

استشارة

إرشادات حماية المستهلك

استشارة صادرة عن
هيئة تنظيم الاتصالات

١٥ يونيو ٢٠٠٩

يمكن أن ترسل الردود كتابياً عن طريق البريد إلى:

المدير العام
هيئة تنظيم الاتصالات
ص.ب: ١٠٣٥٣، المنامة، مملكة البحرين

أو يمكن إرسال الردود على البريد الإلكتروني الخاص بالهيئة وهو: Consult@tra.org.bh

آخر موعد لاستلام الردود هو الساعة الرابعة من مساء يوم الأربعاء، الموافق ١٥ يوليو
٢٠٠٩

الهدف: الحصول على آراء الأطراف المهمة حول إرشادات حماية المستهلك المقترحة وأية لوائح تنظيمية أخرى حول المسائل المتعلقة بحماية المستهلك والتي تبرز من هذه الإرشادات.



هيئة تنظيم الاتصالات
Telecommunications Regulatory Authority

استشارة

تعليمات لتقديم الردود

تدعو هيئة تنظيم الاتصالات جميع الأطراف المهتمة إلى تقديم ملاحظاتها حول ورقة الاستشارة هذه.

يجب تقديم الملاحظات في موعد لا يتجاوز الساعة الرابعة من مساء يوم الأربعاء، الموافق ١٥ يوليو ٢٠٠٩.

يمكن أن ترسل الردود كتابياً عن طريق البريد إلى:

المدير العام
هيئة تنظيم الاتصالات
ص.ب: ١٠٣٥٣، المنامة، مملكة البحرين

أو

consult@tra.org.bh :

يجب أن تتضمن الردود:

- اسم الشركة/ المؤسسة/ الجمعية، إلخ؛
- اسم الشخص المعني للاتصال به؛ و
- تفاصيل الاتصال الكاملة (العنوان، رقم الهاتف، رقم الفاكس، وعنوان البريد الإلكتروني).
- الاسم وتفاصيل الاتصال في حالة استلام الردود من المستهلكين الأفراد.

حفاظاً على مبدأ الشفافية، سوف تنشر الهيئة جميع الردود المستلمة لاطلاع الجمهور عليها، مع مراعاة سرية المعلومات الواردة. وسوف تقوم الهيئة، فيما يتعلق بالحفاظ على سرية المعلومات، بتقييم الطلبات الواردة إليها بما يتفق مع الأحكام القانونية ذات الصلة وإرشادات الهيئة المنشورة بشأن التعامل مع المعلومات السرية وغير السرية^١.

يلتزم مقدمو الردود بالإشارة بشكل واضح إلى جميع المعلومات التي تعتبر سرية. إذا تضمنت الردود معلومات سرية فإن على مقدمي الردود تقديم كل من النسخة السرية وغير السرية لردودهم. وإذا كان الرد يعتبر سريةً بأكمله، فيجب توضيح أسباب ذلك. ويجوز للهيئة أن تنشر أو تمتنع عن نشر أية وثيقة أو ردٍ وفقاً لتقديرها.

بمجرد تلقي الردود على هذه الورقة الاستشارية والنظر فيها، ستقوم الهيئة بإصدار النسخة النهائية للبيان التوضيحي بالإضافة إلى تقرير حول الاستشارة.

¹ http://www.tra.org.bh/en/pdf/Confidentiality_Guidelines_Final.pdf

١- الإجراءات المقترحة

١-١ نشر مسودة إرشادات حماية المستهلك المرفقة.

٢- مقدمة وتمهيد

١-٢ تصدر الهيئة هذه الاستشارة بموجب اللائحة التنظيمية حول عمليات الاستشارة الصادرة عن الهيئة بتاريخ ١٠ أغسطس ٢٠٠٣.

تلتزم الهيئة بموجب المادة ٣(ب) من المرسوم بقانون رقم ٤٨ لسنة ٢٠٠٢ بإصدار قانون الاتصالات ("القانون")، في أداء مهامها فيما يتعلق بخدمات الاتصالات، باتباع الطريق الأمثل بشأن:

(١) حماية مصالح المشتركين والمستخدمين فيما يتعلق بالآتي:

- الرسوم المفروضة على الخدمات؛
- إتاحة الخدمات وتوفيرها؛
- جودة الخدمات؛ و
- حماية البيانات الخاصة وخصوصية الخدمات؛ و

(٢) تشجيع المنافسة الشريفة والفعالة بين المشغلين المرخص لهم الحاليين والجدد.

تقع على عاتق الهيئة مسؤولية الإشراف على شؤون المستهلكين وتنظيمها في قطاع الاتصالات من أجل تزويدهم بمستويات مناسبة من الحماية ضد أية ممارسات تعسفية وغير عادلة من قبل المشغلين المرخص لهم، ويتضمن ذلك توفير المعلومات المناسبة فيما يتعلق بأسعار ومستويات الخدمات، وخيارات المشتركين والآليات المناسبة لحل أية نزاعات قد تنشأ مع مزودي الخدمات.

ومن أجل حماية المستهلكين ضد الممارسات المضللة والتعسفية في قطاع الاتصالات قد تحتاج الهيئة إلى تنفيذ مجموعة من الإجراءات التنظيمية وسياسات حماية المستهلك، والتي يمكنها ضمان حصول المستهلكين على المعلومات المطلوبة التي تمكنهم من تحديد خياراتهم وبالتالي الحصول على أقصى فائدة من تقديم الخدمات التنافسية لهم.

وبتحديد حقوق والتزامات المشغلين المرخص لهم والمستهلكين فيما يتعلق بخدمات الاتصالات العامة، فإن إرشادات حماية المستهلك هذه سوف تمكن الهيئة من تحديد الأهداف المعينة بالتفصيل التي تضعها لقطاع الاتصالات.

² تتوفر النسخة العربية والإنجليزية من اللائحة التنظيمية حول عمليات الاستشارة على الموقع الإلكتروني للهيئة: <http://www.tra.org.bh/en/LegalRegulations.asp> الرجاء ملاحظة أنه بالإمكان الاعتماد على النسخة العربية فقط من هذه اللائحة لأغراض قانونية. أما ترجمة هذه اللائحة باللغة الإنجليزية فيتم نشرها للعلم فقط.

٢-٢ أهداف إرشادات حماية المستهلك

لم يتم إصدار إرشادات أو لوائح تنظيمية لحماية المستهلك حتى الآن. أما الشروط والأحكام التي يضعها المشغلون المرخص لهم فقد تمت مراجعتها فقط من أجل تقييم مدى الضرر أو التضليل الجسيم الذي قد تلحقه هذه الشروط والأحكام بالمستهلكين ان وجدت.

