطريقة منصفة وصحيحة من قبل الجهات المعنية؛
- (د) طلب الحصول على دليل أو أدلة مكتوبة عدا تلك التي تقدم في ظروف استثنائية. وسوف تحدد الهيئة المسائل التي سوف تحصل بشأنها على أدلة أو أي اعتبارات شفوية؛ و
- (هـ) تقديم توصيات بشأن النزاعات بين المشغلين المرخص لهم والمستهلكين أو حل هذه النزاعات.

40- على المشغلين المرخص قطع أو إنهاء خدمة الاتصالات المقدمة لأحد المشتركين وفقا لشروط الاتفاق الكتابي المبرم مع المشترك فقط. كما وينبغي على المشغلين المرخص لهم عدم إيقاف أو إنهاء أية خدمة في حالة حدوث خلاف مع المشترك أو عند تقديم المشترك لشكوى أو بدء عملية تسوية النزاع ما لم يكن المشغل المرخص له قد حصل على تصريح مسبق من الهيئة. وهذا التصريح يمنح في حالة وجود خطر بالغ قد يتسبب بضرر جسيم على المشغل المرخص له يصعب تداركه.

الخصوصية والسرية:

- 41- يجب على المشغلين المرخص لهم إتخاذ الخطوات اللازمة لحماية خصوصية المستهلك فيما يتعلق بالمعلومات الخاصة وأنماط الاتصال.
- 42- ينبغي أن يكون للمستهلك الحق في حماية خصوصيته الشخصية وحمايته من الاستخدام غير المصرح به لسجلاته ومعلوماته الشخصية ومن أية اتصالات غير قانونية أو غير مطلوبة أو غير مرغوب بها أو اتصالات مسيئة ومؤذية.
- 43- يجب على المشغلين المرخص لهم الحفاظ على سرية المعلومات لديهم وعدم استخدام المعلومات أو الإفصاح عنها بخلاف تلك المعلومات التي تقدم لأغراض تقديم خدمات الاتصالات حيث ينبغي استخدامها بشكل سليم، مع مراعاة شروط الإفصاح عن المعلومات وفقا لقوانين مملكة البحرين. وتتمثل هذه المعلومات في:
- (أ) المعلومات السرية أو الشخصية أو ما يعتبر ملكية خاصة يحصل عليها المشغل المرخص له من المستهلك ويكون مصدر تلك المعلومات التي حصل عليها من المستهلك نفسه.
- (ب) أية معلومات تتعلق باستخدام شبكة أو خدمة اتصالات.
- (ج) المعلومات التي يتم استلامها أو الحصول عليها فيما يتعلق بتشغيل شبكة اتصالات أو تقديم خدمة اتصالات.
- 44- لا تنطبق الأحكام المذكورة أعلاه عند الإفصاح عن مثل تلك المعلومات في حالة الحصول على إذن وموافقة المستهلك بالإفصاح عن معلوماته الشخصية وأنماط الاتصال أو حسب متطلبات القانون في مملكة البحرين.

إرشادات حماية المستهلك

الاتصالات التسويقية:

- 45- ينبغي على المشغلين المرخص لهم حماية المستهلك ضد أية اتصالات إلكترونية غير مرغوبة أو غير قانونية بما في ذلك اتصالات العروض الصوتية المباشرة والإعلانات المسجلة صوتياً، والبريد الإلكتروني، والرسائل الإلكترونية (مثل الرسائل النصية القصيرة SMS، الرسائل متعددة الوسائط (MMS) ورسائل الفاكس.
- 46- بغرض حماية المستهلك، فقد أصدرت الهيئة بتاريخ 24 فبراير 2011 لائحة تنظيمية بشأن الرسائل النصية القصيرة المرسله بالجملة (اللائحة التنظيمية رقم 1 لسنة 2011).

