



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

لائحة حماية حقوق مشتركي ومستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات

نسخة رقم 1.3
2026 أبريل

قائمة المحتويات

1.....	قائمة المحتويات
2.....	الفصل الأول: الأحكام والالتزامات العامة والتعريفات
2	مقدمة
2	مادة (1): التعريفات
4	مادة (2): أحكام عامة
5	مادة (3): الالتزامات العامة على مقدّم الخدمة
6.....	الفصل الثاني: الاشتراك وإلغاء الخدمة
6	مادة (4): واجبات المرخص له أو مقدّم الخدمة أو الموزع المعتمد عند طلب الاشتراك
7	مادة (5): واجبات المرخص له أو مقدّم الخدمة عند طلب المشترك إلغاء الخدمة
8.....	الفصل الثالث: خدمات الإنترنت والاستخدام
8	مادة (6): خدمات الإنترنت
8	مادة (7): سياسة الاستخدام العادل
8.....	الفصل الرابع: الفوترة والدفع
8	مادة (8): الحد الائتماني
9	مادة (9): الفواتير والدفعات
10	مادة (10): المبالغ المستحقة عن الفترات السابقة وتاريخ وجوب تسديدها
10.....	الفصل الخامس: حماية وحفظ بيانات المشترك
10	مادة (11): حماية البيانات وأحكام الخصوصية
11	مادة (12): حفظ البيانات
11.....	الفصل السادس: إجراءات الشكاوى
11	مادة (13): إجراءات الشكاوى
13.....	الفصل السابع: أحكام متفرقة
13	مادة (14): الرسائل غير المرغوب فيها
13	مادة (15): استمرارية الخدمة وإصلاح الأعطال
14	مادة (16): خدمات الطوارئ
15	مادة (17): الضوابط الخاصة بالخدمات ورسوم إجراء المعاملات
16	مادة (18): تعليق أو إلغاء الخدمة من قبل المرخص له أو مقدّم الخدمة
16	مادة (19): مسؤولية مقدّم الخدمة

الفصل الأول: الأحكام والالتزامات العامة والتعريفات

مقدمة

تهدف الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات إلى حماية مصالح المشتركين من خلال اتباع لوائح تنظيمية ومعايير معتمدة دولياً تنظم العلاقة بين مقدّم الخدمة والمشارك، وتضمن الحصول على خدمات الاتصالات في بيئة تنافسية صحية، باعتبار المشارك أحد الأعمدة الأساسية في أي سوق. ويتم ذلك عبر وضع النظم واللوائح والقواعد اللازمة بما يضمن مبدأ المنافسة العادلة، ويحمي خصوصية المعلومات الشخصية للمشاركين، مع توفير حرية تدفق المعلومات بالقدر الذي يمكن المرخص له أو مقدّم الخدمة من تقديم خدمات جديدة ومبتكرة. وانطلاقاً من احتياجات تنظيم وتطوير أسواق الاتصالات وتقنية المعلومات في دولة الكويت (وبالاستفادة من التجارب الدولية وتطورات السوق العالمية)، تُصدر الهيئة هذه اللائحة لتحقيق الأهداف التالية:

- حماية المصلحة العامة، وصون حقوق المشتركين وتعزيز ثقتهم، من خلال ضمان تقديم خدمات اتصالات وتقنية معلومات بجودة مناسبة، وتوفير الحماية من المحتوى الضار، والحفاظ على سرية الاتصالات وخصوصيتها.
- تعزيز إتاحة خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات المتقدمة بأسعار مناسبة، بما يضمن وصولها إلى مختلف مناطق دولة الكويت دون استثناء.
- ترسيخ مبادئ الشفافية والوضوح في الإجراءات التنظيمية، وضمان الالتزام بالمساواة وعدم التمييز بين جميع الجهات المعنية.

مادة (1): التعريفات

تُعتمد العبارات والمصطلحات الواردة في هذه اللائحة بالمعاني ذاتها الواردة في قانون الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ولائحته التنفيذية، ما لم يرد نصّ أو يقتضي السياق خلاف ذلك. كما تُفسّر الكلمات والعبارات التالية وفقاً للمعاني الموضحة أمام كل منها:

الهيئة: الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

الإطار التنظيمي: القانون رقم (37) لسنة 2014 وتعديلاته ولائحته التنفيذية، وأي لوائح أخرى، وأي تعليمات أو قواعد أو أوامر أو إشارات تتضمن—على سبيل المثال لا الحصر—الشروط والأحكام المتعلقة بحماية المشارك وخصوصيته الصادرة عن الهيئة.

المرخص له أو مقدّم الخدمة: الشخص المرخص له بتقديم خدمة أو أكثر من خدمات الاتصالات للجمهور، أو المرخص له بإدارة أو إنشاء أو تشغيل شبكة اتصالات، أو تقديم خدمة الإنترنت لتوفير خدمات اتصالات للمشاركين، ويشمل ذلك مقدّم المعلومات أو المحتوى المقدّم عبر شبكة الاتصالات.

خدمات الاتصالات: الخدمة التي تتكوّن كلياً أو جزئياً من إرسال المعلومات واستقبالها وتمريضها على شبكات الاتصالات، باستخدام أي من عمليات الاتصالات المحلية أو الدولية، بما في ذلك شبكة الإنترنت. المشارك: أي شخص يكون طرفاً في عقد خدمة مع مقدّم خدمة اتصالات عامة لتقديم خدمات اتصالات.

المستخدم: الشخص الذي يستفيد من خدمة الاتصالات العامة أو التي يقصد استخدامها في أغراض خاصة باستخدام عمليات الاتصال.

البيانات الشخصية: هي البيانات ذات الصلة بشخص طبيعي أو اعتباري محدد الهوية، أو يمكن تحديده من خلال هذه البيانات بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، مثل الاسم أو الهوية أو المعلومات المالية أو الصحية أو العرقية أو الدينية، أو أي معلومات تتيح تحديد الموقع الجغرافي للشخص، أو أنظمة تتبّع الأشخاص، أو البصمة الشخصية أو البصمة الوراثية، أو من خلال الجمع بين البيانات المتوفرة وأي بيانات أخرى، أو أي ملف صوتي—بما في ذلك صوت الشخص—وأي معرف آخر يتيح الاتصال بالشخص مادياً أو عبر الإنترنت، ويسمّى صاحب البيانات.

خدمة مكالمات الطوارئ: السماح للمشارك بالقيام بعمليات اتصال فوري، ودون قيود أو تكلفة، لطلب خدمات الطوارئ من خلال أرقام هواتف مخصصة تحددها الجهات الحكومية المعنية.

فائتورة: المستند الذي يصدره المرخص له أو مقدّم الخدمة، ويبيّن تفاصيل المبالغ المستحقة على المستخدم نظير الخدمة أو الخدمات المقدّمة له.

عقد الخدمة: الاتفاق المُبرم بين مقدّم الخدمة والمشارك، والذي يتم بموجبه تقديم الخدمة، ويتضمن تحديد الأحكام والشروط والالتزامات المتبادلة بين الطرفين، بما في ذلك الأسعار وأي تعديلات تطرأ عليه، على أن يكون موثقاً بإحدى الوسائل التي تحددها الهيئة.

خدمة الدفع المسبق: تعني خدمة الاتصالات التي يتم سداد مستحقاتها قبل تقديم الخدمة.

خدمة الدفع الآجل: تعني خدمة الاتصالات التي يتم سداد مستحقاتها بالتزامن مع، أو بعد، تقديم الخدمة.