تقترح الهيئة نشر إرشادات حماية المستهلك هذه على موقعها الإلكتروني، وهي تخضع تخضع للمراجعة وإجراء التعديل عليها في ضوء الملاحظات التي تتلقاها الهيئة من الأطراف المهتمة. وبعد نشر الإرشادات، ستواصل الهيئة مراقبة فاعليتها والنظر فيما إذا كان من الضروري إصدار لوائح تنظيمية إلزامية تتضمن الأمور المتعلقة بحماية المستهلك.

تهدف إرشادات حماية المستهلك إلى:

- (أ) توضيح ما تتوقعه الهيئة من المشغلين المرخص لهم بشأن احترام وحماية حقوق المستهلكين؛
- (ب) تشجيع أفضل الممارسات من قبل المشغلين المرخص لهم وتشجيع تقديم خدمات ذات جودة عالية للمستهلكين
- (ج) ضمان معاملة جميع المشغلين المرخص لهم بشكل عادل دون تمييز؛
- (د) توعية المستهلكين بشأن توقعاتهم المتعلقة بجودة الخدمة والإنصاف في الأسعار وشفافية الفواتير؛
- (هـ) إتاحة الفرص للمستهلكين لحل النزاعات مع مزودي الخدمات الذين يتعاملون معهم بطريقة فعالة وبكفاءة؛ و
- (و) زيادة وعي المستهلكين بحقوقهم وعدم تشجيع المشغلين المرخص لهم على استغلال تلك الحقوق بطريقة ضارة.

٣- الاستشارة

١-٣ تسعى الهيئة إلى الحصول على ملاحظات الأطراف المهتمة في قطاع الاتصالات بمملكة البحرين حول الإجراءات المقترحة، والإجابة على الأسئلة التالية:

- (أ) هل توافق على نطاق هذه الإرشادات؟ إذا كانت الإجابة بالنفي، ما الذي تقترح تغييره أو إضافته؟
- (ب) هل ترى أن وسائل التواصل المقترحة مع المستهلكين في هذه الوثيقة كافية لضمان أن يكون المستهلك على بيينة تامة؟
- (ج) فيما يتعلق بخيارات المستهلك، هل تشجع هذه الإرشادات خياراتك؟ ما هي الإجراءات الأخرى التي توصي بها؟
- (د) فيما يتعلق بحقوق المستهلك، هل ترى أن هناك حقوقاً أخرى يجب إضافتها لقائمة الحقوق؟
- (هـ) ما هي المواضيع الأخرى التي تجد من الضروري أن تتضمن في هذه الارشادات؟

٣-٢ يمكن لمقدمي الردود تقديم أية ملاحظات أخرى فيما يتعلق بمسودة الإرشادات.

٣-٣ يجب أن تتضمن جميع ملاحظات الأطراف المهمة بيان توضيحي موجز يوضح مصلحة الطرف الذي يقدم ملاحظاته حول مسودة إرشادات حماية المستهلك. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تتضمن هذه الملاحظات ما يلي:

١. اسم الجهة؛
٢. اسم الشخص المعني للاتصال به؛
٣. العنوان؛
٤. رقم الهاتف؛
٥. رقم الفاكس؛ و
٦. عنوان البريد الإلكتروني.

٣-٣ ستقوم الهيئة، عند استلام ملاحظات الأطراف المهمة، بالنظر في هذه الملاحظات لتحديد إمكانية نشر الإرشادات.

مسودة إرشادات حماية المستهلك

صادرة عن
هيئة تنظيم الاتصالات

١٥ يونيو ٢٠٠٩

مسودة
حماية



هيئة تنظيم الاتصالات
Telecommunications Regulatory Authority

مسودة إرشادات حماية المستهلك

فهرس المحتويات

- ١- الغرض من الإرشادات ١
- ٢- تعاريف ٢
- ٣- نطاق الإرشادات ٤
- ٤- التواصل مع المستهلكين ٥
- ٥- خيارات المستهلك ٧
- ٦- حقوق المستهلكين ٩

١ - الغرض من الإرشادات

١-١ مقدمة

تصدر الهيئة هذه الإرشادات لمساعدة المستهلك ومشغلي خدمات الاتصالات المرخص لهم على فهم حقوقهم والتزاماتهم عند شراء أو بيع خدمات الاتصالات.

وتلخص هذه الإرشادات كذلك الإجراءات المتوقعة من الهيئة من أجل التواصل مع المستهلكين بخصوص حقوقهم والتزاماتهم.

هذه الإرشادات ليست قانوناً، وإنما تهدف إلى توجيه المستهلكين ومزودي الخدمات حول أفضل الممارسات بشأن العلاقات مع المستهلكين. وكما هو موضح أدناه، فقد تقرر الهيئة إصدار لوائح تنظيمية ملزمة إذا لم تتم حماية المستهلك والحفاظ على حقوقه.

وتلتزم الهيئة بموجب المادة ٣(ب) من المرسوم بقانون رقم ٤٨ لسنة ٢٠٠٢ بإصدار قانون الاتصالات ("القانون") في أداء مهامها فيما يتعلق بخدمات الاتصالات، باتباع الطريق الأمثل بشأن:

(١) حماية مصالح المشتركين والمستخدمين فيما يتعلق بالآتي:

- الرسوم المفروضة على الخدمات؛
- إتاحة الخدمات وتوفيرها؛
- جودة الخدمات؛ و
- حماية البيانات الخاصة وخصوصية الخدمات؛ و

(٢) تشجيع المنافسة الشريفة والفعالة بين المشغلين المرخص لهم الحاليين والجدد.

تقع على عاتق الهيئة مسؤولية الإشراف على شؤون المستهلكين وتنظيمها في قطاع الاتصالات من أجل تزويدهم بمستويات مناسبة من الحماية ضد أية ممارسات تعسفية وغير عادلة من قبل المشغلين المرخص لهم، ويتضمن ذلك توفير المعلومات المناسبة فيما يتعلق بأسعار ومستويات الخدمات، وخيارات المشتركين والآليات المناسبة لحل أية نزاعات قد تنشأ مع مزودي الخدمات.

وبتحديد حقوق والتزامات المشغلين المرخص لهم والمستهلكين فيما يتعلق بخدمات الاتصالات العامة، فإن إرشادات حماية المستهلك هذه سوف تمكن الهيئة من تحديد الأهداف المعينة بالتفصيل التي تضعها لقطاع الاتصالات.