إفلاس المشغلين المرخص لهم الذين يقدمون خدمات الاتصالات مدفوعة الأجر:

- 47- يجوز للهيئة تطبيق إجراءات تنظيمية لحماية المستهلك في حالة إفلاس المشغلين المرخص لهم الذين يقدمون خدمات الاتصالات مدفوعة الأجر.
- 48- إن الإجراءات التي قد تتخذها الهيئة ستكون مدروسة بحيث لا تشكل عبئاً على المشغلين المرخص لهم ولا تشكل عائقاً يحول دون دخول مشغلين جدد السوق.
- 49- ستقوم الهيئة بالتشاور حول أية إجراءات مقترحة ويلزم تطبيقها على المشغلين المرخص لهم والمستهلك حيثما كان ذلك ضرورياً.

حماية العائلات والأطفال:

- 50- يجب أن يوفر المشغلون المرخص لهم للمستهلك المواد التعليمية (التثقيفية) لإعلامه عن حلول الحماية ذات الصلة أو آليات التحكم الخاصة التي يمكن استخدامها لحماية الأطفال.
- 51- تشجع الهيئة المشغلين المرخص لهم على إعداد مجموعة إرشادات للنهوض بمسئوليتهم الاجتماعية بهذا الشأن، على سبيل المثال، مذكرة التفاهم التي وقعها مزودو خدمة الإنترنت بتاريخ 28 أبريل 2010.

تسجيل المعلومات:

- 52- يجب على المشغلين المرخص لهم الاحتفاظ بسجل للمشاركين للخدمات التالية:

- (أ) خدمات الخطوط الثابتة.
- (ب) خدمات الخطوط المتنقلة.
- (ج) خدمات النطاق العريض.
- (د) خدمات الخطوط المؤجرة.

إرشادات حماية المستهلك

53- يجب أن يحتوي سجل المشتركين هذا على الأقل على اسم المشترك وتفاصيل الهوية وعنوان واحد أو أكثر للمشارك نفسه. لا تتضمن هذه الإرشادات ما يفيد المشغلين المرخص لهم من القيام بواجباتهم بموجب القانون أو التراخيص الممنوحة لهم أو أية لوائح تنظيمية بما في ذلك اللائحة التنظيمية حول تسجيل بيانات المشتركين في خدمات الاتصالات المتنقلة مدفوعة الأجر مسبقاً والتعديلات عليها، اللائحة التنظيمية رقم 2 لسنة 2008 الصادرة بتاريخ 31 يوليو 2008 والمعدلة بموجب قرار رقم 6 لسنة 2008 الصادر بتاريخ 24 ديسمبر 2008.

خيارات المستهلك

المنافسة واختيار المشغلين المرخص لهم وخدمات الاتصالات:

54- سوف تستمر الهيئة في تطوير الاستراتيجيات لتشجيع وتعزيز المنافسة في قطاع الاتصالات لكي تتيح للمستهلك المزيد من الخيارات من خدمات الاتصالات وتوفير الخدمات على نطاق أوسع في جميع أرجاء المملكة بجودة محسنة وأسعار مناسبة.

55- تشجع الهيئة المشغلين المرخص لهم على تسهيل إجراءات انتقال المستهلك من مشغل مرخص له لآخر. وهذا لا يعفي المستهلك من الوفاء بالتزاماته التعاقدية مع المشغلين المرخص لهم.

56- ينبغي على المستهلك الذي يحصل على خدمات الاتصالات أو يوافق عليها باستخدام خدمة الرسائل النصية القصيرة أو بأية طريقة أخرى الالتزام بتسديد التزاماته مقابل هذه الخدمات. وفي حالة حدوث نزاع بين المستهلك والمشغل المرخص له بشأن شراء هذه الخدمات أو احتساب تكلفتها، فإنه يجب على المشغل المرخص له أن يثبت للهيئة أن النظام الذي يستخدمه يتطلب موافقة المستهلك (التفاعل الايجابي) على ذلك النظام قبل حصول المستهلك على خدمة الاتصالات واحتسابها على المستهلك.

التحول القسري

57- على المشغلين المرخص لهم عدم تحويل المشترك من مشغل مرخص له لآخر دون علم المشترك بذلك والحصول على موافقته (هذا ما يطلق عليه "التحول القسري للمشاركين") أو تحويل المستهلك من خدمة اتصالات لأخرى أو من مشغل مرخص له لآخر من خلال الممارسات غير العادلة دون الحصول على تحويل خطي وواضح من المشترك بذلك.

