

قرار

رقم ٢/٢٠٢٢/٣/٢/١١٥٢

بإصدار لائحة تنظيم حقوق المنتفعين بخدمات الاتصالات

استناداً إلى قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠،
وإلى اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الاتصالات الصادرة بالقرار رقم ٢٠٠٨/١٤٤،
وإلى القرار رقم ٢٠٠٧/٦٩ في شأن التأخير في إصدار الفواتير المتعلقة بخدمات الاتصالات
المرخصة،
وإلى ضوابط حماية سرية وخصوصية بيانات المنتفع الصادرة بالقرار رقم ٢٠٠٩/١١٣،
وإلى نظام الفصل في المنازعات الصادر بالقرار رقم ٢٠١٠/٤٤،
وإلى موافقة مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات،
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة.

تقرر

المادة الأولى

يعمل في شأن تنظيم حقوق المنتفعين بخدمات الاتصالات بأحكام اللائحة المرفقة.

المادة الثانية

يجب على جميع المخاطبين بأحكام اللائحة المرفقة توفير أوضاعهم خلال (٦) ستة أشهر
من تاريخ العمل بها.

المادة الثالثة

يلغى القرار رقم ٢٠٠٧/٦٩، والقرار رقم ٢٠٠٩/١١٣، والفصل الخامس من القرار
رقم ٢٠١٠/٤٤ المشار إليها، كما يلغى كل ما يخالف اللائحة المرفقة، أو يتعارض مع أحكامها.

المادة الرابعة

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

صدر في: ٨ من صفر ١٤٤٤ هـ

الموافق: ٥ من سبتمبر ٢٠٢٢ م

سالم بن ناصر العوفي

رئيس مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات

لائحة تنظيم حقوق المنتفعين بخدمات 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:

المرخص له :

الشخص الطبيعي أو الاعتباري الحاصل على ترخيص لتقديم خدمات الاتصالات وفقا لأحكام قانون تنظيم الاتصالات.

المنتفع :

الشخص الذي تقدم له خدمات الاتصالات أو يطلب تقديم هذه الخدمات من قبل المرخص له.

التجوال الدولي :

خدمة تمكن المنتفعين من النفاذ للخدمات في شبكات الاتصالات المتنقلة من استخدام خدمات الاتصالات خارج أراضي سلطنة عمان أو على متن الطائرات أو السفن باستخدام اشتراكهم مع المرخص له.

سقف الاستهلاك :

المبلغ المتفق عليه بين المرخص له والمنتفع عند طلب الحصول على خدمات الاتصالات.

الرسالة الاقترامية (SPAM) :

الرسالة التي ترسل باستمرار من المرسل إلى المتسلم، رغم طلب المتسلم التوقف عن إرسالها أو الرسالة التجارية أو الدعائية التي ترسل قبل الحصول على موافقة أو طلب سابق من المرسل إليه.

التركيب العشوائي للعناوين الإلكترونية (Attacks Dictionary) :

طريقة يتم من خلالها تكوين العناوين الإلكترونية بشكل آلي عن طريق تكوين حروف أو أرقام.

اتفاقية الخدمة الموحدة:

اتفاقية عامة للمنتفعين تتضمن شروط وأساليب تزويد المنتفع بخدمات الاتصالات المرخصة.

الخدمة:

الخدمة التي بموجبها يتم نقل الاتصالات بصفة جزئية أو كلية بغض النظر عن النظم أو الوسائل المستخدمة في ذلك باستثناء خدمة البث الإذاعي.

عقد الخدمة:

العقد المبرم بين المرخص له والمنتفع لتقديم الخدمة.

المركز:

مركز الدعم الهاتفي للعملاء.

خدمة المركز:

خدمة المكالمات الهاتفية التي يقدمها المرخص له للمنتفعين لتلقي الاستفسارات، وتقديم المعلومات عن المنتجات أو الخدمات.

المادة (٢)

يجب على المرخص له توفير منافذ لخدمة المنتفعين حسب التوزيع الجغرافي والكثافة السكانية لكل محافظة على النحو الذي تحدده الهيئة.

المادة (٣)

يجب على المرخص له إعداد خطة سنوية بهدف رفع الوعي العام لدى المنتفعين والجمهور عن الخدمة التي يقدمها، وموافاة الهيئة بها وأي تعديلات لاحقة عليها. ويجوز للهيئة متابعة تنفيذها ونشرها على الموقع الإلكتروني للهيئة.

الفصل الثاني

متطلبات اتفاقية الخدمة الموحدة وعقد الخدمة

المادة (٤)

يلتزم المرخص له بإعداد اتفاقية الخدمة الموحدة للمنتفعين باللغة العربية والإنجليزية، شريطة الحصول على موافقة الهيئة قبل تطبيقها.