سياسة الاستخدام العادل: سياسة ملحقة بشروط وأحكام الخدمة المقدّمة من المرخص لهم أو مقدّم الخدمة، بهدف ضمان الاستخدام المنصف لموارد الشبكة وتحقيق أقصى كفاءة للخدمة، بما يضمن العدالة في توزيع الخدمات بين المشتركين، وحماية كلٍّ من مقدّم الخدمة والمشارك من الاستخدام غير المقبول.

الرسالة التجارية: رسالة ذات طابع تجاري يتم إرسالها عبر الوسائل الإلكترونية بأي شكل من الأشكال، سواء كانت صوتية أو كتابية، وقد تكون — على سبيل المثال لا الحصر — عبر البريد الإلكتروني أو خدمة الرسائل القصيرة، سواء أرسلت بمقابل مادي أو كخدمة مجانية.

الحد الأدنى للعقد: المدة الزمنية الأدنى التي يشترط التزام المشارك بها عند الاشتراك في الخدمة، وفقاً لما يُحدّد في عقد الخدمة.

التعديلات غير الملائمة لمصلحة المشارك: أي تعديل يطرأ على عقد الخدمة ويترتّب عليه الإضرار بحقوق المشارك أو الانتقاص منها، بما في ذلك — على سبيل المثال لا الحصر — تقليل أو تقييد أو منع إمكانية استخدام أيٍّ من المزايا الأساسية أو الإضافية المستحقة له عند بدء التعاقد، أو فرض التزامات إضافية عليه، أو إلغاء الباقية الأساسية المتفق عليها.

الخدمات الإضافية: خدمات أو مزايا اختيارية غير أساسية، يُتاح للمشارك الاشتراك فيها إلى جانب الباقية الأساسية، ولا تُعرض بصورة مستقلة من قبل مقدّم الخدمة بوصفها خدمات قائمة بذاتها.

الخدمة المجانية: خدمة تُقدّم للمشارك دون أي مقابل مالي طوال فترة محددة، سواء كانت باشتراك مباشر، أو ضمن عرض ترويجي، ولا يتحمّل المشارك خلالها أي رسوم أو التزامات مالية مقابل استخدامها.

الفترة التجريبية: فترة زمنية محددة تُمنح للمشارك عند الاشتراك في خدمة معينة، يُتاح له خلالها استخدام الخدمة مجاناً أو بمزايا تفضيلية، بهدف تجربة الخدمة والتحقّق من ملاءمتها، ويحق له خلالها إلغاء

الاشتراك دون عناء أو تحميله أي رسوم إلغاء، أو التزامات مالية، ما لم يُخالف شروط الاستخدام المعلنة بوضوح من قبل مقدم الخدمة والمعتمدة من الهيئة.

تعليق الخدمة: إيقاف مؤقت للخدمة المقدمة للمشارك، إما بناءً على طلبه، أو بموجب أحكام وشروط الخدمة، أو استناداً إلى توجيه صادر من الهيئة، ويشمل ذلك إيقاف الخدمة الصادرة، مع استثناء إمكانية الاتصال بخدمات الطوارئ وقنوات التواصل مع مقدم الخدمة.

إلغاء الخدمة: إنهاء تقديم الخدمة للمشارك نتيجة إنهاء عقد الخدمة، سواءً بناءً على طلب المشارك، أو من قبل مقدم الخدمة، وفقاً لأحكام وشروط الخدمة، أو بموجب توجيه صادر من الهيئة.

الشكوى: أي تعبير صادر عن المشارك يُبدي فيه عدم رضاه عن مقدم الخدمة أو عن أي جانب من جوانب خدماته، ويتم تقديمه عبر إحدى القنوات المعتمدة لتلقي الشكاوى.

التسوية: هي الإجراء الذي يقوم به مقدم الخدمة لمعالجة المطالبات الناتجة عن عدم وفائه بالتزاماته كلياً أو جزئياً، بسبب تقصير مباشر منه، وتشمل خصم مبلغ من المستحقات المالية على المشارك، أو إعادته إليه، أو تقديم مقابل آخر غير مالي يعوّض المشارك عن الأضرار أو الخلل الواقع عليه. وتتم هذه التسوية سواءً بمبادرة من مقدم الخدمة، أو بناءً على شكوى من المشارك، أو بموجب قرار صادر عن الهيئة.

الحد الائتماني: أقصى مبلغ مديونية (فواتير، خدمات، تقسيط أجهزة) يُسمح للمشارك بالوصول إليه في دورة الفوترة قبل إيقاف الخدمة أو تقييدها.

الشريحة الإلكترونية المدمجة (e-SIM): شريحة اتصال رقمية مدمجة داخل الهواتف والأجهزة الذكية، غير قابلة للنزع، ويتم تفعيلها أو نقلها عن بعد عبر رمز استجابة سريع (QR Code)، أو من خلال مقدم الخدمة.

مادة (2): أحكام عامة

تسري أحكام هذه اللائحة على جميع مقدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات المرخص لهم والموزعين المعتمدين من قبل الهيئة في دولة الكويت، وعلى جميع المشاركين والمستخدمين والمستفيدين من خدماتهم. كما تسري على التعاملات الإلكترونية بين مقدم الخدمة والمشارك، وذلك دون إخلال بأحكام القوانين واللوائح والقرارات المعمول بها في الدولة، وما يصدر عن الهيئة من قرارات أو تعليمات ذات صلة.

2.1. يتعين على المرخص له تحديد الشروط والأحكام اللازمة لتقديم خدمات الاتصالات للمشاركين، وذلك بعد الحصول على موافقة الهيئة.

2.2. يلتزم مقدم الخدمة بتوفير نسخة ورقية أو إلكترونية من الشروط والأحكام للمشارك عند طلبه، وذلك في جميع أفرع مقدم الخدمة وأفرع الموزعين المعتمدين، باللغتين العربية والإنجليزية.

2.3. يجب أن تكون الشروط والأحكام متاحة للمشارك عبر الموقع الإلكتروني للمرخص له، وأن تُعرض بصياغة واضحة وفي مكان يسهل الوصول إليه. كما يجب عرض الشروط في الصفحة ذاتها الخاصة بالخدمة، وأن تتوفر باللغتين العربية والإنجليزية.

2.4. يخضع اعتماد ونشر وتداول الشروط والأحكام وأي تعديلات عليها لموافقة الهيئة المسبقة.

2.5. يقوم مقدم الخدمة بإعداد قواعد وأليات بيع خدماته (حضورياً، إلكترونياً، أو هاتفياً) بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح والقرارات والقوانين ذات الصلة، مع الحصول على موافقة الهيئة مسبقاً.

- 2.6. يجب أن تتضمن قائمة الشروط والأحكام سياسة الاستخدام العادل، وإرشاد المشترك إلى آلية الحصول على نسخة منها.
- 2.7. لا تقيّد هذه اللائحة أي حقوق للمشارك وردت في أي لوائح، أو أنظمة، أو قرارات، أو قوانين أخرى متعلّقة بهذا الشأن.
- 2.8. تُذكر الرسوم المطبقة عند إنهاء العقد بشكل واضح ضمن الشروط والأحكام.
- 2.9. يوفر مقدّم الخدمة قنوات متعددة وسهلة لتمكين المشارك من التواصل، مع مراعاة توفير وسائل مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.

