

وثيقة استرشادية لعقود مشتركى خدمات الانترنت
المعتمدة بقرار مجلس المفوضين ذي الرقم / ١٧ /
تاريخ ٢٣ / ٧ / ٢٠١٣

مقدمة

- المادة ١- الهدف
- المادة ٢- التعاريف
- المادة ٣- تعريف بمقدم الخدمة
- المادة ٤- الخدمات المقدمة من قبل مقدم الخدمة وآلية الحصول عليها
- المادة ٥- جودة الخدمة
- المادة ٦- التزامات مقدم الخدمة
- المادة ٧- التزامات المشترك
- المادة ٨- عقد الاشتراك
- المادة ٩- آلية التعويض
- المادة ١٠- إجراءات التعامل مع الشكاوي وتسوية النزاعات
- المادة ١١- موقع مراكز خدمة المشتركين
- المادة ١٢- فواتير المشتركين
- المادة ١٣- آلية الدفع والتأمينات
- المادة ١٤- سياسة إيقاف الخدمة
- المادة ١٥- فسخ وإنهاء عقد الاشتراك
- المادة ١٦- الخصوصية وحماية البيانات
- المادة ١٧- خدمة الدليل
- المادة ١٨- أرقام خدمة الطوارئ
- المادة ١٩- المواطن المختار
- المادة ٢٠- أحكام ختامية

إن مجلس المفوضين:

- بناء على أحكام قانون الاتصالات الصادر بالقانون رقم ١٨ لعام ٢٠١٠، ولاسيما المادة ٢٦ منه.
- وعلى أحكام اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات الصادرة بالمرسوم رقم ٢٦١ لعام ٢٠١٠.
- وعلى قراره رقم / / /، تاريخ / / / ٢٠١٣، بشأن وثيقة استرشادية لعقود مشتركي خدمات الانترنت.

يقر الوثيقة الاسترشادية لعقود مشتركي خدمات الانترنت التالية:

مقدمة :

أعدت الهيئة هذه الوثيقة في إطار تنفيذ مهامها في حماية المشترك، ووضع الأسس والضوابط لتنظيم قطاع الاتصالات، و ترسيخ الالتزامات المترتبة على الأطراف المعنية، استناداً إلى قانون الاتصالات رقم /١٨/ ولائحته التنفيذية الصادرة بالمرسوم /٢٦١/ للعام ٢٠١٠، والتعليمات والأنظمة النافذة.

المادة ١ - الهدف:

تهدف الهيئة من إصدار هذه الوثيقة تقديم إرشادات للشركات المرخص لها بتقديم وتشغيل خدمات الانترنت، عند وضع وإعداد القواعد والضوابط المتعلقة بشؤون مشتركها، والمطلوبة استناداً لشروط التراخيص الممنوحة لها، والمعتمدة بقرار مجلس المفوضين رقم (٥) تاريخ ١٧/٩/٢٠١٢، مع مراعاة طبيعة وخصوصية وتنوع الخدمات المقدمة من قبلها.

المادة ٢ - التعريف:

تعتمد المصطلحات والتعابير المعرفة في قانون الاتصالات ولائحته التنفيذية، وفي اللوائح التنظيمية الصادرة عن الهيئة، عند استخدامها في هذه الوثيقة. فضلاً عن ذلك، يكون للكلمات والتعابير الموضحة في هذه الوثيقة المعاني المحددة إلى جانب كل منها:

- قانون الاتصالات: قانون الاتصالات رقم /١٨/ لعام ٢٠١٠.
- اللائحة التنفيذية: اللائحة التنفيذية لقانون الاتصالات الصادرة بالمرسوم ٢٦١ لعام ٢٠١٠.
- الهيئة: الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات المحدثه بموجب قانون الاتصالات رقم /١٨/ لعام ٢٠١٠.
- مقدم الخدمة أو مزود الخدمة أو المزود: مرخص له بتقديم خدمات اتصالات عمومية، بصورة مباشرة أو غير مباشرة.
- المشترك: أي شخص يحصل على خدمات اتصالات بموجب عقد اشتراك مع مشغل أو مقدم خدمة.
- عقد الاشتراك: هو الشروط والأحكام، ونموذج الاشتراك، وأية ملاحق أخرى، تحكم العلاقة بين مقدم الخدمة والمشارك.
- نموذج طلب الاشتراك بالخدمة: هو النموذج الملحق بالعقد والمبين فيه معلومات عن طالب الخدمة، ووصف الخدمة المراد الحصول عليها، والذي يملئ من قبل المشترك للحصول على الخدمة المنوي الاشتراك فيها.

