

قرار

رقم ٣٥ / ٢٠١٢

بإصدار لائحة تنظيم الخدمات ذات القيمة العالية

استنادا إلى قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ ،
وإلى اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الاتصالات الصادرة بالقرار رقم ٢٠٠٨/١٤٤ ،
وإلى القرار رقم ٢٠٠٨/١١٣ بشأن الضوابط والقواعد المنظمة للعروض الترويجية
لخدمات الاتصالات ،
وإلى موافقة مجلس إدارة الهيئة ،
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة .

تقرر

المادة الأولى

يعمل في شأن تنظيم الخدمات ذات القيمة العالية بأحكام اللائحة المرفقة .

المادة الثانية

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ، ويعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره .

صدر في : ١٨ من ربيع الثاني ١٤٣٣ هـ

الموافق : ١١ من مارس ٢٠١٢ م

محمد بن حمد الرمحي

رئيس مجلس الإدارة

لائحة تنظيم الخدمات ذات القيمة العالية

المادة (١)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة يكون للكلمات والعبارات الواردة بها ذات المعنى المنصوص عليه في قانون تنظيم الاتصالات ولائحته التنفيذية ، ويكون للكلمات والعبارات التالية المعنى المبين قرين كل منها ، ما لم يقتض سياق النص معنى آخر :

الخدمة ذات القيمة العالية :

خدمة اتصالات تحمل رسماً أعلى من رسوم خدمات الاتصالات العادية ، كالخدمة التي تقدم معلومات أو مواد ترفيهية من خلال الهواتف الثابتة أو النقالة أو أجهزة الفاكس أو التلفزيون الرقمي التفاعلي أو الإنترنت أو جهاز اتصال آلي من حاسوب .

أرقام الخدمات ذات القيمة العالية :

أرقام الهواتف التي يتم تخصيصها من قبل الهيئة لاستخدام الخدمات ذات القيمة العالية متضمنة أرقام الرسائل النصية القصيرة .

موفر الخدمة ذات القيمة العالية :

أي مرخص له يقوم بتقديم الخدمة ذات القيمة العالية ، عبر شبكة مشغل اتصالات عامة مباشرة أو بالتعاقد مع أي جهة أخرى .

المادة (٢)

مع عدم الإخلال بأحكام القرار رقم ٢٠٠٨/١١٣ بشأن الضوابط والقواعد المنظمة للعروض الترويجية لخدمات الاتصالات ، يلتزم موفر الخدمة ذات القيمة العالية بالآتي :

١ - الإفصاح في جميع الإعلانات ومصادر المعلومات عن أسعار الخدمة وشروطها

وأحكامها ومضمونها قبل توفير الخدمة .

٢ - النص في الرسائل على تكاليف الخدمة ذات القيمة العالية ، فيما عدا الحالات

الآتية :

- أ - عندما تكون الرسالة عبارة عن شعارات أو نغمات أو محتوى مماثل لا يسمح بإدراج نص .
- ب - عندما تكون الرسالة عبارة عن رابط يوصل المستخدم بواجهة أخرى ، على أن توضح هذه الواجهة الرسوم المطبقة في كل خيار متاح للمستخدم .
- ٣ - توفير خط ساخن محلي تابع له أو عن طريق مشغل ، للرد على جميع الاستفسارات والشكاوى المقدمة من العملاء في أسرع وقت ممكن ، والتأكد من فاعلية هذا الخط خلال ساعات العمل كحد أدنى ، ويمكن لموفر الخدمة توفير وسائل إضافية أخرى للتواصل كالبريد الإلكتروني أو الفاكس .
- ٤ - مراعاة ضوابط وقواعد متطلبات جودة الخدمة التي تصدرها الهيئة من حين لآخر .
- ٥ - تقديم معلومات لمشغل شبكة الاتصالات العامة حول الخط الساخن المحلي أو البريد الإلكتروني أو الفاكس المستخدم في تقديم الخدمة لتمكينه من توجيه المستخدمين لوسائل الاتصالات .
- ٦ - الاحتفاظ بسجل لجميع الشكاوى التي قدمت من قبل أي شخص فيما يتعلق بالخدمة ذات القيمة العالية على أن يتضمن المعلومات الآتية :
- أ - الرقم المرجعي للشكوى .
- ب - نوع الخدمة .
- ج - تاريخ ووصف الشكوى .
- د - معلومات عن مقدم الشكوى .
- هـ - الإجراء الذي اتخذته لحل الشكوى .
- ٧ - الاحتفاظ بسجل متكامل لجميع بيانات الخدمة ذات القيمة العالية لمدة سنتين .
- ٨ - أن تكون جميع المعلومات المقدمة إلى الهيئة كاملة ودقيقة .
- ٩ - ألا تسبب الخدمة ذات القيمة العالية أي ضرر للمستخدمين أو للجمهور .

المادة (٣)

للهيئة الحق في الحصول على نسخ من سجل الشكاوى أو غيره من السجلات أو المعلومات أو الوثائق اللازمة ، عند طلبها في أي وقت ودون تأخير .

المادة (٤)

يلتزم موفر الخدمة ذات القيمة العالية ، التي تتطلب الاشتراك بالآتي :

١ - الإعلان عن مدة الاشتراك وإجراءات طلب إلغاء الخدمة والتعليمات الخاصة بذلك .

٢ - أن يرسل إلى المشترك رسالة تذكير قبل (٤٨) ثمان وأربعين ساعة من انتهاء فترة الاشتراك إذا كان يتجدد تلقائيا .

٣ - ألا يقوم بتجديد الاشتراك إذا طلب المشترك إلغاء الخدمة وفقا للإجراءات المعلنة .

المادة (٥)

يحظر على موفر الخدمة ذات القيمة العالية الآتي :

١ - إلزام المشترك بالدفع للرسائل النصية التي تتضمن ترويجا للخدمة ذات القيمة العالية ، أو الرسائل التي تحتوي على تعليمات الاشتراك وإلغائه ، أو الرسائل التوضيحية لتعريف الخدمة ، أو الرسائل التذكيرية الخاصة بانتهاء الخدمة أو تأكيد تجديدها ، وذلك مع عدم الإخلال بحق مشغل شبكة الاتصالات العامة في الحصول على تعرفه استخدام خدمات الاتصالات الأخرى من غير تلك الخاصة بالخدمة ذات القيمة العالية .

٢ - تجديد الاشتراك تلقائيا في حالة عدم وجود رصيد كاف للتجديد ، وذلك بالنسبة لمشاركي الثابت والنقال مسبق الدفع .