مادة (3): الالتزامات العامة على مقدّم الخدمة

تحدّد هذه المادة الالتزامات العامة الواقعة على عاتق مقدّم الخدمة لضمان جودة الخدمات، والمساواة بين المشاركين، وسهولة الوصول إلى الدعم وفقاً للوائح الهيئة، ويلتزم مقدّم الخدمة بما يلي:

- 3.1. توفير قنوات مجانية ومتعددة وسهلة الاستخدام تتيح التواصل الفعّال مع المشاركين بشأن خدماته ومنتجاته، على أن تشمل—كحد أدنى—ما يلي:
- وسيلة اتصال صوتية تُمكن المشارك من التواصل المباشر مع موظفي مقدّم الخدمة.
 - وسائل تواصل إلكترونية تُمكن المشارك من الوصول إلى ممثلي مقدّم الخدمة، بما في ذلك — على سبيل المثال لا الحصر — المحادثات الفورية، والبريد الإلكتروني، أو تطبيقات الهواتف الذكية.
 - وضع مؤشرات ومعايير محدّدة لقياس أداء مراكز خدمة العملاء ورضا المشاركين عنها، ومعالجة أوجه القصور والتأكّد من عدم تكرارها مستقبلاً.
 - قصر التواصل مع المشاركين على رقم خدمة العملاء الموحد والمعلن عنه بوضوح. وفي حال الرغبة باستخدام أرقام إضافية للتواصل مع المشاركين، يجب تفعيل خاصية تُظهر هوية المتصل بوضوح، بما يضمن معرفة المشارك بمصدر الاتصال.
- 3.2. تقديم خدماته لجميع المشاركين على أساس من المساواة، ووفقاً للشروط والأحكام المقررة، دون أي تمييز أو تفریق غير مبرر، سواء كان ذلك بناءً على صفة المشارك، أو فئته، أو موقعه الجغرافي، أو أي اعتبار آخر لا يستند إلى أسباب قانونية، ويشمل ذلك — على وجه الخصوص — ما يلي:
- أ. الالتزام بتطبيق رسوم وأجور الخدمات بطريقة عادلة ومتساوية على جميع المشاركين.
 - ب. تقديم الخدمات بجودة موحّدة لجميع المشاركين، وفقاً للمعايير المعتمدة من الهيئة.
 - ج. الالتزام بأوقات تقديم الخدمة المطلوبة دون تمييز بين المشاركين.
 - د. التقيّد بجميع الشروط والأحكام الصادرة عن الهيئة بهذا الشأن.
- 3.3. توفير خدمة مجانية تتيح للمشارك معرفة الأرقام المسجلة على رقم هويته، وذلك من خلال الرسائل النصية القصيرة، والموقع الإلكتروني، ونظام الرد الآلي الصوتي.
- 3.4. إتاحة عدد كافٍ من المنافذ لخدمة المشاركين، مع مراعاة التوزيع الجغرافي العادل وانتشار المشاركين، بالإضافة إلى ملاءمة أوقات العمل لطبيعة المواسم واحتياجات الجمهور.
- 3.5. إعداد وتنفيذ برامج وخطط تهدف إلى رفع وعي المشاركين بحقوقهم والتزاماتهم، ونشر هذه المعلومات بوضوح عبر موقعه الإلكتروني وحساباته في منصات التواصل الاجتماعي، ومنافذ تقديم الخدمة، وذلك وفقاً للاشتراطات التي تضعها الهيئة.

الفصل الثاني: الاشتراك وإلغاء الخدمة

مادة (4): واجبات المرخص له أو مقدّم الخدمة أو الموزع المعتمد عند طلب الاشتراك

- 4.1 يلتزم المرخص له بالحصول على موافقة صريحة من طالب الخدمة عند الاشتراك، ويجوز أن تكون هذه الموافقة كتابية أو شفوية أو عبر وسيلة إلكترونية، على أن يحتفظ المرخص له بما يثبت صدورها من المشترك.
- 4.2 يتعيّن على مقدّم الخدمة التحقق من تنفيذ وتفعيل الخدمات المطلوبة من المشترك، والاحتفاظ بما يثبت ذلك، وتقديمه عند الطلب سواءً من المشترك أو الهيئة.
- 4.3 يجب على المرخص له أو مقدّم الخدمة أو الموزع المعتمد أن يوضّح لطالب الاشتراك قبل توقيع عقد الخدمة ما يلي:
- أ. تفاصيل أسعار الخدمة المطلوبة، ويشمل ذلك تعرفه الخدمة وأي مبلغ مطلوب دفعه مقدّمًا عند بداية عقد الخدمة، أو عند انتهاء الخدمة، أو أي شروط جزائية — إن وجدت.
 - ب. تفاصيل الخدمة وجميع المزايا التي يلتزم المرخص له أو مقدّم الخدمة بتقديمها.
 - ج. تفاصيل الالتزامات الواقعة على طالب الاشتراك، والنتائج المترتبة على عدم الالتزام بها، وتفاصيل أي خصومات أو عروض — إن وجدت — وتاريخ بدايتها ونهايتها، وأي التزامات تُطبّق على طالب الاشتراك عند أو أثناء أو بعد انتهاء الفترة المخصصة للعروض الترويجية.
 - د. آلية تعديل الخدمة وإلغائها.
 - هـ. بيان آلية تطبيق التسوية للمشارك، والإجراءات المتبعة لمعالجة الآثار الناتجة عن أي قصور أو أخطاء أو انقطاع أو عيوب في الخدمة، وذلك وفقًا لما هو منصوص عليه في المادة (18) من هذه اللائحة.
 - و. الشروط والأحكام ذات العلاقة.
- 4.4 تسهيل إجراءات طلب الخدمة قدر الإمكان من قبل المرخص له أو مقدّم الخدمة، وذلك عبر المنافذ التابعة له، بما في ذلك الفروع والتطبيقات الإلكترونية أو الموزعون المعتمدون وغيرها، وإتاحة تقديم خدماته في جميع منافذه، وعدم حصر بعض الخدمات في منافذ محدّدة دون غيرها.
- 4.5 يجب على المرخص له أو مقدّم الخدمة الحصول على موافقة صريحة من طالب الخدمة على تقديم أو تفعيل الخدمة وعلمه وقبوله بجميع الشروط والالتزامات وأحكام الخدمة، ولا يجوز اعتماد قبول المشترك بخدمة في حال عدم طلب تفعيلها.
- 4.6 على المرخص له أو مقدّم الخدمة تزويد المشترك بنسخة من عقد الخدمة، سواءً كان العقد ورقيًا أو إلكترونيًا، وتمكين المشترك من الحصول على نسخة من العقد في أي وقت بناءً على طلبه، وذلك من خلال مركز الاتصال، ولا يجوز المماثلة بذلك من خلال تحويل المشترك إلى أقسام وظيفية أخرى تابعة للمرخص له.
- 4.7 توضيح المرخص له للمشارك الأحكام والشروط المتعلقة بإلغاء الخدمة قبل انتهاء العقد، بما في ذلك طريقة احتساب الرسوم المستحقة على المشترك نتيجة هذا الإلغاء.
- 4.8 يجوز للمرخص له أو مقدّم الخدمة تزويد المشترك بخدمة جديدة لفترة تجريبية وفقًا للشروط التالية:
- أ. يحق للمشارك طلب إلغاء الخدمة خلال الفترة التجريبية دون الحاجة إلى إيداء أي أسباب.