المادة (٥)

يلتزم المرخص له بتضمين اتفاقية الخدمة الموحدة ما يأتي:

- ١ - الحالات التي يجوز فيها للمرخص له إنهاء الخدمة عن المنتفع بشكل مؤقت أو دائم، وشروط إعادة تفعيل الخدمة.
- ٢ - حالات انقطاع الخدمة والأعطال الفنية المتوقعة وغير المتوقعة ومدة إصلاحها.
- ٣ - المتطلبات الأساسية لجودة الخدمة وحالات التعويض في حال عدم وفائه بهذه المتطلبات.
- ٤ - سياسة حماية سرية وخصوصية البيانات الشخصية للمنتفعين المعتمدة من الهيئة.
- ٥ - شروط استخدام الخدمة، والآثار المترتبة على إساءة استخدامها.
- ٦ - التزامات المنتفع والآثار المترتبة على مخالفتها.
- ٧ - الضمانات المتعلقة بالأجهزة التي يوفرها للمنتفع مع الخدمة.
- ٨ - المدة الزمنية للفوترة، وطرق سدادها، ومدة سقوط المطالبة بها.
- ٩ - سياسة الاستخدام العادل للخدمة.
- ١٠ - إجراءات التعامل مع شكاوى المنتفعين والمدة الزمنية لحلها، على ألا تتجاوز (٥) خمسة أيام عمل، ويوم عمل واحد في حالات الاستعجال المحددة من الهيئة.
- ١١ - طرق التواصل مع المركز.
- ١٢ - إجراءات تعديل اتفاقية الخدمة الموحدة، وطرق إخطار المنتفع بها، وبيان حقوقه المترتبة على ذلك.

المادة (٦)

يلتزم المرخص له بتزويد المنتفع بنسخة من اتفاقية الخدمة الموحدة وعقد الخدمة المبرم معه، كما يلتزم بالاحتفاظ بهما لمدة (٢) عامين من تاريخ انتهاء العقد.

المادة (٧)

يلتزم المرخص له بتضمين عقد الخدمة - على الأخص - المعلومات الآتية:
١ - الخدمة المطلوبة ووصف الباقية.

- ٢ - سقف الاستهلاك.
- ٣ - تاريخ إبرام عقد الخدمة ومدته وآلية التجديد وإلغاء الخدمة.
- ٤ - تاريخ تفعيل الخدمة أو الباقية المشترك بها.
- ٥ - تفاصيل التعرف والمعدات والأجهزة المقدمة.
- ٦ - تفاصيل عرض الخدمة ومدة صلاحيته.
- ٧ - قيود استخدام الخدمة والتعرفة المطبقة عند تجاوز تلك القيود.
- ٨ - شروط تعديل الباقية وإنهائها.
- ٩ - الغرامات التي تفرض في حال الإخلال بشروط عقد الخدمة وما تتضمنه من باقات.
- ١٠ - المدة الزمنية لإخطار المنتفع بإنهاء الخدمة على أن يكون ذلك بمدة لا تقل عن (٣٠) ثلاثين يوماً.

المادة (٨)

لا يجوز للمرخص له تحديد مدة عقد الخدمة إلا بعد الحصول على موافقة مسبقة من الهيئة، ويلتزم المرخص له ببيان آلية احتساب قيمة الإنهاء المبكر للخدمة. كما لا يجوز للمرخص له فوترة أي خدمة أو باقية لم يثبت قبول الاشتراك أو اشتراك المنتفع فيها.

المادة (٩)

يجب على المرخص له في حال تعديل شروط وأحكام الخدمة أو الباقية المشترك فيها والتي تشترط حداً أدنى لمدة عقد الخدمة تخيير المنتفع بين الاستمرار في الخدمة أو الباقية وفق العقد الحالي حتى نهاية الحد الأدنى من مدة العقد، أو إلغاء العقد دون إلزامه بسداد مبلغ الإنهاء المبكر أو حسبما يتم الاتفاق عليه.

المادة (١٠)

يجب على المرخص له تقديم خدماته بدون تمييز لأي منتفع يتقدم بطلب الحصول عليها ما لم يتعذر تقديمها لأسباب فنية أو قانونية يمكن إثباتها.

الفصل الثالث الفوترة والتجوال الدولي

المادة (١١)

يجب على المرخص له إصدار فاتورة بشكل دوري ومنتظم كل شهر تتضمن تفاصيل أسعار الخدمة، ويجوز للمنتفع والمرخص له الاتفاق على أن يكون سقف الاستهلاك إما تراكميا أو شهريا. وفي جميع الأحوال، لا يجوز أن تتجاوز الفاتورة سقف الاستهلاك المتفق عليه.

المادة (١٢)

يجب على المرخص له إصدار الفواتير خلال مدة (٩٠) تسعين يوما من تاريخ تقديم الخدمة، ولا يجوز له أن يصدر أي فاتورة بقيمة إحدى الخدمات بعد مضي تلك المدة إلا إذا وجد خلل فني تقدره الهيئة، كما لا يجوز له فوترة أي خدمة مقدما بالنسبة للمنتفعين الذين اختاروا نظام الدفع الآجل.

المادة (١٣)

يلتزم المرخص له - في حالة إصدار الفاتورة خلال المدة المنصوص عليها في المادة (١٢) من هذه اللائحة - بتقسيط قيمة فاتورة التجوال الدولي على أقساط شهرية بما يعادل فترة التأخير وبيان تفاصيل هذه المستحقات وإخطار المنتفع بذلك، ولا يتحمل المنتفع أي التزامات مالية إضافية.

المادة (١٤)

يلتزم المرخص له بإخطار الهيئة كتابيا بحالات التأخير في إصدار الفواتير إذا بلغت نسبة هذا التأخير (١٠%) عشرة بالمائة من الفواتير المستحقة على المنتفعين أو أكثر، وفي هذه الحالة يلتزم المرخص له بالإعلان عن التأخير وأسبابه.

المادة (١٥)

لا يجوز للمرخص له المطالبة بالمبالغ المفوترة بأسعار الخدمة وغيرها من مبالغ مفصلة بالفواتير بعد مرور عام من أول تاريخ صدرت فيه دون قيام المرخص له بأي إجراء لتحصيلها.