ممارسات التمييز غير اللازمة

58- يجوز للمشغل المرخص له بوجه عام أن يحدد المنطقة ونوع التغطية التي يرغب في تقديمها مع مراعاة الاشتراطات القانونية بخصوص التغطية في المناطق والتجمعات السكانية وتوافر الخدمة الشاملة أو النفاذ، ومع هذا ينبغي على المشغلين المرخص لهم الحرص على عدم التمييز بين المستهلكين في تقديم الخدمات.

إرشادات حماية المستهلك

59- لا يمنع هذا المشغلين المرخصين من تقديم خدمات معينة لفئات من المستهلكين أو استهداف جماعات محددة من المستهلكين لتقديم عروض خاصة.

الممارسات التجارية غير العادلة:

60- ستقوم الهيئة بمراقبة المشغلين المرخص لهم واتخاذ الإجراءات المناسبة في حالة قيام المشغلين المرخص لهم بممارسات تجارية غير عادلة، وتشمل هذه الممارسات ما يلي:

(أ) أي سلوك مضلل ومخادع أو قد يؤدي إلى التضليل أو الخداع، ويشمل دون حصر ما يلي:

(1) تضليل المستهلك عبر الإعلانات الخاطئة أو الخادعة.

(2) تضليل المستهلك بإعطائه معلومات خاطئة أو خادعة أو الفشل في إعطاء المعلومات الهامة للمستهلك بوضوح.

(ب) استخدام أساليب بيع قسرية تزج المستهلك أو تقوده إلى اتخاذ قرارات لم يكن ليتخذها تحت الظروف العادية.

(ج) الاشتغال بسلوك غير تنافسي ويشمل ذلك تلك النشاطات والتقصير المنصوص عليه في إرشادات المنافسة الصادرة من الهيئة.

(د) الممارسات الأخرى التي تحددها الهيئة من وقت لآخر.

متطلبات المعلومات المقدمة من قبل المشغلين المرخص لهم:

61- يجب على المشغلين المرخص لهم اتخاذ الخطوات اللازمة لضمان حصول المستهلك على المعلومات بطريقة معقولة وموثوق بها لمساعدته على اختيار خدمات الاتصالات. وينبغي أن تتضمن هذه المعلومات تفاصيل حول تركيب الخدمة والإبلاغ عن الأعطال والفواتير والأسعار وخدمات الدليل.

62- ينبغي على المشغلين المرخص لهم توفير دليل هاتفي مجاني باللغتين العربية والانجليزية لمستخدميهم عند طلبهم ذلك وأن يكون الدليل بالشكل والمضمون الذي تقررته الهيئة من وقت لآخر، على أن يتضمن الدليل ما يلي كحد أدنى:

(أ) اسم ورقم هاتف كل من مشترك المشغل المرخص له الذين وافقوا صراحة على نشر هذه المعلومات.

(ب) اسم ورقم هاتف كل من مشترك المشغلين الآخرين المرخص لهم الذين وافقوا صراحة على نشر هذه المعلومات.

إرشادات حماية المستهلك

(ج) قائمة برموز الاتصال المحلية والدولية.

(د) أرقام خدمات الطوارئ.

(هـ) تفاصيل الاتصال بالهيئة.

63- على المشغلين المرخص لهم ضمان حصولهم على تصريح وموافقة المشتركين قبل نشر معلوماتهم أو تقديمها لمشغل آخر مرخص له. كما ينبغي على المشغلين المرخص لهم أن يقدموا إلى المشغلين الآخرين المرخص لهم أسماء وأرقام هواتف مشتركهم الذين وافقوا صراحة على نشر هذه التفاصيل من قبل أطراف أخرى ويكون ذلك فقط بغرض تجميع وإعداد الدليل حسب المذكور أعلاه.

64- تشجع الهيئة المشغلين المرخص لهم على العمل مع إعداد دليل شامل يكون متاحاً لجميع المستهلكين.

التواصل مع المستهلك:

نشر المعلومات من قبل الهيئة:

65- ستقوم الهيئة بالعمل على إطلاع المستهلك على تقديم الخدمات وتسعيرها وجودتها وإعداد الفواتير وحل النزاعات.