ب. يجوز للمرخص له إيقاف الخدمة فور انتهاء الفترة التجريبية، ويُحظر عليه استمرار تسجيل المشترك بها دون موافقة مسبقة أو لاحقة من المشترك.
ت. يجب ألا تقل مدة الفترة التجريبية عن خمسة (5) أيام عمل من تاريخ تفعيل الخدمة.
ث. في حال تضمنت الخدمة الجديدة الممنوحة للمشارك قيمة جهاز مضاف للخدمة، يتحمل المشترك قيمة تكلفة الجهاز فقط.

4.9 عند إبرام عقد خدمة يتضمن حصول المشترك على جهاز، لا يجوز لمقدم الخدمة تقييد استخدام الجهاز أو حصر الاستفادة منه على الشرائح الصادرة عن مقدّم الخدمة، إلا بعد الحصول على موافقة الهيئة المسبقة.

4.10 بعد كل عملية تعبئة لرصيد الخدمات مسبقاً الدفع، يجب على المرخص له، إشعار المشترك مجاناً برسالة نصية قصيرة، أو بأي وسيلة أخرى متاحة، بقيمة الرصيد الجديد، ومدة صلاحية الاشتراك فيها.

4.11 يحق لمقدم الخدمة إجراء التعديلات اللازمة على العقد وفقاً للشروط التالية:
أ. موافقة الهيئة على التعديل.
ب. انقضاء ما لا يقل عن سنة من تاريخ توقيع العقد، ما لم تقرر الهيئة مدة أخرى.
ت. إخطار المشترك بالتعديلات قبل ستين (60) يوماً من تاريخ نفاذ التعديل.
ث. موافقة المشترك الخطية أو التوقيع الإلكتروني من خلال برنامج هويتي للأفراد (مراجعة الإجراءات بشكل شامل) في استمرار عقد الخدمة وفق التعديلات الجديدة قبل دخولها حيّز النفاذ.

مادة (5): واجبات المرخص له أو مقدّم الخدمة عند طلب المشترك إلغاء الخدمة

5.1 يحق للمشارك طلب إلغاء الخدمة في أي وقت. ويلتزم المرخص له أو مقدّم الخدمة بتنفيذ طلب الإلغاء عند تقديمه، دون اشتراط انتظار انتهاء مدة الالتزام التعاقدية، مع احتساب القيمة الفعلية لاستخدام الخدمة حتى تاريخ طلب الإلغاء. ولا يجوز إلزام المشترك بالاستمرار في الخدمة حتى نهاية مدة التزامه التعاقدية إلا بموافقة الصريحة.

5.2 يجب على المرخص له أو مقدّم الخدمة تسهيل إجراءات طلب إلغاء الخدمة عبر كافة الوسائل المتاحة التي تُستخدم عادة لطلب إضافة الخدمة، بما في ذلك — على سبيل المثال لا الحصر — زيارة أفرع الخدمة، أو الاتصال الهاتفي بمركز خدمة العملاء، أو من خلال الموقع الإلكتروني، أو التطبيقات الذكية، أو الرسائل النصية، أو عبر الموزعين المعتمدين، وذلك بما يضمن تنوع الخيارات وسهولة الوصول للمشارك، وعدم حصر طلبات الإلغاء في قنوات أو أماكن محدّدة دون غيرها.

5.3 لا يجوز للمرخص له أو مقدّم الخدمة إلزام المشارك بحد أدنى لمدة عقد الخدمة، إلا بعد موافقة الهيئة، أو حسب ما تصدره الهيئة في هذا الشأن.

5.4 عند طلب المشارك إلغاء الخدمة، يجب على المرخص له أو مقدّم الخدمة التأكد من هوية المشارك طالب الإلغاء.

5.5 يجب على المرخص له أو مقدّم الخدمة تمكين المشارك من إلغاء الباقية أو تغييرها عبر جميع المنافذ المتاحة (مثل الاتصال الهاتفي أو التطبيق الإلكتروني)، ودون خصم أي مبالغ عن الفترة المتبقية.

5.6 في حال طلب المشترك إلغاء الاشتراك الحالي، يجب على المرخص له عدم فصل الخدمة حتى نهاية دورة الفوترة. وفي حال طلب تغيير الاشتراك، يبدأ التغيير من بداية دورة الفوترة التالية لضمان استعادة المشترك من كامل مدة الاشتراك، ويجوز تنفيذ التغيير فوراً إذا طلب المشترك ذلك صراحةً.

الفصل الثالث: خدمات الإنترنت والاستخدام

مادة (6): خدمات الإنترنت

- 6.1 يجب على المرخص له أو مقدّم الخدمة عدم تمكين المشترك من استخدام خدمة الإنترنت، إلا بعد طلبه لهذه الخدمة.
- 6.2 على مقدّم الخدمة إشعار المشترك عند استهلاك ثمانين بالمائة (80%) من باقة الإنترنت الخاصة به، أو قرب انتهاء مدة الاشتراك الخاص به، عبر رسالة نصية أو عبر أي وسيلة اتصال ممكنة.
- 6.3 يقوم مقدّم الخدمة أو المرخص له بتعليق خدمة الإنترنت فور استهلاك المشترك كامل كمية بيانات الباقة المشتركة بها، أو عند انتهاء مدة الاشتراك. ويبلغ المشترك عبر رسالة نصية أو أي وسيلة اتصال ممكنة بإيقاف الخدمة، وكيفية إعادتها، وأي باقات أخرى يمكنه الاشتراك بها. ولا يجوز تحميل المشترك تكاليف إضافية عند عدم قيام المرخص له بتعليق الخدمة، وفقاً لما هو مبين في هذه المادة.

مادة (7): سياسة الاستخدام العادل

- 7.1 يجب على المرخص له أو مقدّم الخدمة تصميم ونشر سياسات الاستخدام العادل بشكل واضح يسهل الوصول إليها، وذلك بعد موافقة الهيئة على السياسة. كما يجب على المرخص له أو مقدّم الخدمة نشر سياسات الاستخدام العادل وتوفيرها للمشارك عند الطلب، كما يجب على المرخص له أو مقدّم الخدمة قبل إبرام عقد خدمة خاضعة لسياسة الاستخدام العادل أن يبلغ المشترك بذلك، وأن يشرحها له بصورة واضحة وسهلة.

الفصل الرابع: الفوترة والدفع

مادة (8): الحد الائتماني

- 8.1 يلتزم مقدّم الخدمة بتحديد حد ائتماني لكل مشترك، يتم تضمينه في عقد الخدمة بحسب ما يراه مناسباً، ولا يجوز رفع الحد الائتماني إلا بطلب صريح من المشترك. ويجوز للمشارك طلب تخفيض الحد الائتماني، على ألا يقل عن الحد الأدنى لقيمة الباقة.
- 8.2 في حال طلب المشترك تغيير باقته إلى باقة ذات رسوم أعلى من الحد الائتماني، يُعد ذلك موافقة ضمنية على رفع الحد الائتماني ليعادل قيمة الباقة الجديدة كحد أدنى.
- 8.3 يتعيّن على مقدّم الخدمة إشعار المشترك عند استهلاك ثمانين بالمائة (80%) من الحد الائتماني المحدّد له خلال دورة الفوترة، وذلك عبر رسالة نصية قصيرة، أو أي وسيلة موثقة أخرى.
- 8.4 يجب على مقدّم الخدمة تعليق الخدمة تلقائياً عند بلوغ المشترك الحد الائتماني المتفق عليه، ويجوز إعادة تفعيل الخدمة بناءً على طلب المشترك، مع منحه مهلة للسداد لا تتجاوز خمسة (5) أيام عمل، شريطة ألا

يتجاوز استهلاكه خلال هذه المهلة عشرة في المئة (10%) من الحد الائتماني.