- **القوة القاهرة:** هي حدث استثنائي لا يمكن توقعه، أو تفاديه (حروب، كوارث طبيعية، عقوبات، الخ)، ويجعل تنفيذ التزامات العقد مستحيلًا.
- **الترخيص:** هو صك الترخيص الممنوح من الهيئة، أو أي اتفاق أو عقد تقوم الهيئة بتوقيعه مع شخص آخر، بغرض تمكينه من إنشاء أو تشغيل أو إدارة شبكة اتصالات عمومية أو تقديم خدمات اتصالات عمومية أو أية خدمات أخرى تقرها الهيئة أو استخدام ترددات ضمن طيف الترددات الراديوية.
- **S.L.A : SERVICE LEVEL AGREEMENT** اتفاقية مستوى الخدمة المقدمة.

المادة ٣- تعريف بمقدم الخدمة:

تتضمن شرح موجز عن مقدم الخدمة / رقم وتاريخ الترخيص الممنوح له، عنوان المكتب الرئيسي، وسائل الاتصال به .. الخ /.

المادة ٤- الخدمات المقدمة من قبل مقدم الخدمة وآلية الحصول عليها:

تتضمن شرح عن طبيعة الخدمات المقدمة من قبل مقدم الخدمة، والشروط الواجب توفرها للاستفادة منها بالشكل الأمثل، والوثائق المطلوبة للاشتراك بالخدمة.

المادة ٥- جودة الخدمة:

يبين مقدم الخدمة مستوى الخدمة S.L.A (اتفاقية مستوى الخدمة) التي يستطيع تقديمها للمشارك، وفقاً للشروط الواردة في الترخيص الممنوح له. وبما يتوافق مع معايير الجودة المعتمدة في الهيئة.

المادة ٦- التزامات مقدم الخدمة:

يبين فيها حدود مسؤولية مقدم الخدمة تجاه مشركيه فيما يتعلق بالخدمات المقدمة من قبله بشكل واضح، وبأن مقدم الخدمة مسؤول عن تزويد المشترك بالخدمات المتعاقد عليها، باستثناء حالات القوة القاهرة.

المادة ٧- التزامات المشترك:

يحدد فيها مسؤولية المشترك تجاه مقدم الخدمة فيما يتعلق بدفع الأجر المترتبة عليه، واستخدام الخدمة وفق القوانين والأنظمة النافذة، وما يترتب على المشترك عند مخالفة ضوابط استخدام الخدمة، والتسبب بتعطيل التجهيزات، وفوات العائدات على مقدم الخدمة.

المادة ٨ - عقد الاشتراك:

يشار فيه إلى أن العقد الموقع بين كل من مقدم الخدمة والمشارك هو الذي يحكم العلاقة بينهما، وبأنه عبارة عن نموذج طلب الاشتراك بالخدمة وشروط وأحكام العقد وأية ملاحق أخرى، وتضمنه جميع تفاصيل الخدمات المتعاقد عليها، ويجب أن يصاغ بلغة سهلة وواضحة، وأن تكون الشروط والأحكام عادلة وموضوعية.

المادة ٩ - آلية التعويض:

التزام مقدم الخدمة بتعويض المشارك عند حدوث عطل أو انقطاع في الخدمة المقدمة وبشكل يتناسب مع مدة العطل أو الانقطاع، إذا كان ذلك ناتجاً عن عوامل تتعلق بمقدم الخدمة، وتستثنى حالات توقف الخدمة بسبب أعمال الصيانة أو التعديلات أو التوسعات التي تتم على الشبكة، على أن يتم إعلام المشارك مسبقاً خلال مدة زمنية كافية. كما يفترض أن يكون التعويض مرضي للطرفين، ويمكن أن يشمل ذلك (طي وإعادة المبالغ أو إجراء الحسومات أو التعويض بساعات أو ساعات إضافية).

المادة ١٠ - إجراءات التعامل مع الشكاوي وتسوية النزاعات:

يوضح فيها الآلية المتبعة لدى مقدم الخدمة لتلقي شكاوي المشاركين ومعالجتها، وحق المشارك باللجوء إلى الهيئة - وفقاً لقانون الاتصالات المادة /٥٤/ و المادة /٥/ بند /١٥/- وذلك في حال عدم معالجة الشكاوى أو عدم رضاه عن نتائج المعالجة، وحالات النزاع المتعلقة بمستوى الخدمة، أو الإخلال بشروط وأحكام العقد. كما يجب الإشارة إلى وسائل الاتصال بمقدم الخدمة والهيئة.