المادة (١٦)

يلتزم المرخص له بتوفير وسائل مجانية وسهلة الاستخدام تمكن المنتفع من مراقبة استهلاكه من الخدمات المقدمة له، وإشعار المنتفع عند وصول استهلاكه لنسبة محددة من إجمالي الباقية المشترك بها، وعند انتهائها. وللهيئة استثناء بعض الخدمات من هذا الحكم إذا اقتضى الأمر ذلك.

المادة (١٧)

يجوز للمنتفع الاعتراض على صحة أي مبلغ مدرج في الفاتورة خلال (٩٠) تسعين يوماً من تاريخ صدور الفاتورة أو من تاريخ علمه بها، ولا يلتزم بسداد تلك المبالغ إلا بعد الانتهاء من جميع الإجراءات القانونية المتاحة للمرخص له والمنتفع، ويجب عليه دفع المبالغ - غير المتنازع عليها - وذلك خلال فترة السداد المشار إليها في الفاتورة.

المادة (١٨)

يجب على المرخص له توفير خيارات للمنتفع تمكنه من استرداد أو استخدام الرصيد المتبقي للأرقام مسبقة الدفع، وذلك في حالة تغيير طريقة الدفع، كما يلتزم بإخطار المنتفع بأرصدة الخدمات التي سيفقدها عند تغيير الباقية أو الخدمة.

المادة (١٩)

لا يجوز للمرخص له تقديم خدمة التجوال الدولي للبيانات إلا بطلب من المنتفع، وتكون تلك الخدمة منفصلة عن طلب خدمة المكالمات الصوتية للتجوال الدولي.

المادة (٢٠)

يجب على المرخص له وقف خدمة البيانات المحلية أو أثناء التجوال الدولي فور استهلاك المنتفع كامل سعة البيانات المتضمنة في الباقية المشترك فيها، وإخطاره بإيقاف الخدمة وكيفية إعادتها وتكلفة استمراره فيها بتعرفة مختلفة عن تعرفه الباقية المشترك فيها أو إتاحة خيار الاشتراك في باقة جديدة.

المادة (٢١)

يجب على المرخص له ضمان توفير الحماية اللازمة للمنتفعين في المناطق الحدودية من تداخل التجوال الدولي مع شبكة المرخص له في الدول المجاورة.

المادة (٢٢)

يجب على المرخص له ضمان الالتزام بكافة الاشتراطات والمعايير المحددة من قبل الهيئة، وعلى الأخص الآتي:

١ - توضيح تفاصيل وخصائص جودة الخدمة - للمنتفع - وفق الخدمة والباقة التي يشترك فيها، شريطة ألا تكون تلك الخصائص أقل من تلك المذكورة في اللوائح المتعلقة بجودة الخدمة.

٢ - إعادة جزء أو كل المبالغ المدفوعة - وفق ما استفاد منه المنتفع من الخدمة أو وفق الاتفاق بينهم - في حال فشل المرخص له بالالتزام بمعايير جودة الخدمات المعلن عنها.

٣ - تحديد المدة الزمنية المقررة لتوصيل الخدمة، والالتزام بها.

٤ - إصلاح الأعطال، وفي حال تجاوزت مدة إصلاحها (٧) سبعة أيام عمل، لا يجوز للمرخص له إصدار فاتورة عن الشهر كاملاً، ويلتزم بشطب مبلغ الاشتراك الشهري مقابل فترة الانقطاع أو العطل.

الفصل الرابع

الرسائل الاقترامية والرسائل التجارية أو الدعائية

المادة (٢٣)

تطبق أحكام هذا الفصل على الرسالة التي تنشأ أو ترسل من أو إلى سلطنة عمان، أو التي يثبت أن مرسلها يعمل أو يقيم في سلطنة عمان، أو أن مركزه الرئيسي أو أحد فروعها فيها.

ويستثنى من ذلك ما ترسله وحدات الجهاز الإداري للدولة وغيرها من الأشخاص الاعتبارية العامة أو الإعلانات القضائية في سلطنة عمان أو ما يرسله المرخص له وفقاً لمقتضيات المصلحة العامة كالرسائل التوعوية والتثقيفية، أو في حالات الكوارث الطبيعية والحوادث الاستثنائية العامة.

المادة (٢٤)

لا يجوز لأي شخص إرسال أو مساعدة الآخرين أو تحريضهم على إرسال رسائل اإقتحامية، سواء باستخدام خدمة الرسائل القصيرة أو خدمة الرسائل المتعددة الوسائط أو البريد الإلكتروني أو غيرها من خدمات وأنظمة الاتصالات. كما لا يجوز استخدام أو مساعدة الآخرين أو تحريضهم على استخدام برامج تساعد أو تحث على إرسال الرسائل اإقتحامية كبرامج الجمع العشوائي للعناوين الإلكترونية (Address Harvesting)، وبرامج التركيب العشوائي للعناوين الإلكترونية (Attacks Dictionary).