8.5 لا يجوز أن تتجاوز قيمة الفاتورة الحد الائتماني المحدد، باستثناء ما نصت عليه أحكام هذه المادة. وفي حال عدم السداد، تستمر حالة التعليق خلال الدورة الفوترة التالية، ولا تُحتسب سوى الأجر الدورية.

8.6 يُستثنى من تطبيق الحد الائتماني، على سبيل الحصر، ما يلي:
أ. رسوم آخر مكاملة بدأت قبل بلوغ الحد الائتماني.

ب. الزيادة بنسبة لا تتجاوز عشرة في المئة (10%) من الحد الائتماني، في حال إعادة تفعيل الخدمة بعد تعليقها.

8.7 يقتصر تعليق الخدمة الناتج عن تجاوز الحد الائتماني على الخدمات غير المتعلقة بالاشتراك الشهري أو الدوري، ولا تشمل الخدمات المتعلقة بالاشتراك الشهري أو الدوري، مثل باقات الإنترنت أو الاتصال اللامحدود.

مادة (9): الفواتير والدفعات

9.1 يجب على المرخص له أو مقدّم الخدمة توفير وسائل مجانية تمكّن المشترك من مراقبة استهلاكه، وما تبقى من الخدمات التي يستخدمها، سواء كانت الخدمة مسبقاً الدفع، أو آجلة الدفع، أو مجانية، أو تحت التجربة.

9.2 يلتزم المرخص له أو مقدّم الخدمة بما يلي:

أ. تقديم الفاتورة للمشارك عند الطلب.

ب. أن تكون الفاتورة محدّثة ودقيقة ومقدّمة بصورة واضحة وبسيطة وسهلة الفهم، وأن تتوفر باللغتين العربية أو الإنجليزية حسب اختيار المشارك.

ت. أن تحتوي الفاتورة على معلومات كافية عن الخدمات المقدّمة، لتمكين المشارك من التحقق من استخدامه لهذه الخدمات وصحة الرسوم المقرّرة عليه، بما في ذلك:

1. الخدمات المقدّمة، والرسوم المفروضة على هذه الخدمات، والطريقة المستخدمة لحساب هذه الرسوم.

2. تفاصيل استخدام هذه الخدمات، بما في ذلك مدة المكالمات، وسعة البيانات المستخدمة، وأي رسوم إضافية، أو مبالغ خاصة بخدمات أخرى، إن وجدت.

3. الإشارة بوضوح إلى المبالغ المستحقة من الفترات السابقة، وتاريخ وجوب تسديدها.

9.3 يجب أن تتضمن الفاتورة — كحد أدنى — البيانات التالية:

أ. رقم حساب المشارك في نظام المرخص له.

ب. تفاصيل الخدمات المقدّمة، بما في ذلك الخدمات الأساسية والإضافية.

ت. تقرير مفصّل عن استخدام كل خدمة.

ث. تاريخ إصدار الفاتورة.

ج. تاريخ تعليق الخدمة (إن وُجد) وتاريخ الإلغاء لعدم السداد.

ح. تفاصيل الأجر الدورية، مفصّلة لكل خدمة على حدة.

خ. تفاصيل الأجر غير الدورية.

د. تفاصيل رسوم إنشاء الخدمة، إن وُجدت.

ذ. المبالغ المدفوعة من المشارك عن الفاتورة السابقة، إن وُجدت.

ر. عنوان المشارك.

ز. برنامج الولاء.

س. أي مقابل مالي آخر لقاء تقديم الخدمة.

ش. بيان حق المشارك في مراجعة الفاتورة وفي تقديم اعتراض على الأجر الواردة فيها خلال خمسة

عشر (15) يوماً من تاريخ صدورها.
ص. وسائل تقديم الشكوى لدى مقدّم الخدمة.

9.4 الاعتراض على الفاتورة:

- أ. يحق للمشارك الاعتراض على الرسوم والأجور المدرجة في الفاتورة إذا كان يعتقد أن الخدمة محل الرسوم لم تصدر من رقمه، أو أنه لم يقدّم بطلبها، وفي هذه الحالة، لا يلزم المشارك بسداد المبالغ المعترض عليها إلى حين البت في الاعتراض من قبل مقدّم الخدمة أو الهيئة، وفقاً للإجراءات المعتمدة.
- ب. يلتزم المشارك بسداد الجزء غير المعترض عليه من الفاتورة خلال المهلة المحددة للسداد كما هو مبين فيها، دون تأخير.
- ج. يجوز للمشارك الاعتراض على صحة أي رسوم مدرجة في الفاتورة خلال مدة أقصاها خمسة عشر (15) يوماً من تاريخ صدور الفاتورة، أو من تاريخ علمه بها، إذا لم يثبت علمه وقت الإصدار. ويقع على مقدّم الخدمة عبء إثبات علم المشارك بتاريخ صدور الفاتورة.
- د. عند قيام المشارك بالاعتراض على صحة مبلغ مطالب به من قبل المرخص له أو مقدّم الخدمة، فيجب على المرخص له أن يوقف مطالبته بذلك المبلغ المعترض على صحته وألا يلغي أو يعلق الخدمة بسببها، حتى يتم البت في الشكوى من قبل مقدّم الخدمة أو الهيئة، وهذا لا يعفي المشارك من سداد المبلغ غير المعترض عليه خلال فترة السداد المحددة في الفاتورة.

مادة (10): المبالغ المستحقة عن الفترات السابقة وتاريخ وجوب تسديدها

- 10.1 يجب على المرخص له أو مقدّم الخدمة الاحتفاظ بفواتير المشارك لمدة لا تقل عن سنة من تاريخ إصدارها أو أي فترة أطول تشترط في اشتراك آخر، ما لم يوجد خلاف قائم على تلك الفاتورة، ويجب في هذه الحالة على مقدّم الخدمة الاحتفاظ بالفواتير حتى تاريخ إغلاق الشكوى، ويقع على المرخص له أو مقدّم الخدمة عبء إثبات صحة المبالغ عند وجود أي نزاع.
- 10.2 يلتزم المرخص له أو مقدّم الخدمة أو الموزع المعتمد بتزويد المشارك تلقائياً، ودون طلب، بما يفيد استلام أي مبلغ مدفوع، على أن يتضمن بيان الاستلام نوع الخدمة التي تم سدادها، ومبلغ السداد، وتاريخه.
- 10.3 يجب على المرخص له أو مقدّم الخدمة تقديم الأدلة الكافية للهيئة، بما في ذلك تقارير التدقيق الدورية إذا لزم الأمر، والتي تثبت استخدامه لنظام فواتير دقيق وفعال لحساب الرسوم وإصدار الفواتير.