ومن أجل حماية المستهلكين ضد الممارسات المضللة والتعسفية في قطاع الاتصالات قد تحتاج الهيئة إلى تنفيذ مجموعة من الإجراءات التنظيمية وسياسات حماية المستهلك، والتي يمكنها ضمان حصول المستهلكين على المعلومات المطلوبة التي تمكنهم من تحديد خياراتهم وبالتالي الحصول على أقصى فائدة من تقديم الخدمات التنافسية لهم.

٢-١ أهداف إرشادات حماية المستهلك

تهدف إرشادات حماية المستهلك إلى:

- (أ) توضيح ما تتوقعه الهيئة من المشغلين المرخص لهم بشأن احترام وحماية حقوق المستهلكين؛
- (ب) تشجيع أفضل الممارسات من قبل المشغلين المرخص لهم وتشجيع تقديم خدمات ذات جودة عالية للمستهلكين؛
- (ج) ضمان معاملة جميع المشغلين المرخص لهم بشكل عادل دون تمييز؛
- (د) تحديد المقارنات التي يرغب المستهلكون في النظر فيها عند اختيار مزود الخدمة الذي يتعاملون معه أو تقييمه، بما في ذلك جودة الخدمة والإنصاف في الأسعار وشفافية الفواتير؛
- (هـ) توفير إطار عمل للمستهلكين يمكنهم من خلاله حل النزاعات مع مزودي الخدمات الذين يتعاملون معهم بطريقة فعالة وكفاءة؛ و
- (و) زيادة وعي المستهلكين بحقوقهم وعدم تشجيع المشغلين المرخص لهم على استغلال تلك الحقوق بطريقة ضارة.

٣-١ الأسس القانونية

كما هو موضح في القسم ١-١ أعلاه، تلتزم الهيئة بموجب المادة ٣(ب) من القانون في أداء مهامها بحماية مصالح المشتركين والمستخدمين.

تتيح المادة ٣(ج)(١٨) من القانون للهيئة أن تمارس جميع الصلاحيات وتتخذ كافة الإجراءات الضرورية والمعقولة فيما يتعلق بأية أمور تراها الهيئة مناسبة لتنفيذ أحكام القانون.

وتشترط المادة ٥٥ من القانون على جميع المشغلين المرخص لهم وضع نظاماً يحددون فيه الإجراءات التي تتبع بشأن التعامل مع شكاوى المشتركين المتعلقة بتشغيل شبكات الاتصالات أو تقديم خدمات الاتصالات.

تتيح المادة ٥٦ من القانون للمشارك أو المرخص له بعرض أي نزاع على الهيئة للفصل فيه بعد استنفاد الإجراءات المشار إليها في المادة ٥٥ من القانون ودون التوصل إلى حل للنزاع خلال ستين (٦٠) يوماً من تاريخ تقديم الشكاوى للمرخص له.

٤-١ تنفيذ إرشادات حماية المستهلك

تتطبق إرشادات حماية المستهلك هذه على جميع المشغلين المرخص لهم ومستهلكي خدمات الاتصالات العامة. إلا أنها لا تنطبق على مستهلكي خدمات الاتصالات الخاصة أو شبكات الاتصالات الخاصة. وبينما تعتبر هذه الإرشادات غير ملزمة، فإن الهيئة تدعو المشغلين المرخص لهم للإقتداء بهذه الإرشادات كما تدعو المستهلكين للطلب من مزودي الخدمات الذين يتعاملون معهم بالوفاء بهذه الإرشادات.

وستستمر الهيئة بمراجعة ممارسات السوق وشكاوى المستهلكين. وقد تقوم الهيئة بإصدار لوائح تنظيمية أو قرارات أخرى إذا ما رأت أن أهداف هذه الإرشادات لم يتم الوفاء بها أو أنه لا يتم توفير الحماية الكافية للمستهلكين.

٥-١ عملية المراجعة

تخضع هذه الإرشادات لعمليات مراجعة دورية وقد يتم تعديلها بعد التشاور مع الأطراف المهمة في ضوء الخبرات في قطاع الاتصالات والتطورات المستمرة في أسواق الاتصالات أو أية تغييرات على القانون الوطني.

٦-١ المبادئ التنظيمية

تشمل المبادئ الرئيسية التي تقوم عليها هذه الإرشادات ما يلي:

- (أ) حماية مصالح المستهلك؛
- (ب) التأكد من دقة الفواتير؛
- (ج) مساعدة المستهلك على طلب فواتير تفصيلية؛
- (د) منع تحويل المستهلكين من مزود خدمة لآخر دون علمهم وموافقهم الواضحة (وهذا يشير إليه أحياناً بـ "الإحتواء القسري للمشاركين")؛
- (هـ) توضيح الإجراءات التي تمكن المستهلكين من حل النزاعات مع مزودي الخدمات وفق المادة ٥٦ من القانون؛ و
- (و) حماية خصوصية معلومات المستهلك.

٢ - تعاريف

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. وفي حالة التعارض أو الالتباس في المعنى بين المصطلحات المعروفة في هذه الوثيقة والمصطلحات المعروفة في القانون أو اللوائح التنظيمية أو التراخيص، يجب تطبيق الترتيب أو الأولوية التالية:

- (أ) القانون؛
- (ب) اللوائح التنظيمية الصادرة عن الهيئة؛
- (ج) التراخيص الممنوحة لمزودي الخدمات؛
- (د) إرشادات حماية المستهلك هذه ("الإرشادات").

إن الإشارة إلى كلمة أو عبارة في صيغة المفرد تشمل الإشارة إلى كلمات أو عبارات في صيغة الجمع والعكس صحيح.

إن الإشارة إلى نوع (ذكر أو أنثى) محدد يشمل جميع الأنواع الأخرى.

إن الإشارة إلى كلمة أو عبارة بصيغة نحوية مختلفة عن الصيغة النحوية التي وردت بها الكلمات أو العبارات المعروفة أدناه تحمل، قدر الإمكان، نفس المعنى الذي تحمله الكلمة أو العبارة المعروفة.