66- من أجل ذلك ستعمل الهيئة على:

(أ) التواصل باستخدام لغة سهلة وواضحة باللغتين العربية والإنجليزية

(ب) استخدام مجموعة متنوعة من وسائل الإعلام للتواصل مع المستهلك

(ج) الأخذ بعين الاعتبار مصالح المستهلكين ذوي الإعاقة بمن فيهم المستهلكين المصابين بضعف البصر أو السمع

(د) استطلاع آراء الأطراف من أصحاب المصلحة

(هـ) الطلب من المؤسسات والجهات المعنية العمل كقنوات اتصال

67- ستقوم الهيئة بإصدار منشورات إلكترونية ومطبوعة بشكل دوري لمساعدة المستهلك على فهم حقوقه ومسئوليته والفرص المتاحة له بشكل أفضل، حيث تهدف هذه المنشورات إلى:

(أ) توضيح حقوق المستهلك المتعلقة بتقديم خدمات الاتصالات

(ب) تعزيز التوعية بالتغييرات التي تؤثر على قطاع الاتصالات والدور الذي تقوم به الهيئة في تشجيع تقديم خدمات عالية الجودة بأسعار مناسبة

(ج) الرد على الاستفسارات المتكررة على موقع الهيئة الإلكتروني

إرشادات حماية المستهلك

- 68- ستقوم الهيئة بنشر أدلة للمعلومات بصورة منتظمة وفق أفضل الممارسات الدولية بهدف ضمان تعريف المستهلك بحقوقه في التعامل مع مزودي خدمات الاتصالات و/أو تمكينه من اتخاذ قرارات واعية بخصوص الخدمات المتوفرة.
- 69- ستصدر الهيئة تقارير دورية حول سوق الاتصالات كلما رأت ذلك مناسباً لضمان حصول المستهلك على معلومات حديثة حول تطورات هذا القطاع.

المراقبة وتقديم التقارير:

- 70- وفقاً لللائحة التنظيمية حول جودة الخدمة الصادرة عن الهيئة بتاريخ 11 سبتمبر 2008 (اللائحة التنظيمية الصادرة رقم 5 لسنة 2008)، ستقوم الهيئة بمراجعة التقارير السنوية والدورية حول أداء جودة الخدمات التي يقدمها المشغلون المرخص لهم.
- 71- سوف تجرى الهيئة أيضاً استطلاعات دورية لآراء المستهلكين وذلك حتى يتسنى للهيئة مراقبة أداء جودة الخدمات.

برامج توعية لحماية المستهلك:

- 72- ستقوم الهيئة بالعمل مع المؤسسات والجهات الحكومية وغير الحكومية على تقديم برامج عامة لتثقيف المستهلك وتوعيته من أجل تحسين مستوى حمايته.
- 73- إن ظهور التقنيات والخدمات الجديدة في قطاع الاتصالات سيزيد الحاجة والطلب على الحصول على معلومات مختصرة التي من شأنها أن تساعد المستهلك على فهم تأثير هذه التقنيات والخدمات الجديدة.
- 74- بذلك ومع ظهور تقنيات وخدمات اتصالات جديدة ستقوم الهيئة بمراجعة كفاءة إجراءات حماية المستهلك الحالية وتقديم المشورة للمستهلك من وقت لآخر وفقاً لذلك.

الاستشارة:

- 75- قامت الهيئة بتشكيل مجموعات استشارية من الأفراد والقطاع التجاري للتعرف على آرائهم حول القرارات واللوائح التنظيمية التي تصدرها الهيئة. وسوف تستمر الهيئة في العمل مع تلك المجموعات. كما ستبذل الهيئة قصارى جهدها للمشاركة بشكل أكبر في منتديات المستهلك واجتماعات المجموعات التجارية والمؤتمرات لتكون على دراية تامة بالمسائل التي تهم المستهلكين.
- 76- سوف تسعى الهيئة كذلك إلى الحصول على آراء المستهلك عبر استشارات عامة واستطلاع لآرائه وقد تنشر الهيئة النتائج بشكل مختصر، بالإضافة إلى توضيح موقف الهيئة بشأن جميع المسائل والقرارات الصادرة عنها والإجراءات المتخذة بصددھا.