الفصل الخامس: حماية وحفظ بيانات المشارك

مادة (11): حماية البيانات وأحكام الخصوصية

- 11.1 يلتزم المرخص له أو مقدّم الخدمة، عند تقديم خدمات الاتصالات، بالآتي:
 - أ. عدم جمع أو استخدامه أو الكشف عن أي معلومات شخصية تخص المشارك دون الحصول على موافقة رسمية منه، أو ممن ينوب عنه بموجب تفويض قانوني.
 - ب. عدم اشتراط تقديم معلومات شخصية غير لازمة لتوفير منتج أو خدمة معينة. كما لا يجوز للمرخص له أو مقدّم الخدمة اشتراط توفير منتج أو خدمة مقابل موافقة المشارك على جمع بياناته أو معلوماته الشخصية غير اللازمة لتوفير تلك الخدمة.
 - ت. تبيان الغرض من جمع المعلومات الشخصية الخاصة بالمشارك اللازمة لتقديم الخدمة

- وكيفية استخدام هذه المعلومات.
- ث. الحصول على موافقة المشترك قبل الكشف عن أي معلومة شخصية تخصه إلى شركة تابعة أو طرف ثالث لأغراض تسويقية.
- ج. اتخاذ كافة التدابير الأمنية اللازمة لحماية المعلومات الشخصية للمشارك ضد الضياع أو التلف أو الإفصاح عنها أو استبدالها ببيانات ومعلومات غير صحيحة أو إضافة معلومات زائدة عن التي قام بتسجيلها وتكون هذه التدابير سرية.
- ح. يلتزم المرخص له بلائحة حماية خصوصية البيانات الصادرة عن الهيئة، وبالأنظمة واللوائح والقرارات والقوانين ذات الصلة المعمول بها في دولة الكويت.

مادة (12): حفظ البيانات

- 12.1 يجب على المرخص له أو مقدّم الخدمة فتح ملف إلكتروني لكل مشترك، تُحفظ فيه مستندات المشارك وأي طلبات متعلقة بالخدمة، والفواتير، والشكاوى المقدّمة من المشارك بشأنها.
- 12.2 يجب على مقدّم الخدمة الاحتفاظ بأي عقود أو سجلات أو مستندات أو فواتير أو بيانات وغيرها مما يلتزم بالاحتفاظ به بموجب هذه الوثيقة حتى انتهاء العلاقة التعاقدية، وفقاً لما يلي:
- أ. عقد الخدمة والتعديل عليه: تبدأ المدة من تاريخ انتهاء عقد الخدمة وسداد كامل مستحقّاتها، وعدم وجود أي خلاف لدى أحد الطرفين بشأن عقد الخدمة.
- ب. مستندات الخدمات الإضافية، وتقديم وتفعيل الخدمات، ونقل الخدمة والتنازل عنها، وتعليق الخدمة وإلغاؤها: تبدأ المدة من تاريخ تقديم الطلب.
- ت. الفواتير: تبدأ المدة من تاريخ إصدار الفاتورة، ما لم يوجد خلاف قائم بشأنها؛ وفي هذه الحالة يلتزم مقدّم الخدمة بالاحتفاظ بالفواتير حتى تاريخ انتهاء الخلاف. كما يلتزم مقدّم الخدمة بالاحتفاظ بالفواتير التي لم يتم سدادها جزئياً أو كلياً بعد انتهاء اثني عشر (12) شهراً من تاريخ صدورها، إلى حين سدادها.
- ث. سجلات الاشتراك في الخدمات مسبقاً الدفع: تبدأ المدة من تاريخ انتهاء مدة صلاحية الاشتراك، ما لم يوجد خلاف قائم بشأن هذا الاشتراك. وفي حال وجود خلاف، يجب على مقدّم الخدمة الاحتفاظ بالسجلات حتى تاريخ انتهاء الخلاف.
- ج. الشكاوى المقدّمة من المشارك وجميع الإجراءات التي تمت عليها: تبدأ المدة من تاريخ إغلاق الشكاوى.

الفصل السادس: إجراءات الشكاوى

مادة (13): إجراءات الشكاوى

- 13.1 يجب على كل مرخص له في خدمات الاتصالات القيام بالآتي:
- أ. إنشاء قسم خاص معني باستلام وحل شكاوى مستخدمي ومستخدمي خدمات الاتصالات.
- ب. تحديد إجراءات استلام ومراجعة شكاوى المستخدمين وإيجاد الحلول لها.
- 13.2 تلتزم الشركات بقبول جميع شكاوى المشتركين ومعالجتها دون تمييز بسبب القناة المستخدمة في تقديم الشكاوى. وفي حال رفض المرخص له أو مقدّم الخدمة قبول الشكاوى، وجب أن يكون الرفض مكتوباً ومُسبّباً، وألا يقتصر على عبارات عامة أو مبهمّة مثل: (تمت معالجة الشكاوى) أو (تم عمل اللازم).

- 13.3 يلتزم المرخص له أو مقدم الخدمة بما يلي:
- أ. أن يكون تقديم الشكوى متاحاً عبر جميع الوسائل الممكنة، سواءً إلكترونياً، أو عبر الاتصال الهاتفي، أو بالحضور الشخصي، أو بأي وسيلة أخرى، دون إلزام المشترك بوسيلة واحدة لتقديم شكواه، على أن يكون الوصول إلى هذه الوسائل سهلاً وواضحاً.
 - ب. يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة إتاحة تفاصيل إجراءات الشكوى للمشاركين من خلال نشرها في الشروط والأحكام المتوفرة على موقعه الإلكتروني، أو توفير النسخة المطبوعة في أفرع الخدمة الخاصة به وأفرع الموزعين المعتمدين.
 - ت. أن يتم تزويد المشترك برقم مرجعي لشكواه عبر رسالة نصية قصيرة، أو أي وسيلة اتصال أخرى، يوضح بها كيفية متابعته للشكوى، إلى جانب المدة الزمنية المتوقعة لمعالجتها حسب نوع الشكوى، بالإضافة إلى إبلاغه قبل إغلاق الشكوى بالحل المقدم له.
 - ث. يشترط لإغلاق الشكوى أن يتم إثبات علم المشترك بمضمون الرد والإجراءات المتبعة، سواءً من خلال إشعار بالاستلام، أو تأكيد من النظام، أو من خلال وسيلة تواصل رسمية يمكن الرجوع إليها. كما يجب أن يتضمن الرد، في حال رفض الشكوى، الأسباب المعلنة لذلك بشكل مفصل وواضح.
 - ج. يُعد أي إغلاق للشكوى دون إخطار المشترك وإثبات علمه بالإجراءات المتخذة مخالفاً لأحكام هذه اللائحة.
- 13.4 أن يقوم المرخص له أو مقدم الخدمة بحفظ الشكوى المقدمة من المشترك وجميع الإجراءات التي تمت عليها لمدة لا تقل عن سنة من تاريخ حل الشكوى، ويجب أن تحفظ مع الشكوى جميع المستندات المطلوبة من المرخص له أو مقدم الخدمة لتقديمها إلى الهيئة عند الطلب.
- 13.5 يجوز للمشارك تصعيد شكواه إلى الهيئة عند انقضاء مدة المعالجة دون حل، أو تعذر الوصول إلى حل مع المرخص له أو مقدم الخدمة، أو فور تلقيه ردًا لا يحقق المعالجة المطلوبة. وفي جميع الأحوال يلتزم المرخص له بالآتي:
- أ. تزويد الهيئة برد مفصل عن الشكوى، وموقف المرخص له أو مقدم الخدمة حيالها وذلك في مدة أقصاها يومين عمل، أو ما تراه الهيئة مناسباً.
 - ب. تزويد الهيئة بنسخة من تفاصيل إجراءات معالجة الشكوى.
 - ت. تنفيذ تعليمات الهيئة الصادرة بشأن الشكوى فور إبلاغها.
 - ث. يجوز للمرخص له أو مقدم الخدمة طلب الموافقة على تمديد المدة المحددة من الهيئة لاستيفاء تقديم المستندات المطلوبة في الحالات الاستثنائية فقط، والتي تتطلب بحث أو إجراءات طويلة، على ألا تتجاوز مدة التمديد عشرة (10) أيام عمل إضافية من تاريخ طلب الهيئة التحقيق من الشكوى، وتخضع الموافقة على التمديد لمثل هذه الحالات إلى تقدير الهيئة.
- 13.6 يلتزم المرخص له التصريح في صفحة الشكاوى بالموقع الإلكتروني، أو التطبيق الخاص به، بإمكانية لجوء المشتركين إلى الهيئة لحل المشكلة، في حال تعذر حلها عن طريق المرخص له، أو مقدم الخدمة.
- 13.7 يجب على المرخص له تقديم أي معلومات تطلبها الهيئة عند النظر في شكوى ترد من المشترك، سواءً كانت معلومات متعلقة بالتعاقد، أو تقديم خدمة، أو الاشتراك بخدمة، أو احتساب مبالغ، وسواءً كانت هذه المعلومات مثبتة من خلال تعاقدات مكتوبة ورقياً، أو عبر الاتصالات التسويقية، أو إلكترونياً، وذلك خلال مدة تحددتها الهيئة من تاريخ طلب هذه المعلومات.
- 13.8 تنتهي الشكوى، في أي مرحلة من مراحلها، في الحالات التالية:
- أ. حل الشكوى بشكل نهائي وتوثيق نتيجة المعالجة من قبل الشركة.