ولأغراض الاستخدام في هذه الإرشادات، يكون للمصطلحات المدرجة أدناه المعاني التالية المبينة قرين كل منها:

المستهلك: يقصد به أي شخص يستخدم أو يطلب خدمات اتصالات متوفرة للعامّة لاستخدامه الشخصي؛

أجهزة مباني الزبائن: يقصد بها أية أجهزة تقنية، بما في ذلك الأسلاك، تكون مناسبة للتوصيل برابط التوصيل النهائي للشبكات الذي يملكه أو يتحكم به أي مستخدم نهائي في مبناه الخاص لأغراض غير تجارية. وهذه الأجهزة يمكن استخدامها لإنشاء أو توجيه أو تخزين أو تحويل أو إنهاء توصيل أي اتصال عبر الشبكة. قد يكون استيراد أو بيع أو استخدام أي من أجهزة مباني الزبائن هذه خاضعاً لمواصفات الأجهزة القياسية التي تحددها الهيئة، إلا أنه لا يخضع للترخيص بموجب الإطار التنظيمي للاتصالات الحالي؛

المرفق: يقصد به أي من مكونات شبكة الاتصالات بخلاف أجهزة مباني الزبائن، بما في ذلك الأسلاك أو الخطوط أو الكابلات الأرضية والبحرية أو أجهزة توجيه الموجات أو الأجهزة البصرية أو أية أجهزة أخرى أو أية أشياء متصلة بها، تستخدم لغرض الاتصالات وتشمل أية أعمدة أو أبراج أو مقاييس أو حاملات أو حبال دعم أو دعائم أو عازلات أو أنابيب أو قنوات أو أية أشياء مماثلة تستخدم لحمل أو تثبيت أو تدعيم أو حماية الهيكل؛

مزود الخدمة: يقصد به مشغل مرخص له يقوم بتزويد خدمات الاتصالات العامة للمستهلك المعني؛ و

ممارسات تجارية غير عادلة: يقصد بها أي من تلك الممارسات المشار إليها في القسم ٥-٣ أدناه.

٣- نطاق الإرشادات

تدرك الهيئة أن التحول إلى سوق مفتوحة بالكامل وتقديم خدمات تنافسية يتطلب استمرار التنظيم من أجل تعزيز المصلحة العامة، بما في ذلك تقديم وتنفيذ حقوق المستهلك الأساسية.

ونتيجة لذلك، ستقوم الهيئة، على سبيل المثال، بتشجيع المنافسة وعدم تشجيع انخفاض مستوى جودة الخدمة أو موثوقية الخدمة والبطء في إصلاح الأعطال والتأخر في تقديم الخدمات المتطورة وكذلك إصدار فواتير غير دقيقة أو غير مقروءة.

وتتناول هذه الإرشادات تحديداً:

(أ) الالتزام بالعمل مع المستهلك من خلال:

- نشر المعلومات؛
- التشاور معه؛
- إشراك جميع الأطراف في عمليات المراقبة وتقديم التقارير، بمن فيها الهيئة والمستهلكين والمشغلين المرخص لهم.

(ب) خيارات المستهلك من خلال تشجيع:

- المنافسة؛ و

• حماية المستهلك.

(ج) جمع المعلومات والاحتفاظ بها ونشرها.

(د) حقوق المستهلك خلال العمليات التي تتعامل مع:

- الشكاوى وحل النزاعات؛
- الخصوصية والسرية؛
- التمييز غير العادل؛
- الاتصالات التسويقية؛
- التعريفات والفواتير؛
- خدمات الطوارئ؛
- التواصل مع مستهلكين آخرين؛
- الرسوم العالية أو خدمات القيمة المضافة؛ و
- الصحة والسلامة.

٤- التواصل مع المستهلكين

٤-١ نشر المعلومات

ستقوم الهيئة بالعمل على اطلاع المستهلكين على عملية تقديم الخدمات وتسعيرها وجودتها وكيفية إعداد الفواتير وحل النزاعات. ومن أجل ذلك، ستعمل الهيئة على:

- (أ) التواصل باللغتين العربية والإنجليزية باستخدام لغة سهلة وواضحة؛
- (ب) استخدام مجموعة متنوعة من وسائل الإعلام للتواصل مع المستهلكين؛
- (ج) الأخذ بعين الاعتبار مصالح المستهلكين ذوي الإعاقات، بمن فيهم المستهلكين المصابين بضعف البصر أو السمع؛
- (د) استطلاع آراء الأطراف المهمة؛ و
- (هـ) الطلب من المؤسسات والجهات المدنية العمل كقنوات اتصال.

كما ستقوم الهيئة بإصدار مطبوعات إلكترونية وفي شكل نسخ مطبوعة لتساعد المستهلكين على فهم حقوقهم ومسئولياتهم والفرص المتاحة لهم بشكل أفضل. وستعمل هذه المطبوعات على:

- (أ) توضيح حقوق المستهلكين المتعلقة بتقديم خدمات الاتصالات؛
- (ب) تعزيز الوعي بالتغييرات التي تؤثر على قطاع الاتصالات والدور الذي تلعبه الهيئة في تشجيع عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية بأسعار معقولة؛ و
- (ج) تقديم أجوبة على الأسئلة المتكررة على موقع الهيئة الإلكتروني.

ستقوم الهيئة بنشر دليل معلومات بصفة منتظمة وفق أفضل الممارسات الدولية والذي يهدف إلى ضمان وعي المستهلكين بحقوقهم عند التعامل مع مزودي خدمات الاتصالات و/أو أن بإمكانهم اتخاذ قرارات مدروسة فيما يتعلق بالخدمات المتوفرة.

وستقوم الهيئة، كلما رأت ذلك مناسباً، بإصدار تقارير دورية حول سوق الاتصالات لضمان حصول المستهلكين على معلومات حديثة حول تطورات القطاع.

٤-٢ المراقبة وتقديم التقارير

عملاً باللائحة التنظيمية حول جودة الخدمة التي نشرتها الهيئة بتاريخ ٢٢ يناير ٢٠٠٩، ستقوم الهيئة بمراجعة التقارير السنوية والدورية التي يقدمها المشغلون المرخص لهم حول جودة أداء الخدمة.

وليتمكن الهيئة مراقبة الأداء، ستجري الهيئة أيضاً استطلاعات دورية لأراء المستهلكين.

ويكون لدى المستهلكين الحق في الحصول على معلومات واضحة وشاملة حول التعريفات وشروط وأحكام المنتجات والخدمات المتاحة وتسديد أسعار الخدمات فقط وفق هذه التعريفات والشروط والأحكام المتفق عليها مع مزود الخدمة الذي يتعاملون معه.

