

هيئة تنظيم الاتصالات

قرار

رقم ٢٠٢٢/٥١

بإصدار لائحة تنظيم انقطاع خدمات الاتصالات

استناداً إلى قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠،
وإلى اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الاتصالات الصادرة بالقرار رقم ٢٠٠٨/١٤٤،
وإلى موافقة مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات،
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة.

تقرر

المادة الأولى

يعمل في شأن تنظيم انقطاع خدمات الاتصالات، بأحكام اللائحة المرفقة.

المادة الثانية

يلغى كل ما يخالف اللائحة المرفقة، أو يتعارض مع أحكامها.

المادة الثالثة

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

صدر في: ٢٠ من رجب ١٤٤٣ هـ

الموافق: ٢٢ من فبراير ٢٠٢٢ م

ناصر بن خميس الجشمي

رئيس مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات

لائحة تنظيم انقطاع خدمات الاتصالات

الفصل الأول

تعريفات وأحكام عامة

المادة (١)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة، يكون للكلمات والعبارات الواردة فيها المعنى ذاته المنصوص عليه في قانون تنظيم الاتصالات، ولائحته التنفيذية، كما يكون للكلمات والعبارات الآتية المعنى المبين قرين كل منها، ما لم يقتض سياق النص معنى آخر:

انقطاع الخدمة :

توقف خدمات الاتصالات مما ينتج عنه عدم مقدرة المنتفعين على الحصول على خدمة الصوت، أو البيانات، وقد يكون هذا الانقطاع مخططاً له مسبقاً من قبل المرخص له، وقد يحدث دون تخطيط مسبق.

انقطاع الخدمة المخطط له :

توقف خدمات الاتصالات نتيجة لنشاط متعلق بتشغيل وصيانة الشبكة، والمخطط له مسبقاً من قبل المرخص له.

انقطاع الخدمة غير المخطط له :

توقف خدمات الاتصالات بصورة مفاجئة دون تخطيط مسبق من المرخص له.

المادة (٢)

يصنف انقطاع الخدمة سواء المخطط له، أو غير المخطط له، وفقاً للمستويات الآتية:

أ - المستوى الأول: توقف خدمات الاتصالات، الذي يؤدي إلى عدم توفر خدمات الصوت، أو البيانات، لأقل من (١%) واحد في المائة من المنتفعين، أو فقد حركة الاتصالات بنسبة تقل عن (١%) واحد في المائة.

ب - المستوى الثاني: توقف خدمات الاتصالات، الذي يؤدي إلى عدم توفر خدمات الصوت، أو البيانات إلى نسبة تتراوح بين (١%) واحد في المائة وأقل من (٥%) خمسة في المائة من المنتفعين، أو فقد حركة الاتصالات بنسبة تتراوح بين (١%) واحد في المائة وأقل من (٥%) خمسة في المائة.

ج - المستوى الثالث: توقف خدمات الاتصالات، الذي يؤدي إلى عدم توفر خدمات الصوت، أو البيانات إلى نسبة تتراوح بين (٥٪) خمسة في المائة وأقل من (٢٥٪) خمسة وعشرين في المائة من المنتفعين، أو فقد حركة الاتصالات بنسبة تتراوح بين (٥٪) خمسة في المائة وأقل من (٢٥٪) خمسة وعشرين في المائة.

د - المستوى الرابع: توقف خدمات الاتصالات، الذي يؤدي إلى عدم توفر خدمات الصوت، أو البيانات، إلى نسبة تتراوح بين (٢٥٪) خمسة وعشرين في المائة وأقل من (٧٥٪) خمسة وسبعين في المائة من المنتفعين، أو فقد حركة الاتصالات بنسبة تتراوح بين (٢٥٪) خمسة وعشرين في المائة وأقل من (٧٥٪) خمسة وسبعين في المائة.

هـ - المستوى الخامس: توقف خدمات الاتصالات الذي يؤدي إلى عدم توفر خدمة الصوت، أو البيانات إلى ما نسبته (٧٥٪) خمسة وسبعون في المائة أو أكثر من المنتفعين، أو فقد حركة الاتصالات بنسبة (٧٥٪) خمسة وسبعين في المائة أو أكثر، أو عزل محافظة، أو منطقة جغرافية واسعة.

الفصل الثاني

التزامات المرخص له

المادة (٣)

يلتزم المرخص له بالآتي:

أ - فحص أداء العناصر المهمة في شبكة الاتصالات بما لا يقل عن مرة واحدة كل سنة كالمقاسم، ووصلات الإرسال الرئيسية، وقواعد البيانات الأساسية، وذلك لضمان جاهزية التدابير الخاصة بهذه العناصر، والوصلات البديلة، وإعادة توجيه حركة الاتصالات، وقياس فعالية خطط الطوارئ، على أن يتم إخطار الهيئة مقدما بنطاق هذه الضحوصات، وموافاتها بتقرير مفصل بعد الانتهاء من ذلك.