- ب. صدور تعليمات من الهيئة بشأن الشكوى.
- ت. سحب المشترك لشكواه، أو عدم استكمال الإجراءات المطلوبة منه خلال المهلة المحددة.
- ث. عدم اختصاص الهيئة بالنظر في الشكوى.
- ج. قبول المشترك للحل أو الإفادة المقدمة من مقدم الخدمة، ويُعد عدم اعتراضه خلال المهلة المحددة من الهيئة بمثابة قبول ضمني للحل أو الرد.
- 13.9 يجوز للهيئة ضم الشكاوى المتعددة التي تتعلق بذات الموضوع، أو الوقائع المادية نفسها، للنظر فيها مجتمعة وإصدار قرار واحد بشأنها.
- 13.10 يجوز للهيئة استقبال ومعالجة شكاوى المشتركين التي لا تتعلق بمخالفة التزامات محددة على مقدم الخدمة بموجب الأنظمة، أو عقود الخدمة، متى كان الهدف منها تحسين جودة الخدمات، أو تطويرها، أو لأي سبب مشروع آخر، وتُعالج هذه الشكاوى وفقاً لإجراءات مستقلة تضعها الهيئة.
- 13.11 يجب على مقدم الخدمة تنفيذ التعليمات الصادرة من الهيئة في الشكوى فور تبليغه بها، وخلال المهلة التي تحددها الهيئة في حينه.
- 13.12 يتعين على مقدم الخدمة اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لمعالجة الأسباب التي أدت إلى الشكوى، والعمل على ضمان عدم تكرارها مستقبلاً.
- 13.13 للهيئة، وفق ما تراه الجهة المختصة لديها، اتخاذ ما تراه مناسباً من إجراءات قانونية بحق المرخص له أو مقدم الخدمة عند تكرار الشكاوى المثبتة سواء نتيجة تقصير أو إهمال، ويجوز لها إصدار مخالفات أو اتخاذ تدابير تصحيحية لضمان عدم تكرار التقصير.

الفصل السابع: أحكام متفرقة

مادة (14): الرسائل غير المرغوب فيها

- 14.1 على المرخص له أو مقدم الخدمة الالتزام بالتعليمات والقرارات الصادرة من الهيئة والخاصة بتنظيم الرسائل غير المرغوب بها، بما في ذلك إنشاء قاعدة بيانات لوقف استقبال هذا النوع من الرسائل بناءً على طلب المشتركين، وعلى جميع المرخص لهم أو مقدمي الخدمة توفير هذه الخدمات.
- 14.2 يجب على المرخص له أو مقدم الخدمة أن يشترط على أي جهة ترغب في استخدام خدمات الاتصالات أو شبكات للتواصل مع مشترك ومستخدمي خدمات الاتصالات، بهدف إرسال رسائل تجارية، الالتزام بما يلي:
- أ. الوقت المسموح لإرسال الرسائل التجارية هو ما بين الساعة (السابعة صباحاً) والساعة (العاشرة مساءً) وفقاً لتوقيت دولة الكويت.
- ب. توفير المعلومات التالية:
- 1- هوية المرسل (اسمه التجاري).
- 2- منح المشترك خيار إيقاف استلام هذا النوع من الرسائل من خلال آلية تتسم بالوضوح والسهولة.

مادة (15): استمرارية الخدمة وإصلاح الأعطال

- 15.1 يلتزم مقدم الخدمة بإصلاح الأعطال، أو الانقطاعات، أو القصور، أو الأخطاء، أو العيوب، في الخدمة فور

اكتشافها، أو عند إبلاغ المشترك بها، أيهما أسبق، دون احتساب أي رسوم مالية على المشترك خلال فترة المعالجة.

15.2 في حال ثبوت وجود الخلل أو القصور، يتحمل مقدّم الخدمة المسؤولية، ويلتزم — بحسب ما تقرره الهيئة ودون إخلال بأي التزام قانوني آخر — باتخاذ الإجراءات التالية:

أ. تسوية المقابل المالي للخدمة المتأثرة، بما في ذلك استرداد المبالغ غير المستحقة، أو خصمها من الفواتير اللاحقة.

ب. تصحيح الخلل أو المشكلة الفنية بما يزيل أثرها على المشترك.

ت. اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لمعالجة سبب المشكلة ومنع تكرارها مع مشتركين آخرين.

ث. تمكين المشترك، إذا كان الخلل ناشئاً عن تقصير مقدّم الخدمة في وفاء التزاماته، من إلغاء عقد الخدمة، أو نقلها إلى مقدّم آخر، دون تحمل أي التزامات مالية، مع بقاء التزامه بسداد أي مبالغ أخرى غير محل الشكوى.

ج. عدم الإخلال بحق المشترك في طلب التعويض أمام الجهات القضائية، أو المختصة الأخرى، وفق القوانين والأنظمة المعمول بها في دولة الكويت.

15.3 يتحمل مقدّم الخدمة كامل المسؤولية عن ضمان استمرارية الخدمة وصيانتها، بما في ذلك إصلاح أعطال الشبكة خارج موقع المشترك، وكافة التوصيلات والمعدات التي قام بتركيبها، أو توفيرها داخل موقع المشترك، أو التي تقع ضمن التزاماته التعاقدية.

15.4 يتحمل مقدّم الخدمة جميع نفقات الصيانة والإصلاح، بما في ذلك ما ينتج عن التقادم الطبيعي للشبكات أو الأجهزة.

15.5 عند تلقي بلاغ من المشترك عن وجود خلل أو عطل، يتعيّن على مقدّم الخدمة إشعار المشترك برسالة نصية تتضمن المعلومات التالية:

أ. رقم البلاغ المسجل.

ب. الوقت المقدّر للإصلاح.

ج. تاريخ ووقت زيارة الفني إلى موقع المشترك، عند الحاجة،

د. رقم تحقّق يُطلب من المشترك تأكيده عند إغلاق طلب الصيانة.

هـ. مبلغ التسوية، إن وجد، عن الفترة التي تأثرت بالانقطاع، أو القصور، أو العطل.

و. إشعار المشترك فور الانتهاء من عملية الإصلاح.