ويتوجب على مزودي الخدمات:

- (أ) تزويد المستهلكين بفواتير واضحة ودقيقة والتي تمكنهم من فهم التعريفات المفروضة عليهم وطريقة احتسابها بسهولة المستخدمة في إصدار الفواتير للمنتجات والخدمات. ويجب أن يكون مزودو الخدمات عادلين و سريعين ومهذبين عند التعامل مع المشاكل التي يواجهها المستهلكون في هذا الامر؛
- (ب) عدم التمييز بين المستهلكين بطريقة غير منصفة، أي أن يكون لدى المستهلكين الحق في أن يُعاملوا بالمثل في ظروف مماثلة؛
- (ج) عدم الانخراط في معاملات تضر بالسوق أو ممارسات تجارية غير عادلة؛
- (د) ضمان التعامل مع الشكاوى بطريقة صحيحة وفق إجراءات حل الشكاوى الداخلية لمزودي الخدمات المنصوص عليها في المادة ٥٥ من القانون؛ و
- (هـ) ضمان حق المستهلك في تقديم شكوى كتابية واستلام رد سريع بخصوصها، إذا دعت الحاجة. كما يجب على مزودي الخدمات أن لا يعيقوا حق المستهلكين في حل نزاعاتهم بواسطة الهيئة وفق المادة ٥٦ من القانون.

٤-٣ برامج المعلومات لحماية المستهلك

ستقوم الهيئة بالعمل مع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية على تقديم برامج عامة لتثقيف المستهلكين وتوعيتهم من أجل تحسين مستوى حمايتهم.

إن ظهور التكنولوجيات والخدمات الجديدة في قطاع الاتصالات سيزيد الطلب على الحصول على معلومات مختصرة والحاجة إلى ذلك من شأنها أن تساعد المستهلكين على فهم أثر هذه التكنولوجيات والخدمات الجديدة.

ووفقاً لذلك ومع ظهور تكنولوجيات وخدمات اتصالات جديدة، ستقوم الهيئة بمراجعة كفاءة إجراءات حماية المستهلك الحالية من وقت لآخر وتقديم المشورة للمستهلكين وفقاً لذلك.

٤-٤ الاستشارة

قامت الهيئة بتشكيل مجموعات استشارية للمستهلكين الأفراد ومن القطاع التجاري للحصول على آرائهم حول القرارات واللوائح التنظيمية التي تقترحها الهيئة. وستستمر الهيئة في العمل مع هذه المجموعات، كما ستبذل جهودها للقيام بمشاركة أكبر في منتديات المستهلكين واجتماعات المجموعات التجارية والمؤتمرات لكي تبقى على دراية تامة بالمسائل التي تهم المستهلكين.

ستسعى الهيئة كذلك إلى الحصول على آراء المستهلكين عبر استشارات عامة واستطلاع آرائهم وستقوم بنشر النتائج بشكل مختصر، بالإضافة إلى توضيح موقف الهيئة بشأن هذه المسائل والقرارات الناتجة عنها والإجراءات المتخذة.

٥- خيارات المستهلك

٥-١ المنافسة واختيار المشغلين المرخص لهم وخدمات الاتصالات

ستستمر الهيئة في صياغة الإستراتيجيات لتشجيع وتعزيز المنافسة في قطاع الاتصالات لكي تتيح للمستهلكين المزيد من الخيارات في خدمات الاتصالات والحصول على خدمات في جميع أرجاء المملكة وخدمات ذات جودة محسنة بأسعار ميسرة.

وتدعو الهيئة المشغلين المرخص لهم لضمان أن انتقال المستهلكين من مشغل مرخص له لآخر أمر سهل ويتم بكفاءة. وهذا يجب ألا يعفي المستهلكين من الوفاء بالتزاماتهم المنطقية في عقودهم مع مزودي الخدمات.

إن المستهلكين الذين يحصلون على خدمات الاتصالات أو يوافقون عليها باستخدام خدمة الرسائل النصية القصيرة (SMS) أو أي شكل آخر للموافقة سوف يلزمون بدفع أسعار هذه الخدمات. وفي حالة نشوب نزاع بين المستهلك والمشغل المرخص له بشأن شراء هذه الخدمات أو احتسابها، فإن الهيئة ستتوقع أن يقوم المشغل المرخص له بإثبات أن النظام الذي يستخدمه يتطلب التفاعل الإيجابي مع مستهلك قبل توفير خدمة الاتصالات واحتسابها على المستهلك.

يجب ألا يعمل المشغلون المرخص لهم على تحويل المشتركين من مشغل مرخص له لآخر دون اعراب عن علم المشتركين بذلك والحصول على موافقتهم (وهذا ما يطلق عليه بـ "الاحتواء القسري للمشاركين") أو تحويل المستهلكين من خدمة اتصالات لأخرى أو من مشغل مرخص له لآخر من خلال الممارسات غير العادلة أو دون الحصول على تحويل خطي وواضح منهم بذلك.

وبينما يمكن للمشغلين المرخص لهم تحديد موقع ونوع الخدمات التي يرغبون بتزويدها، يجب عليهم ضمان عدم وجود تمييز غير عادل في الخدمات المقدمة للمستهلكين، وهذا يخضع للأحكام المنصوص عليها في التراخيص أو التراخيص الممنوحة لهم.

٢-٥ عقود المستهلكين

ينبغي على جميع المشغلين المرخص لهم إعداد الاتفاقيات الموحدة للمشاركين و مدونة قواعد ممارسة العمل مع الحصول على موافقة الهيئة بذلك وفق تراخيص خدمات الاتصالات الممنوحة لهم.

يجب على جميع المشغلين المرخص لهم ضمان عدم اشتمال اتفاقياتهم الموحدة للمشاركين على شروط وأحكام غير عادلة، وأن تكون قائمة على الشفافية وأن تصاغ بلغة سهلة وواضحة وأن تكون متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية. وعلى الأقل، يُتوقع أن تشتمل الاتفاقيات الموحدة للمشاركين لخدمة اتصالات محددة على شروط من شأنها أن توضح للمستهلك وبطريقة ملائمة الأمور التالية، حيثما كان ذلك متعلقاً بخدمة الاتصالات المحددة:

- (أ) تقديم الخدمة/الخدمات ووقت توصيل المكالمات والأجهزة المطلوبة واسم المستخدم وكلمة السر؛
- (ب) توفر الخدمة والقيود المفروضة على استخدامها وحجم الاستخدام ومنطقة الاستخدام؛
- (ج) طريقة احتساب الأجر والرسوم والفواتير وأجر مختلف الخدمات وطريقة الدفع؛
- (د) سير عملية قطع \ فصل الخدمة من قبل المشغل المرخص له؛
- (هـ) سير عملية إنهاء الخدمة من قبل المستهلك؛
- (و) مستوى حماية المعلومات الخاصة؛
- (ز) الضمانات فيما يتعلق بالخدمة والأجهزة المرتبطة بها؛
- (ح) إجراءات شكاوى المستهلكين وحل النزاعات؛
- (ط) تفاصيل الاتصال لقسم خدمات المستهلك التابع لمزود الخدمة؛ و
- (ي) تفاصيل الاتصال للهيئة.