ب - تنفيذ إجراءات، ونظم إدارة شبكة الاتصالات، وتطويرها، وتطبيق التدابير الفنية والتنظيمية التي تقرها الهيئة.

المادة (٤)

يلتزم المرخص له في حالة انقطاع الخدمة المخطط له في عناصر الشبكة الرئيسية أو تلك التي تؤثر على منطقة جغرافية واسعة نتيجة عملية رفع كفاءة برمجيات الشبكة أو ترقية عدد كبير من عناصر الشبكة، بالآتي:

- أ - تنفيذ انقطاع الخدمة المخطط له في أثناء فترة انخفاض الحركة على الشبكة.
- ب - إخطار الهيئة، والمنتفعين المتأثرين بانقطاع الخدمة بتاريخ وتفاصيل الانقطاع قبل (٤٨) ثمان وأربعين ساعة على الأقل من الموعد المحدد للانقطاع.
- ج - موافاة الهيئة - بعد إعادة الخدمة - بتقرير مفصل عن تأثير الانقطاع على شبكة، وخدمات الاتصالات.

المادة (٥)

لا يجوز للمرخص له قطع الخدمة إذا أبدت الهيئة تحفظها على الموعد المقترح لذلك.

المادة (٦)

يلتزم المرخص له عند انقطاع الخدمة غير المخطط له، باستثناء حالات الكوارث الطبيعية أو الحوادث الاستثنائية العامة الطارئة بالآتي:

أ - إخطار الهيئة بالانقطاع وفقا للنموذج المعد لذلك، بناء على المعلومات الأولية المتوفرة لديه، وذلك خلال المدة الزمنية المحددة في الملحق (أ) المرفق بهذه اللائحة.

ب - إعادة الخدمة خلال الفترة الزمنية المحددة في الملحق (ب) المرفق بهذه اللائحة.

ج - موافاة الهيئة بتقرير مفصل عن انقطاع الخدمة، وذلك في حالات الانقطاع من المستوى الثالث، أو الرابع، أو الخامس مبينا فيه أسباب الانقطاع، والإجراءات التي اتخذها لإعادة الخدمة.

د - إخطار الهيئة بتعذر إعادة الخدمة إذا لم يتمكن من إعادتها خلال الفترة الزمنية المحددة لذلك، وموافاتها بتقرير موضح فيه الأسباب التي حالت دون إعادة الخدمة.

المادة (٧)

يكون كل مرخص له من الفئة الثانية مسؤولاً عن متطلبات الإخطار بانقطاع الخدمة، وإعادتها إذا كان الانقطاع تحت سيطرته.

الفصل الثالث

صلاحيات الهيئة

المادة (٨)

يجوز للهيئة عند انقطاع خدمات المرخص له من المستوى الثالث أو الرابع أو الخامس إجراء تحقيق مستقل عن الانقطاع، سواء أكان ذلك بنفسها أم عن طريق الشركات المتخصصة في هذا الشأن، وذلك على نفقة المرخص له. وفي جميع الأحوال يلتزم المرخص له بتنفيذ التوجيهات التي تصدرها الهيئة في هذا الشأن.

المادة (٩)

يجوز للهيئة عند مخالفة المرخص له الالتزامات الواردة في هذه اللائحة، توقيع أي من الجزاءات المنصوص عليها في قانون تنظيم الاتصالات.

الملحق (أ)

الفترة الزمنية لإخطار الهيئة في حالة انقطاع الخدمة غير المخطط له

نوع الانقطاع	الفترة الزمنية للإخطار
المستوى الأول	وفقا للفترة التي تحددها الهيئة في ضوء كل حالة
المستوى الثاني	خلال (٨) ثماني ساعات من الانقطاع، على أن يتم تحديث الإخطار كل (٨) ثماني ساعات إلى أن ينتهي الانقطاع
المستوى الثالث	خلال (٣) ثلاث ساعات من الانقطاع، على أن يتم تحديث الإخطار كل (٣) ثلاث ساعات إلى أن ينتهي الانقطاع
المستوى الرابع	خلال ساعة واحدة من الانقطاع، على أن يتم تحديث الإخطار كل ساعة إلى أن ينتهي الانقطاع
المستوى الخامس	خلال (٣٠) ثلاثين دقيقة من الانقطاع، على أن يتم تحديث الإخطار كل ساعة إلى أن ينتهي الانقطاع

الملحق (ب)

الفترة الزمنية لإعادة الخدمة في حالة الانقطاع غير المخطط له

نوع الانقطاع	الفترة الزمنية لإعادة الخدمة
المستوى الأول	خلال فترة معقولة في ضوء كل حالة
المستوى الثاني	لا تتجاوز (٢٤) أربعاً وعشرين ساعة
المستوى الثالث	لا تتجاوز (٨) ثماني ساعات
المستوى الرابع	لا تتجاوز (٤) أربع ساعات
المستوى الخامس	لا تتجاوز ساعة واحدة