15.6 يجب على مقدّم الخدمة إبلاغ المشترك مسبقاً بأي أعمال صيانة مجدولة قد تؤثر على استمرارية الخدمة، أو تتطلب دخول ممثلي مقدّم الخدمة إلى موقع المشترك.

15.7 على المشترك مسؤولية التأكد من سلامة التوصيلات والمعدات الواقعة ضمن مسؤوليته داخل موقعه، باستثناء تلك التي قام مقدّم الخدمة بتركيبها، أو توفيرها، أو كانت ضمن التزاماته التعاقدية.

مادة (16): خدمات الطوارئ

16.1 على كل مرخص له أو مقدّم خدمة ضمان وصول مشتركه لخدمات الطوارئ المحددة من الجهات الحكومية المعنية في جميع الأوقات.

16.2 لا يجوز للمرخص له أو مقدّم الخدمة أن يتقاضى أي رسوم مقابل خدمات الطوارئ للمشاركين، ما لم تنص الهيئة على خلاف ذلك.

- 16.3 للهيئة أن تلزم المرخص لهم أو مقدمي الخدمة باتخاذ الخطوات اللازمة لضمان وصول الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة إلى خدمات الطوارئ، ويتضمن ذلك خدمات إرسال الرسائل النصية ومقاطع الفيديو، وأي خدمات أخرى تعتمد في إرسالها على خدمات شبكة الإنترنت.
- 16.4 يجب على المرخص له ومقدم الخدمة توفير خدمة تحديد موقع المتصل بخدمات الطوارئ من خلال التعاون مع الجهات المعنية بالدولة.

مادة (17): الضوابط الخاصة بالخدمات ورسوم إجراء المعاملات

- 17.1 يجب على مقدم الخدمة إشعار مشتركي الخدمات مسبقاً الدفع، دون مقابل، عند استهلاكهم ثمانية بالمائة (80%) من رصيدهم، وكذلك قبل يومين على الأقل من انتهاء فترة صلاحية الباقة، وذلك عبر رسالة نصية قصيرة، أو أي وسيلة أخرى مناسبة يوافق عليها المشترك.
- 17.2 يتعين على مقدم الخدمة تحديد قنوات تعبئة الرصيد المتاح للمشاركين، مع بيان مدة صلاحية كل خيار من خيارات الاشتراك في الخدمة مسبقاً الدفع.
- 17.3 بعد كل عملية تعبئة رصيد، يلتزم مقدم الخدمة بإشعار المشترك، دون مقابل، بقيمة الرصيد الجديد ومدة صلاحيته، وذلك عبر رسالة نصية قصيرة، أو وسيلة إلكترونية معتمدة.
- 17.4 على مقدم الخدمة توفير آليات وشروط واضحة تتيح للمشارك إمكانية تحويل الرصيد المتبقي بين أنواع الاشتراكات الخدمة المختلفة ضمن نفس مقدم الخدمة، مع الالتزام بضوابط الهيئة في هذا الشأن.
- 17.5 يلتزم مقدم الخدمة بتوفير معلومات واضحة ومفصلة للمشارك عن كيفية التصرف في الرصيد المتبقي في الحالات التالية:
 أ. انتهاء صلاحية الاشتراك.
 ب. نقل الرقم إلى مقدم خدمة آخر.
 ج. إلغاء الخدمة بطلب من المشترك.
- 17.6 يتعين على مقدم الخدمة تزويد المشترك بمعلومات واضحة حول كيفية الاستفادة من الخدمات الإضافية المرتبطة بالخدمات مسبقاً الدفع، وشروط استخدامها وتكلفتها.
- 17.7 لا يجوز لمقدم الخدمة إلغاء الخدمة مسبقاً الدفع قبل انتهاء مدة صلاحيتها، ما لم يوجد سبب قانوني مبرر ومصرح به من قبل الهيئة.
- 17.8 لا يجوز للمرخص له فرض أي رسوم على التالي
 أ. العمليات التي تتم إلكترونياً عبر القنوات الرقمية، على سبيل المثال لا الحصر: عمليات الاشتراك في خدمة، أو شراء منتج، أو التجديد، أو الإلغاء، وغيرها من العمليات التي تحددها الهيئة.
 ب. الشريحة الإلكترونية المدمجة (eSIM) إذا كانت عملية الحصول عليها إلكترونية بالكامل عبر شبكة المرخص له.
 ت. أي رسوم إضافية—بما في ذلك الرسوم الإدارية أو غيرها—تُفرض للاشتراك أو الإلغاء أو التجديد في خدمات ومنتجات الاتصالات، إلا بعد الحصول على موافقة مسبقاً من الهيئة.

17.9 يلتزم المرخص له بإتاحة جميع الخدمات والمنتجات وإجراء أي من المعاملات عبر جميع القنوات المتاحة، سواء كانت رقمية، أو من خلال أفرعه، أو عبر مركز الاتصال الخاص به، بما يشمل—على سبيل المثال لا الحصر—ما يلي:

- أ. سداد المستحقات المالية.
- ب. تغيير الباقيات.
- ت. إلغاء الاشتراكات.
- ث. تفعيل أو إلغاء الشرائح الإلكترونية المدمجة.
- ج. شراء خط جديد.
- ح. تقديم الشكاوى.
- خ. الاستفسار أو الاطلاع على الفواتير والمدفوعات.
- د. الإبلاغ عن فقدان شريحة.

17.10 يُمنع على المرخص له حصر طرح الخدمات والمنتجات، أو إجراء أي من المعاملات، في قنوات معينة دون غيرها، إلا بعد الحصول على موافقة مسبقة من الهيئة.

17.11 يلتزم المرخص له بالتحقق من هوية المشترك في جميع القنوات، بما في ذلك القنوات الإلكترونية وخدمة العملاء الهاتفية وغيرها، بما لا يتعارض مع اعتمادات الهيئة الخاصة بالمبيعات الإلكترونية ومراكز خدمة العملاء الهاتفية.

17.12 يلتزم المرخص له بإتاحة بدائل مناسبة لتمكين المشترك من إتمام المعاملات، في حال تعذر استخدام إحدى القنوات لأي سبب، بما يضمن عدم تعطّل حصول المشترك على الخدمة.

مادة (18): تعليق أو إلغاء الخدمة من قبل المرخص له أو مقدّم الخدمة

18.1 على المرخص له الاستمرار بتقديم الخدمات في حال التزام العميل بسداد الفواتير، ولا يحق له إلغاء أو تعليق الخدمة بأي شكل من الأشكال على ضوء تخلف العميل عن سداد مستحقات متعلقة بخط آخر.

مادة (19): مسؤولية مقدّم الخدمة

19.1 تترتب مسؤولية مقدّم الخدمة تجاه المشترك في الحالات التي تقررها الهيئة، بناءً على الوقائع المعروضة أمامها وتشمل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- أ. انقطاع الخدمة، أو تأخر تقديمها، أو وجود عيوب، أو إخفاقات، في الإرسال أو جودة الاتصال، أو الإخلال بجودة الخدمة المعتمدة من قبل الهيئة.
- ب. عدم قدرة مقدّم الخدمة على إثبات صحة المبلغ محل شكوى المشترك.
- ت. اشتراك المشترك في خدمة استناداً إلى إعلان أو معلومات صادرة عن مقدّم الخدمة، وتبين لاحقاً أنها غير صحيحة أو كانت مضلّة.
- ث. مخالفة مقدّم الخدمة لأي من الأنظمة، أو اللوائح، أو القرارات الصادرة عن الهيئة.