٣-٥ الممارسات التجارية غير العادلة

ستقوم الهيئة بمراقبة المشغلين المرخص لهم واتخاذ الإجراءات المناسبة ضد أي مشغل مرخص له يقوم بممارسات تجارية غير عادلة، وتشتمل هذه الممارسات ما يلي:

- (أ) مخالفة متطلبات الاجتهاد المهني بطريقة قد تغير السلوك الاقتصادي للمستهلكين أو المستهلكين المحتملين؛
- (ب) أي سلوك مضلل ومخادع أو قد يؤدي إلى التضليل أو الخداع، يشمل دون حصر:

- تضليل المستهلكين عبر الدعاية المزيفة أو المخادعة؛
- تضليل المستهلكين بإعطائهم معلومات مزيفة أو مخادعة أو عدم إعطائهم المعلومات الهامة بطريقة واضحة؛

(ج) استخدام تقنيات بيع عدوانية تزعج المستهلكين أو تقودهم إلى اتخاذ قرارات لم يكونوا يريدوا اتخاذها تحت ظروف أخرى؛

(د) الانخراط في سلوك غير تنافسي، ويشمل ذلك تلك النشاطات وعمليات الحذف كما هو مبين في أية إرشادات للمنافسة (تتوفر إرشادات المنافسة على شكل مسودة فقط في تاريخ إصدار هذه الارشادات)؛ و

(هـ) أية ممارسات أخرى مثل هذه والتي قد تحددها الهيئة.

٤-٥ متطلبات المعلومات المقدمة من قبل المشغلين المرخص لهم

يجب أن يتبع المشغلون المرخص لهم هذه الخطوات الضرورية لضمان حصول المستهلكين على المعلومات بطريقة معقولة وموثوق بها لمساعدتهم على اختيار خدمات الاتصالات التي تناسب احتياجاتهم. ويجب أن تتضمن هذه المعلومات تفاصيل حول تركيب الخدمة وإعداد التقارير بشأن الأعطال والفواتير والأسعار وخدمات الدليل.

كما يجب على المشغلين المرخص لهم توفير دليل مجاني مطبوع باللغتين العربية والإنجليزية للمستهلكين عند طلبهم ذلك، وأن يكون شكل ومضمون الدليل يمكن تحديده من قبل الهيئة من وقت لآخر. وعلى الأقل، يجب أن يتضمن الدليل على ما يلي:

- (أ) اسم ورقم هاتف كل من مشترك المشغل المرخص له (عدا عن المشتركين الذين طلبوا من مزودي الخدمة الذي يتعاملون معه عدم نشر المعلومات الخاصة بهم)؛
- (ب) اسم ورقم هاتف المستهلكين اللذان يوفرهما مشترك المشغلين الآخرين المرخص لهم (عدا عن المشتركين الذين طلبوا من مزودي الخدمة الذي يتعاملون معه عدم نشر المعلومات الخاصة بهم)؛
- (ج) قائمة برموز الاتصال المحلية والدولية؛
- (د) أرقام خدمات الطوارئ؛ و
- (هـ) تفاصيل الاتصال بالهيئة.

وعلى المشغلين المرخص لهم أن يقدموا للمشغلين الآخرين المرخص لهم أسماء وأرقام هواتف مشتركهم، والتي ستستخدم فقط لغرض إعداد الدليل، كما هو مبين أعلاه.

وتشجع الهيئة المشغلين المرخص لهم على العمل معاً لإعداد دليل شامل والذي سيكون متاحاً لجميع المستهلكين.

٦- حقوق المستهلكين

٦-١ الشكاوى وحلها

يجب على المشغلين المرخص لهم توفير مراكز خدمة العملاء للتعامل مع الشكاوى وحل النزاعات بفعالية وكفاءة. بالإضافة إلى ذلك، تدعو الهيئة المشغلين المرخص لهم لتوفير رقم هاتف مجاني للاستفسارات وإجراءات الشكاوى الكتابية والشفوية الواضحة وفق المادة ٥٥ من القانون.

كما يجب على المشغلين المرخص لهم توفير تفاصيل الاتصال الخاصة بالهيئة للمستهلكين وإبلاغ المستهلكين أن بإمكانهم رفع شكاويهم للهيئة في حالة عدم التعامل مع شكاوهم بطريقة ترضيهم من قبل مزود الخدمة الذي يتعاملون معه، وذلك وفق إجراءات الشكاوى التي يتبعها مزود الخدمة هذا.

٦-٢ حل النزاعات

طبقاً للمادة ٥٦(د) من القانون، يجوز للهيئة إصدارلائحة تنظيمية لضمان التعامل مع النزاعات وحلها بفعالية وكفاءة بالنسبة للحالات التي لم يتم حل شكاوى المستهلكين بخصوصها بفعالية وفق الإجراءات المنصوص عليها في المادة ٥٥ للمشغل المرخص له (إجراءات الهيئة الخاصة بشكاوى المستهلكين).

وتهدف إجراءات الهيئة الخاصة بشكاوى المستهلكين إلى حماية مصالح المستهلكين وذلك بالقيام بما يلي:

- (أ) التعامل مع الاستفسارات والشكاوى وإجراء التحريات ورفع التوصيات والتوصل إلى حلول لشكاوى المستهلكين؛ و
- (ب) إتخاذ إجراء لحل النزاعات يقر بجميع الاتصالات المكتوبة ويتولى الرد بسرعة عليها بصرف النظر عن إمكانية الرد بشكل كامل على الاستفسار أو الشكاوى في ذلك الوقت.

وقد تقوم الهيئة كذلك بإجراء رسمي لحل النزاعات بين المستهلكين والمشغلين المرخص لهم يكون سريعاً وقائماً على الشفافية وشاملاً وسهل التطبيق بالنسبة للمستهلكين.