المادة ١١ - موقع مراكز خدمة المشاركين:

يبين فيها مواقع مراكز خدمة المشاركين مع عناوينها الواضحة، وأرقام هواتفها.

المادة ١٢ - فواتير المشاركين:

تتضمن الإشارة إلى التزام مقدم الخدمة بإصدار فواتير دورية واضحة المكونات (تاريخ ورقم الفاتورة، مدة الفاتورة، تفصيل المكالمات، رسوم الاشتراك، الميزات والعروض، معلومات أخرى). وكذلك توضيح شروط منح البيان التفصيلي للخدمات المقدمة للمشارك. كما يمكن لمقدم الخدمة أن يوفر خدمة الدفع الإلكتروني وفقاً للإمكانيات المتاحة. و يجب الإشارة إلى المهل الزمنية للاحتفاظ بسجلات الفواتير على أن لا تقل عن عام في الأحوال العادية، و في حال اعتراض المشارك على المطالبة المالية يتوجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالفواتير لحين

معالجة الاعتراض و تسوية النزاع، على أن يُنح مقدم الخدمة للمشارك مهلة زمنية لا تقل عن عام واحد لتقديم اعتراضه وذلك من تاريخ إصدار قائمة المطالبة.

المادة ١٣ - آلية الدفع والتأمينات:

تتضمن شرح عن الآلية المتبعة من قبل مقدم الخدمة لتحصيل الذمم المالية المستحقة، والمراكز التي يمكن من خلالها تسديد المطالبات المالية، وبيان تأمينات الاشتراك بالخدمة- (إن وجدت)- المتوجب على المشترك تسديدها، على أن لا يتجاوز مبلغ التأمين قيمة الفواتير المتوقعة لثلاثة أشهر .

المادة ١٤ - سياسة إيقاف الخدمة:

يشار إلى الحالات التي يتم فيها إيقاف الخدمة عن المشترك سواءً إيقافاً مؤقتاً أو كلياً .

المادة ١٥ - فسخ وإنهاء عقد الاشتراك:

تذكر فيها حالات فسخ وإنهاء عقد الاشتراك من قبل مقدم الخدمة، وما يترتب على المشترك من التزامات، عند الرغبة في إنهاء العقد من قبله.

المادة ١٦ - الخصوصية وحماية البيانات:

يوضح فيها مقدم الخدمة الإجراءات المتخذة من قبله، للمحافظة على البيانات المتعلقة بالمشارك وخصوصيته، وحالات وشروط استخدامها والإفصاح عنها، وفقاً لأحكام المواد (٢٧-٥٠-٥١) من القانون، والمواد (٣٦-٣٧) من اللائحة التنفيذية.

المادة ١٧ - خدمة الدليل:

يقوم مقدم الخدمة بتقديم خدمة الدليل بما يتوافق وطبيعة الخدمات المقدمة من قبله، مع مراعاة الحفاظ على سرية معلومات المشتركين الذين لا يرغبون بإدراج بياناتهم في الدليل.

المادة ١٨ - أرقام خدمة الطوارئ:

يبين مقدم الخدمة التسهيلات المتاحة من قبله في الحالات الطارئة التي يتعرض لها المشترك.

المادة ١٩ - الموطن المختار:

يتم تحديد الموطن المختار لكل من مقدم الخدمة والمشارك، والذي يعتبر الموطن الصالح والمعتمد لتلقي الإخطارات والتبليغ الخطي فيما يتعلق بتنفيذ أحكام وشؤون العقد.

المادة ٢٠ - أحكام ختامية:

- تصدر هذه الوثيقة بقرار من مجلس المفوضين وهي سارية المفعول من تاريخ صدورها.
- يُمنح مقدمي الخدمات المرخص لهم مهلة ستة أشهر بعد تاريخ إقرار هذه الوثيقة، لمراجعة وتوفيق نماذج عقود المشتركين الحالية مع أحكام هذه الوثيقة.
- يحق للهيئة مراجعة وتدقيق نماذج عقود المشتركين التي يعتمدها المرخص لهم بما يتوافق مع هذه الوثيقة الاسترشادية.
- هذه الوثيقة قابلة للتعديل كلما دعت الضرورة لذلك.
- يستمر العمل وفق هذه الوثيقة حتى تاريخ صدور قرار بتعديل أي مادة منها.