المادة (٢٥)

يلتزم المرخص له عند الإرسال أو التعاقد أو التصريح بإرسال رسائل تجارية أو دعائية بالآتي:

- ١ - ضمان الحصول على موافقة المتسلم المسبقة، وفقاً للطريقة التي يحددها المرخص له وتوافق عليها الهيئة.
- ٢ - تضمين عنوان للرسالة يدل على المحتوى، وإضافة رمز (AD) للعنوان.
- ٣ - تضمين اسم المرسل أو اسم الشخص الذي أرسلت الرسالة نيابة عنه بشكل مفصل وواضح وغير مضلل، بالإضافة إلى بيانات التواصل الخاصة بالمرسل.
- ٤ - بيان تفاصيل تكلفة إرسال الرسالة أو أي معلومات أخرى خاصة بالأسعار قد تؤثر على قرار المشاركة فيما يروج له.
- ٥ - ضمان عدم قيام المرسل بإرسال الرسالة خلال الأوقات التي يحددها المنتفع أو تلك المتعارف على أنها أوقات راحة.
- ٦ - تضمين الرسالة وسيلة مجانية وفعالة وبسيطة وبذات لغة الرسالة، ومماثلة للطريقة التي أرسلت من خلالها الرسالة، لتمكن المتسلم من الآتي:
 - أ - الاتصال مباشرة بالمرسل، ويجب أن تكون تلك الوسيلة سارية وفعالة لمدة لا تقل عن (٣٠) ثلاثين يوماً من إرسال الرسالة.
 - ب - إيقاف أو تقديم طلب إيقاف إرسال هذه الرسائل، وعلى المرسل إيقاف إرسال أي رسائل إلى المتسلم فور تسلمه طلب الإيقاف خلال يوم عمل واحد من إرسال الطلب.

٧ - إرسال الرسائل الدعائية أو التجارية إلى الفئة العمرية المناسبة لما يروج عنه في تلك الرسائل.

٨ - تضمين الأحكام المنصوص عليها في هذا الفصل والجزاء المترتبة على مخالفتها في عقد الخدمة.

المادة (٢٦)

يجب على مرسل الرسائل التجارية أو الدعائية المحافظة على سرية وخصوصية البيانات التي حصل عليها من المتسلم أيا كان نوعها، وعدم التصرف فيها ببيعها أو نشرها أو توزيعها أو تبادلها مع الآخرين أو إساءة استخدامها، أو استخدامها في غير الأغراض التي جمعت من أجلها.

المادة (٢٧)

يجب على المرخص له القيام بالآتي:

١ - استخدام البرامج أو الخدمات أو الأدوات اللازمة لمكافحة الرسائل الاحتمالية أو الحد منها أو إيقافها.

٢ - إنشاء قاعدة بيانات تتضمن محتوى كافة الرسائل التجارية أو الدعائية التي أرسلها نيابة عن أي شخص، وتفاصيل بياناتهم وبيانات التواصل للمتسلم والموافقات والطلبات التي تم على أساسها الإرسال، وتاريخه، ويجب الاحتفاظ بهذه المعلومات لمدة لا تقل عن (٦) ستة أشهر من تاريخ الإرسال.

٣ - تخصيص رقم اتصالات موحد ليتمكن المنتفع من إيقاف كافة الرسائل التجارية أو الدعائية عبر طلب واحد.

٤ - القيام ببرامج توعوية للمنتفعين لمكافحة الرسائل الاحتمالية.

٥ - إعداد إرشادات لمكافحة الرسائل الاحتمالية بعد موافقة الهيئة.

٦ - تقديم تقرير سنوي عن عدد الرسائل الاحتمالية المرسلة من وإلى أنظمة أو شبكات كل مرخص له وعدد الشكاوى المتسلمة، وما اتخذ في شأنها، وغيرها من البيانات والمعلومات ذات الصلة أو أي تقارير تطلبها الهيئة وفقا للالتزامات المنصوص عليها في هذا الفصل.

المادة (٢٨)

يعد مسؤولاً عن إرسال الرسالة الاقتحامية أو مخالفة أحكام الضوابط المنصوص عليها في هذا الفصل، كل من:

١ - المرسل.

٢ - المستفيد من الإرسال أو الترويج في حالة طلبه للإرسال.

٣ - أي شخص يتعامل أو يتيح أنظمة أو برامج تساعد على إرسال الرسائل الاقتحامية في حالة علمه بذلك.

وفي جميع الأحوال، يجوز للمتضرر من الرسائل الاقتحامية المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي لحقت من مخالفة الضوابط المنصوص عليها في هذا الفصل.

الفصل الخامس

حماية خصوصية وسرية بيانات المنتفعين

المادة (٢٩)

يجوز للمرخص له أن يطلب من المنتفع تقديم البيانات الشخصية الخاصة به وفقاً لأحكام قانون حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٢٢/٦، شريطة أن تكون هذه البيانات ضرورية لتفعيل الخدمة المطلوبة.

المادة (٣٠)

يلتزم المرخص له بضمان سرية وخصوصية البيانات الشخصية التي يحصل عليها من المنتفع، وذلك على النحو الآتي:

١ - استخدام تلك البيانات في نطاق الغرض الذي خصصت له، وبما لا يخالف أحكام هذه اللائحة.

٢ - قصر صلاحية النفاذ إلى هذه البيانات على العاملين المختصين وتوفير خاصية في النظام لتحديد العامل الذي اطلع على بيانات المنتفع، وآخر إجراء أو عملية تمت عليها.

٣ - اتخاذ كافة التدابير الفنية والمهنية الضرورية لحماية أنظمتها وشبكاتة، ومنع غير المختصين بالنفاذ إلى هذه البيانات أو الكشف عنها.

- ٤ - إصدار ضوابط بشأن الإجراءات المتبعة لحماية سرية وخصوصية هذه البيانات، ونشرها على موقعه الإلكتروني، وإتاحتها للمنتفع، وذلك بعد اعتمادها من الهيئة.
- ٥ - تحديث البيانات الشخصية للمنتفع.
- ٦ - إخطار الهيئة والمنتفع فوراً بأي اختراقات أو مخاطر أمنية أثرت أو من المحتمل أن تؤثر على سلامة بياناته أو قد تؤدي إلى كشفها للآخرين.
- ٧ - السماح للهيئة بالنفوذ إلى البيانات الشخصية للمنتفع أو الكشف عنها إذا طلبت ذلك.
- ٨ - إلغاء أو حجب أي بيانات بالمخالفة مع أحكام هذا الفصل.