وبصرف النظر عما إذا تم تطبيق إجراء رسمي أم لا، تتعهد الهيئة أن:

- (أ) تتحرى وبسرعة أية مسألة يثيرها المستهلك؛
- (ب) تحدد الفترات الزمنية الضرورية بشكل معقول لعرض المسألة بطريقة منصفة وصحيحة من قبل الجهات المعنية؛ و
- (ج) تطلب تقديم دليلاً أو حجج مكتوبة غير تلك التي تقدم في ظروف استثنائية. وسوف تحدد الهيئة المسائل التي سوف تحصل بشأنها على أدلة أو حجج شفوية.

وعلى المشغلين المرخص لهم أن يمتنعوا عن وقف أو إنهاء خدمة الاتصالات المقدمة للمستهلكين خلال تعامل الهيئة مع الشكاوى ما لم يكونوا قد حصلوا على إذن مسبق من الهيئة، والذي يمكن منحه في حالة وجود خطر كبير قد يلحق بضرر جسيم لا يكمن معالجته بمزود الخدمة.

٦-٣ الخصوصية والسرية

يجب على المشغلين المرخص لهم حماية خصوصية المستهلكين فيما يتعلق بالمعلومات الخاصة و أنماط الاتصال.

وللمستهلك الحق في الحصول على الخصوصية والحماية ضد أي استخدام غير مصرح به لسجلاته ومعلوماته الخاصة وضد أية اتصالات غير قانونية أو غير مطلوبة أو غير مرغوب بها أو مؤذية.

ومع مراعاة أية التزامات بالإفصاح عن المعلومات وفق قوانين مملكة البحرين، يجب على المشغلين المرخص لهم الحفاظ على سرية المعلومات التالية وأن يمتنعوا عن استخدام هذه المعلومات أو الإفصاح عنها، بخلاف تلك المعلومات التي تقدم لأغراض ملائمة لتقديم خدمات الاتصالات، وهذه المعلومات هي:

- (أ) المعلومات السرية أو الشخصية أو ما يعتبر ملكية خاصة يحصل عليها المشغل المرخص له من المستهلك خلال القيام بأنشطته، حيث يكون مصدر تلك المعلومات ذلك المستهلك؛

(ب) أية معلومات تتعلق باستخدام شبكة أو خدمة الاتصالات؛ أو
(ج) المعلومات التي يتم تلقيها أو الحصول عليها فيما يتعلق بتشغيل شبكة اتصالات أو تقديم خدمة اتصالات.

ويجب ألا تنطبق النصوص المذكورة أعلاه في حالة الحصول على إذن وموافقة المستهلكين بالإفصاح عن معلوماتهم الشخصية وأنماط الاتصال أو عندما يكون الإفصاح عن المعلومات من متطلبات القانون في البحرين.

٤-٦ الاتصالات التسويقية

يتوقع أن يقوم المشغلون المرخص لهم بحماية المستهلكين ضد أية اتصالات اجتذاب إلكترونية غير مرغوبة أو غير قانونية، بما في ذلك اتصالات الاجتذاب الصوتية المباشرة والإعلانات المصطنعة المسجلة صوتياً مسبقاً والبريد الإلكتروني والرسائل الإلكترونية اللاسلكية (مثل الرسائل النصية القصيرة، الرسائل متعددة الوسائط (SMS, MMS) ورسائل الفاكس. وقد تقوم الهيئة بإصدار لائحة تنظيمية بهذا الخصوص.

٥-٦ إفلاس المشغلين المرخص لهم الذي يقدمون خدمات الاتصالات مدفوعة الأجر

قد تقوم الهيئة بتطبيق إجراءات تنظيمية لحماية المستهلكين ضد إفلاس المشغلين المرخص لهم الذين يقدمون خدمات الاتصالات مدفوعة الأجر.

وستحاول الهيئة تطبيق إجراءات لتعويض المستهلكين الذين يتأثرون بإفلاس المشغلين المرخص لهم الذين يقدمون خدمات الاتصالات مدفوعة الأجر.

يجب ألا تفرض أية إجراءات تتخذ عبئاً مالياً غير مرغوب فيه على كاهل المشغلين المرخص لهم أو أن تشكل حاجزاً يحول دون دخول المشغلين المرخص لهم الجدد.

وستقوم الهيئة بالتشاور حول أي إجراء/إجراءات مقترحة يلزم تطبيقها على المشغلين المرخص لهم والمستهلكين حيثما كان ذلك ضرورياً.

٦-٦ التعريفات والفواتير

يجب أن تكون التعريفات بموجب المادة ٥٨ من القانون عادلة ومناسبة ومقدرة على أساس التكاليف المتوقعة. وتهدف الهيئة إلى تشجيع هذا الأمر في المقام الأول عبر تطوير بيئة تنافسية في قطاع الاتصالات.

وتنص المادة ٥٨(أ) من القانون على أن مشغلين المرخص لهم الذين يتمتعون بقوة سوقية مؤثرة يخضعون لضبط تعريفات خدمات الاتصالات التي تقرر الهيئة عدم وجود منافسة كافية بشأنها.

وقد تحدد الهيئة، في لائحة تنظيمية صادرة بمقتضى المادة ٥٨ من القانون، ضوابط التعرفة وفترة سريانها.

ويجب أن تكون جميع الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة بالإضافة إلى تفاصيل كاملة حول التعريفات متوفرة لجميع المشتركين الجدد قبل تقديم أية خدمة. ويجب أن تكون هذه الشروط والأحكام إما متاحة كتابةً (سواء إلكترونياً أو على شكل نسخ مطبوعة) أو يجب توجيه المشتركين الجدد إلى حيث يمكنهم الحصول على نسخة من تلك الشروط والأحكام. كما يجب منح المشتركين الجدد فرصة كافية لفحص ومراجعة هذه الشروط والأحكام قبل الالتزام بشروط خدمة جديدة.

وينبغي على المشغلين المرخص لهم إبلاغ مشتركهم كتابةً بحدود أرصدة المديونية المتاحة لهم فيما يتعلق بكل خدمة أو مجموعة من الخدمات التي يشتريها المشترك.

ويجب نشر جميع التعريفات بما في ذلك الخدمات عالية السعر وخدمات القيمة المضافة أينما يتم الإعلان عن الخدمة، بما في ذلك وسائل الإعلام المطبوعة والمذاعة. وعلى الأقل، يجب أن تكون التعريفات المطبوعة متاحة للمستهلكين في جميع محلات المشغلين المرخص لهم وعلى مواقعهم الإلكترونية.

وينبغي على الهيئة، حيثما كان ذلك ضرورياً، تزويد المستهلكين بالمعلومات حول الأجور عالية السعر أو خدمات القيمة المضافة لحمايتهم ضد عمليات استغلال أو غش أو خداع قد تجري في السوق أو أية إعلانات مضللة ومزيفة أو محتوية على معلومات خاطئة أو أية أجور خدمات مبهمه.

وينبغي أن يكون بإمكان المستهلكين حجب أو الحد من المكالمات التي تجرى لأرقام الخدمات عالية السعر أو خدمات القيمة المضافة وكذلك خدمات الاتصالات الدولية.

كما يجب أن تكون جميع تعريفات خدمة التجوال متاحة بطريقة سهلة للمستهلكين. وعلى المشغلين المرخص لهم الالتزام باللائحة التنظيمية حول إشعار تعريفات خدمة التجوال الدولي من خلال الرسائل النصية القصيرة (SMS)، اللائحة رقم ١ لسنة ٢٠٠٨ وأية تعديلات تجرى عليها.

ويجب على المشغلين المرخص لهم إصدار فواتير:

- (أ) واضحة وبالشكل الذي يمكن التحقق من صحة الأجر بمقارنتها بسهولة؛
- (ب) كاملة بحيث تمكن المستهلكين من التأكد من صحة المعلومات الواردة في الفاتورة أو الطعن فيها، بما في ذلك، من بين أمور أخرى، أجور المكالمات والمدفوعات والأجور المتأخرة؛
- (ج) تحتوي على بيان بتكلفة الدقيقة الواحدة التي تدفع لجميع المكالمات وقائمة مفصلة بأجور الاشتراك؛
- و
- (د) تفاصيل حول الاستخدام المحلي والدولي ورسوم الاشتراك الشهري وأجور الخدمات عالية السعر أو خدمات القيمة المضافة واشتراك خدمة الإنترنت ورسوم الاستخدام، حيثما ينطبق ذلك، أو رسوم خدمة الدليل. ويجب تقديم مثل هذه الفواتير دون أجر إضافية.

وعلى المشغلين المرخص لهم التأكد من أن جميع أجور خدمة التجوال تقيد على حساب المستهلك بأسرع ما يمكن بما لا يتجاوز ستين (٦٠) يوماً من تاريخ إنشاء المكالمات.

ويمكن للمشغلين المرخص لهم أن يعرضوا أو يقدموا فاتورة إلكترونية مفصلة وطريقة دفع إلكترونية حسب اتفاقهم مع المستهلك.

ويجب الاحتفاظ بسجلات الفواتير من قبل المشغلين لمدة اثني عشر (١٢) شهراً في الحالات العادية. وفي حالة نشوب نزاع حول فاتورة رفعت قيمتها خلال اثني عشر (١٢) شهراً، فإن على المشغلين المرخص لهم أن يحتفظوا بالسجلات حتى يتم تسوية ذلك النزاع.

ويمكن للمشغلين المرخص لهم الطلب من المستهلك ايداع دفعة مالية قابلة للاسترداد بفائدة مدفوعة في الحالات التالية:

- (أ) موافقة المستهلك الكتابية على ذلك مع الأخذ بعين الاعتبار أن بعض المستهلكين قد يطلبون أن تكون الدفعة وفق الشريعة الإسلامية؛
- (ب) ان يكون للمستهلك تاريخ اعتماد ضعيف؛
- (ج) المشتركين الجدد؛ أو
- (د) لخدمات الاتصال الدولي، بما في ذلك خدمة التجوال.

يجب توضيح تاريخ استحقاق سداد الفاتورة للمستهلكين. كما توصي الهيئة ألا يطلب المشغلون المرخص لهم من المستهلكين تسديد أو دفع الفاتورة حتى ثلاثين (٣٠) يوماً على الأقل من تاريخ إصدار الفاتورة.

وينبغي أن يكون للمستهلكين الحق في الاستفسار عن دقة الفاتورة أو/و الترتيب لخطه دفع لتجنب فصل الخدمة خلال فترة استحقاق الدفع.

ولا تمنع هذه الإرشادات المشغلين المرخص لهم من فرض رسوم معقولة عن المدفوعات المتأخرة أو اتباع إجراء فصل الخدمة لخدمة معينة إذا تخلف المشترك عن دفع فاتورته خلال ثلاثين (٣٠) يوماً من تاريخ إصدارها ولم يرتب خطة للدفع.

٦-٧ الصحة والسلامة

يجب على الهيئة الحفاظ على نظام الاعتماد النوعي لجميع أجهزة الاتصالات الطرفية والتي تتصل مباشرة مع شبكات الاتصالات وجميع مصادر الإشعاعات الكهرومغناطيسية المقصودة (الموجات الراديوية).

ويجب أن يضمن هذا النظام أن جميع هذه الأجهزة متوافقة مع المعايير الدولية لصحة وسلامة الإنسان وللصحة والسلامة العامة، بما في ذلك العاملين بشبكات الاتصالات العامة.

ويجب أن تقوم الهيئة بتقديم المشورة للجمهور على قدر استطاعتها واطلاعهم على الأبحاث الجارية حول الموضوع من وقت لآخر بشأن المخاطر الناجمة عن أجهزة ومعدات وأدوات الاتصالات المتاحة.

٦-٨ حماية العائلات والأطفال

يجب أن يوفر المشغلون المرخص لهم للمستهلكين مواد تثقيفية لاطلاعهم على أية حماية ذات علاقة أو آليات تحكم في الخدمة الخاصة بهم والتي يكمن استخدامها لحماية الأطفال.

وقد تشجع الهيئة المشغلين المرخص لهم على إعداد مجموعة إرشادات لرفع مستوى مسؤوليتهم الاجتماعية بهذا الصدد.

٦-٩ تسجيل المعلومات

يجب على المشغلي المرخص لهم الاحتفاظ بسجل لمشتركيهم للخدمات التالية:

- (أ) خدمات الخطوط الثابتة؛
- (ب) خدمات الخطوط المتنقلة؛
- (ج) خدمات البرودباند؛
- (د) خدمات الخطوط المؤجرة.

ويجب أن يحتوي هذا السجل على الأقل على اسم المشترك ووثائق التعريف المعتمدة وعنوان واحد أو أكثر. وكما لا تقيد هذه الارشادات واجبات المشغلين المرخص لهم 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، اللائحة رقم ٢ لسنة ٢٠٠٨ الصادرة بتاريخ ٣١ يوليو ٢٠٠٨، والمعدلة بقرار رقم ٥ لسنة ٢٠٠٨ الصادر بتاريخ ٢٤ ديسمبر ٢٠٠٨.