المادة (٣١)

يجوز للمرخص له - بعد موافقة المنتفع كتابياً - تبادل أو نشر بياناته الشخصية مع أي شركة تابعة للمرخص له أو مع الغير داخل سلطنة عمان، وفي هذه الحالة يلتزم المرخص له بضمان عدم قيامهم باستخدام تلك البيانات إلا في الأغراض التي خصصت من أجلها وبالحدود المسموح بها.

ويجوز للمنتفع النفاذ إلى بياناته عبر القنوات التي يوفرها المرخص له وذلك لتعديلها أو إلغائها بنفسه أو تقديم طلب لتعديلها أو إلغائها.

المادة (٣٢)

لا يجوز للمرخص له القيام بالآتي:

- ١ - توفير البيانات الشخصية الخاصة بالمنتفع لأي شخص أو جهة ليست لهم علاقة بتوفير الخدمات المطلوبة من قبل المنتفع.
- ٢ - طلب بيانات ليست لها صلة بتقديم الخدمة.
- ٣ - الاحتفاظ بالبيانات الشخصية لمدة لا تزيد على (٢) عامين من تاريخ انتهاء عقد الخدمة المبرم مع المنتفع، على أن يتم حفظ تلك البيانات - بعد انتهاء المدة المذكورة - في قواعد بيانات منفصلة، ويجوز تمديد تلك المدة بعد موافقة الهيئة.
- ٤ - تبادل البيانات الشخصية عبر الحدود مع أي شخص أو مؤسسة أو شركة تابعة للمرخص له أو مع الغير، إلا بعد موافقة الهيئة.

الفصل السادس

حماية الأطفال المستخدمين لخدمات الاتصالات

المادة (٣٣)

يجب على المرخص له توفير البرامج أو المعدات أو الأجهزة أو التطبيقات التي تهدف إلى حماية الأطفال مستخدمي خدمات الاتصالات للتحكم في المحتوى.

المادة (٣٤)

يجب على المرخص له وضع سياسة لحماية الأطفال تعتمد من الهيئة تكون ضمن السياسة العامة للمرخص له، تتضمن حماية الأطفال الذين يساهمون في المحتوى عبر الإنترنت من خلال المشاركة في البرامج والأفلام والألعاب والأخبار وغيرها.

المادة (٣٥)

يجب على المرخص له وضع آليات واضحة وسهلة للإبلاغ عن أي انتهاكات لحقوق الطفل أو خصوصيته، تتضمن معلومات وإرشادات للمستخدمين عن الإجراءات الواجب اتباعها.

المادة (٣٦)

يجب على المرخص له التعاون مع وحدات الجهاز الإداري للدولة وغيرها من الأشخاص الاعتبارية العامة أو الخاصة للتعامل مع المحتوى الضار بالأطفال، وإبلاغ الجهات المختصة بأي ممارسة ضارة.

المادة (٣٧)

يجب على المرخص له القيام بتوعية المنتفعين بالآتي:

- ١ - البرامج أو المعدات أو الأجهزة أو التطبيقات التي تهدف إلى حماية الأطفال أو تحديد كيفية استخدامها أو شرائها.
- ٢ - الآليات التي يصدرها وفقا لحكم المادة (٣٥) من هذه اللائحة.
- ٣ - كيفية التعامل مع المحتوى الضار.

المادة (٣٨)

يلتزم المرخص له بضمان توافق سياسات جمع البيانات مع التشريعات المعمول بها في شأن حماية الطفل، ووضع قيود على جمع البيانات الشخصية للأطفال، ومعالجتها وتخزينها وبيعها، ونشرها باستخدام وسائل تقنيات المعلومات أو تقنيات الذكاء الاصطناعي.

المادة (٣٩)

يلتزم المرخص له بالاستثمار في تطوير الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي للكشف عن أعمال الاعتداء الجسدي أو اللفظي أو النفسي على الأطفال عبر الإنترنت، بالتعاون مع الجهات المختصة.

المادة (٤٠)

يحظر على المرخص له إبرام عقد خدمة مع أي طفل، واستثناء من ذلك يجوز له إتاحة باقات خاصة للأطفال تسجل باسم ولي أمره، على أن يتحمل كافة التبعات المالية والقانونية المترتبة على استخدام تلك الباقات.

المادة (٤١)

يحظر على المرخص له التسويق أو التسهيل أو تشجيع الممارسات التي تستهدف استغلال الأطفال، أو تتنافى مع القيم الدينية أو العادات والتقاليد، ويجب عليه العمل على حماية الأطفال من الاتصالات غير المرغوبة.

الفصل السابع

خدمة المركز

المادة (٤٢)

يلتزم المرخص له عند تقديم خدمة المركز أن تكون على مدار (٢٤) أربع وعشرين ساعة، باللغتين العربية والإنجليزية كلغتين أساسيتين، وأي لغة أخرى تطلبها الهيئة.

المادة (٤٣)

يجب على المرخص له تسهيل تواصل المنتفعين مع أحد العاملين في المركز خلال المدة التي تحددها الهيئة بدون تمييز.

المادة (٤٤)

يجب على المرخص له الاحتفاظ بسجلات المكالمات التي يتم إجراؤها لطلب خدمة المركز لمدة (٦) ستة أشهر.

المادة (٤٥)

يلتزم المرخص له بأن تكون الأنظمة والأجهزة المستخدمة في تقديم خدمة المركز وحفظ بيانات المنتفعين داخل سلطنة عمان.

المادة (٤٦)

يلتزم المرخص له بالتعرف على أرقام اتصالات الأشخاص من ذوي الإعاقة، وكبار السن، عند تقديم خدمة المركز والتعامل مع استفساراتهم، بالطريقة المناسبة. وفي جميع الأحوال، يجب أن تكون لهؤلاء الأشخاص الأولوية في الرد عليهم، وإصلاح الأعطال في الخدمات المقدمة لهم.

المادة (٤٧)

يلتزم المرخص له بتقديم خدمات معلومات الدليل للأشخاص من ذوي الإعاقة، وكبار السن، عن طريق تحويل الاتصال مباشرة من ذوي الإعاقة، وكبار السن إلى الرقم المطلوب.

الفصل الثامن

الاحتفاظ برقم الاتصال

المادة (٤٨)

يجب على المنتفع الذي يرغب في تغيير المرخص له مع الاحتفاظ برقمه، تقديم طلب للمرخص له الذي يرغب بالانتقال إليه، موضحاً به اسمه وبياناته الشخصية ورقم الاتصال المطلوب نقله، على أن يرفق بالطلب المستندات الرسمية اللازمة للحصول على الخدمة.

المادة (٤٩)

يلتزم المنتفع الذي يرغب في تغيير المرخص له بالآتي:

- ١ - أن تكون المعلومات المدونة في الطلب صحيحة، وأن تكون البيانات الشخصية المدونة في طلب تغيير المرخص له مطابقة للبيانات الشخصية المدونة في عقد طلب الخدمة المقدم للمرخص له المطلوب الانتقال منه.

- ٢ - تسوية المستحقات المالية المترتبة على الرقم المسجل لدى المرخص له المنتقل منه بعد قيامه بإشعاره بتلك المستحقات، وذلك وفقا للإجراءات المعتمدة من الهيئة.
- ٣ - اختيار الإجراء الواجب على المرخص له اتخاذه بشأن الرصيد المتبقي في البطاقة مسبقا الدفع.

المادة (٥٠)

يجوز للمنتفع - في حال عدوله عن الانتقال إلى مرخص له آخر خلال المدة المقررة له - تقديم طلب بإلغاء الانتقال، شريطة أن يكون ذلك قبل قبول طلب الانتقال من المرخص له الذي يرغب الانتقال منه، مع تزويد المنتفع بنسخة من طلب الإلغاء بعد التوقيع والمصادقة عليه من قبل المرخص له الذي كان يرغب الانتقال إليه.

المادة (٥١)

لا يجوز للمرخص له المطالبة بأي مستحقات مالية بعد اكتمال عملية نقل رقم الاتصالات وتفعيله لدى المرخص له الذي انتقل إليه الرقم، فيما عدا المستحقات المترتبة على خدمات الاتصال أثناء التجوال الدولي.

المادة (٥٢)

يجب على المرخص له الذي يرغب المنتفع الانتقال إليه، فور تسلمه طلب الإلغاء، إرسال إشعار بإلغاء طلب نقل رقم الاتصال إلى المرخص له الذي كان يرغب المنتفع الانتقال منه، عبر النظام المتفق عليه لنقل رقم الاتصال.

المادة (٥٣)

لا يجوز للمرخص له فرض أي شروط على المنتفع أو تجاوز المدة المحددة لنقل رقم الاتصال، وعليه ضمان اكتمال عملية النقل خلال مدة لا تتجاوز (٢) يومي عمل للمنتفعين من الأفراد، و (٧) سبعة أيام عمل للمنتفعين من الأشخاص الاعتبارية العامة والخاصة.

المادة (٥٤)

يجب على المرخص له الذي انتقل إليه الرقم إعادته فورا إلى المرخص له الذي انتقل منه الرقم في حال نقل رقم الاتصال بالمخالفة للإجراءات المنصوص عليها في هذا الفصل، وإخطار المنتفع بذلك، على أن يتحمل المرخص له الذي انتقل منه الرقم أي تبعات تترتب على ذلك، ومنها عدم مطالبة المنتفع بأي مستحقات مالية مقابل الاستخدام للخدمة خلال تلك الفترة.

الفصل التاسع

تعليق الخدمات وإلغاؤها

المادة (٥٥)

يجوز للمرخص له تعليق الخدمة أو جزء منها أو اتخاذ أي إجراء آخر في حال إخلال المنتفع لبنود وشروط عقد الخدمة، ومنها عدم السداد المنتظم للفواتير المستحقة عليه، وذلك بمراعاة الآتي:

- ١ - أن يتناسب الإجراء مع الإخلال بالالتزامات التعاقدية، دون التمييز بين المنتفعين.
- ٢ - إخطار المنتفع بالإجراء قبل (٥) خمسة أيام عمل من تاريخ بدء اتخاذه، باستثناء حالات الاحتيال أو محاولة استخدام الخدمة لارتكاب جريمة أو الاستهلاك غير الطبيعي للخدمة أو في حال طلب الجهات المختصة ذلك.
- ٣ - عدم وجود نزاع قائم حول فوترة المبالغ المطلوب سدادها.
- ٤ - إخطار المنتفع قبل اتخاذ الإجراء بالاشتراكات الشهرية أو غيرها من المبالغ التي ستتم فوترتها في كل الأحوال، وخاصة في حال فصل الخدمة أو جزء منها.
- ٥ - إشعار المنتفع برسالة نصية قصيرة أو بالبريد الإلكتروني أو كليهما بقرب سحب رقم الاتصال المخصص له، لعدم تفعيله خلال المدد المحددة لاسترداد الأرقام وفقا للإجراءات المحددة من الهيئة.

المادة (٥٦)

يجب على المرخص له تعليق الخدمة أو جزء منها في حال وصول إجمالي المبالغ المترتبة على المنتفع سقف الاستهلاك المتفق عليه أو استنفاده حجم الباقية المشترك بها، وعليه تعليق الخدمة المتضمنة في تلك الباقية دون غيرها من الخدمات خارج الباقية، وفي كل الأحوال يجب أن يتمكن المنتفع من النفاذ إلى خدمات الطوارئ.

المادة (٥٧)

يجوز للمرخص له إلغاء الخدمة في أي من الحالات الآتية:

- ١ - إذا طلبت الهيئة ذلك، على أن يكون الطلب مسببا.

- ٢ - مغادرة المنتفع سلطنة عمان نهائيا بالنسبة للمقيمين، وذلك خلال (٣) ثلاثة أيام عمل من تاريخ علم المرخص له بذلك أو أي مدة أخرى تحددها الهيئة.
- ٣ - إذا قام المنتفع بإخلاء مكان سكنه أو عمله لأي سبب كان، على أن يقدم طلبا بذلك.

المادة (٥٨)

يجوز للمرخص له تعليق الخدمة بشكل مؤقت في أي من الحالات الآتية:

- ١ - عدم تحديث المنتفع لمعلوماته أو تقديم أي بيانات إضافية لازمة خلال مدة شهر من تاريخ إشعاره من المرخص له أو أي مدة تحددها الهيئة.
- ٢ - ثبوت إساءة استخدام الخدمة بما في ذلك الإزعاج أو التهديد أو الاحتيال.
- ٣ - عدم تعبئة الرصيد للأرقام مسبقة الدفع بالنسبة للخدمات مسبقة الدفع للفترة التي تحددها الهيئة، على أن يخطر المنتفع قبل أسبوع بذلك من خلال الأرقام الأخرى المسجلة للمنتفع أو بأي وسيلة أخرى.

المادة (٥٩)

لا يجوز للمرخص له في حال تعليق أو إلغاء الخدمة فوترة أي مبالغ عدا المرتبطة بتعليق الخدمة مؤقتا والمعتمدة من الهيئة، ومقابل الاستخدامات السابقة للإلغاء أو التعليق.

المادة (٦٠)

يجب على المرخص له عند تعليق أو إلغاء الخدمة الالتزام بالآتي:

- ١ - اعتماد إجراءات خاصة لتفعيل أو تعليق أو الانتقال بين الخدمات والمزايا المقدمة لكل خدمة، وذلك بعد موافقة الهيئة.
- ٢ - منح المنتفع إمكانية فنية لإلغاء أو حجب أي خدمات إضافية مضافة القيمة تقدم تلقائيا له عند اشتراكه بالخدمات الأساسية.
- ٣ - تسهيل إجراءات طلب إنهاء الباقة المشترك بها أو تغييرها أو إيقاف الخدمة بشكل مؤقت كالاتصال بالمركز أو باستخدام الوسائل الإلكترونية، ولا يجوز إلغاء شريحة تعريف هوية المنتفع (SIM Card) أو بعض الخدمات الأساسية إلا بالحضور الشخصي أو بتوكيل من الكاتب بالعدل.

٤ - إبلاغ المنتفع بتاريخ تفعيل الخدمة أو إلغائها سواء كان فوراً أو عند اكتمال دورة الفوترة.

٥ - عدم فوترة أي مبالغ على الخدمة المطلوب إلغاؤها من التاريخ الفعلي لوقف الخدمة، باستثناء المبالغ المترتبة على الإنهاء المبكر لعقد الخدمة.

٦ - تقديم ما يثبت طلب المنتفع إنهاء الخدمة أو وقفها مؤقتاً، موضحاً به تاريخ تقديم الطلب.

المادة (٦١)

يلتزم المرخص له بإعادة الخدمة فوراً عند ثبوت عدم صحة الإجراءات المتخذة من قبله بتعليق الخدمة أو إلغاؤها أو عند زوال أسباب التعليق أو الإلغاء، وذلك خلال مدة لا تتجاوز يوم عمل واحد من تاريخ علمه، ما لم يحول دون ذلك ظروف تقدرها الهيئة.

المادة (٦٢)

لا يجوز تعليق أو إلغاء خدمة معينة أو عدم إتاحة خدمة إضافية للمنتفع بسبب وجود مستحقات على خدمة أخرى أو رقم اتصال آخر مخصص للمنتفع نفسه.

الفصل العاشر

تظلمات المنتفعين

المادة (٦٣)

تقدم شكاوى المنتفع من الخدمة إلى المرخص له وفقاً لأحكام لائحة النظر في شكاوى المنتفعين التي يصدرها المرخص له، وعلى المرخص له البت في الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز (٥) خمسة أيام من تاريخ تقديمها، وإصدار قرار بذلك، ويعد مضي هذه المدة دون البت فيها رفضاً لها.

المادة (٦٤)

يجوز للمنتفع التظلم إلى الهيئة من قرار المرخص له المشار إليه في المادة (٦٣) من هذه اللائحة خلال (٦٠) ستين يوماً من تاريخ إخطاره به. وفي جميع الأحوال لا يجوز للمنتفع التظلم إلا بعد استنفاد جميع الإجراءات والمواعيد المنصوص عليها في لائحة النظر في شكاوى المنتفعين المنصوص عليها في المادة (٦٣) من هذه اللائحة.

المادة (٦٥)

يجوز للمنتفع التظلم إلى الهيئة مباشرة دون اتباع الإجراءات والمواعيد المنصوص عليها في لائحة النظر في شكاوى المنتفعين المنصوص عليها في المادة (٦٣) من هذه اللائحة، في أي من الحالات الآتية:

- ١ - عند تعليق أو إلغاء الخدمة عن المنتفع بدون سبب.
- ٢ - عند اختراق خصوصية المنتفع أو إفشاء سرية بياناته ومعلوماته.
- ٣ - إذا كان المنتفع من الأشخاص ذوي الإعاقة.
- ٤ - أي حالات أخرى تقدرها الهيئة.

المادة (٦٦)

يقدم طلب التظلم إلى الهيئة على النموذج المعد لذلك، مرفقا به كافة البيانات والمستندات المطلوبة. وعلى الهيئة البت في الطلب خلال مدة لا تتجاوز (١٥) خمسة عشر يوما من استيفاء كافة البيانات والمستندات، وفي حال رفض الطلب يجب أن يكون الرفض مسببا.

المادة (٦٧)

يجوز للهيئة رفض التظلم في الحالات الآتية:

- ١ - إذا قدم التظلم بعد (٦٠) ستين يوما من إخطار المنتفع بقرار المرخص له في شكواه.
- ٢ - إذا كان موضوع التظلم فاتورة لم يتقدم المنتفع بشكوى عنها للمرخص له خلال (٦) ستة أشهر من تاريخ صدورها.
- ٣ - إذا كان موضوع التظلم خارج اختصاصات الهيئة.

المادة (٦٨)

يجب على الهيئة إخطار المرخص له بالتظلم، وعليه الرد خلال المدة التي تحددها الهيئة، على أن تتم موافاة المتظلم برد المرخص له.

المادة (٦٩)

يجوز للهيئة أن تطلب من المرخص له موافاتها بأي معلومات أو بيانات أو مستندات تراها ضرورية للبت في التظلم.

المادة (٧٠)

يجوز للهيئة في حالة عدم رد المرخص له على التظلم أو توفير المعلومات أو البيانات أو المستندات المطلوبة، خلال المدة المحددة لذلك، اتخاذ أي من الإجراءات الآتية:

١ - زيارة المركز الرئيسي للمرخص له أو أي من فروع الحصول على المعلومات أو البيانات أو المستندات اللازمة للبت في التظلم.

٢ - دعوة أي من الأطراف أو كليهما، لمناقشة موضوع التظلم.

٣ - فرض أي من الغرامات وفقا لحكم البند (٣) من المادة (٧٥) من هذه اللائحة.

المادة (٧١)

يجوز للهيئة أن تصدر قرارا بحفظ التظلم في حال التسوية بين المنتفع والمرخص له، شريطة تقديم ما يثبت ذلك.

المادة (٧٢)

يجوز للهيئة البت في التظلم بشكل مستعجل ودون مراعاة المدد المنصوص عليها في هذه اللائحة، في الحالات الآتية:

١ - وجود ما يهدد السلامة أو الخصوصية أو الأمن الوطني.

٢ - وجود أي مشكلات أو أضرار اقتصادية أو فنية أو تشغيلية أو تجارية على أي من المرخص لهم أو من مستخدمي شبكات أو خدمات الاتصالات أو المرافق أو التسهيلات المرتبطة بها.

٣ - إذا اقتضت المصلحة العامة ذلك.

المادة (٧٣)

لا يجوز للمرخص له بدون موافقة الهيئة تعليق الخدمة أو إلغاؤها أو تغييرها للمنتفع خلال مدة النظر في التظلم.

المادة (٧٤)

يجب على المرخص له حفظ سجلات شكاوى المنتفعين لمدة لا تقل عن عام بعد الانتهاء منها، وعليه، السماح للهيئة بالإنفاذ إلى أنظمتها للاطلاع وتنزيل وحفظ المعلومات والبيانات المتعلقة بالشكاوى والبلاغات المقدمة من المنتفعين وغيرها من المعلومات المتعلقة بها. كما يلتزم المرخص له بتقديم تقارير دورية إلى الهيئة بشأن الشكاوى والبلاغات المقدمة إليه، والإجراء المتخذ بشأنها، ويجوز للهيئة إتاحة تلك التقارير للجمهور.

الفصل الحادي عشر

الجزاءات الإدارية

المادة (٧٥)

مع عدم الإخلال بالعقوبات المنصوص عليها في قانون تنظيم الاتصالات، يجوز للهيئة في حالة مخالفة المرخص له أحكام هذه اللائحة اتخاذ جزاء أو أكثر من الجزاءات الآتية، حسب جسامه المخالفة:

١ - إنذار المرخص له.

٢ - إلزام المرخص له بإعادة المبالغ المحصلة للمنتفعين.

٣ - اتخاذ أي من الإجراءات المنصوص عليها في المادة (٥١) مكررا من قانون تنظيم الاتصالات، وذلك حسب مقتضيات الحال.

ويجوز للهيئة أن تنشر القرار المتخذ بشأن المخالفة وفقا للوسيلة التي تراها مناسبة.