



# CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات  
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

## اللائحة التنظيمية الخاصة بخدمات التجوال الدولي

صدرت هذه اللائحة عن

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

في دولة الكويت

إصدار رقم 1.0

لائحة رقم \_\_\_\_ لسنة 2021

## مادة (1)

### تعريف

في تطبيق أحكام هذه اللائحة، تكون للكلمات والعبارات الواردة فيها ذات المعاني الواردة في القانون رقم 37 لسنة 2014 وتعديله (قانون رقم 98 لسنة 2015) ولائحته التنظيمية، وتكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة قرين كل منها، ما لم يقتض سياق النص خلاف ذلك:

**القانون:** القانون رقم 37 لسنة 2014 وتعديله (قانون رقم 98 لسنة 2015)

**خدمة التجوال الدولي:** تمكين المشترك المتجول من خلال جهاز المحمول الخاص به من إرسال أو تلقي مكالمة تجوال دولي أو رسالة تجوال نصية قصيرة أو استخدام خدمة تجوال البيانات أثناء وجوده خارج الكويت، وذلك بالتنسيق بين مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة ومشغل الشبكة في البلد المضيف.

**خدمة تجوال البيانات:** تمكين المشترك المتجول من استخدام حزم تبادلية من بيانات الاتصالات عن طريق الجهاز المحمول المتصل بشبكة الاتصالات في البلد المضيف، وتشمل نقل وتسليم رسائل الوسائط المتعددة، ولا يدخل ضمنها نقل أو تسلم المكالمات أو الرسائل النصية القصيرة.

**مكالمة تجوال دولي:** مكالمة صوتية متنقلة يجريها المشترك المتجول يكون منشؤها شبكة البلد المضيف وتنتهي عند شبكة اتصالات عامة سواء داخل الكويت أو خارجها، أو مكالمة صوتية تسلمها المشترك المتجول ويكون منشؤها شبكة اتصالات عامة سواء كانت داخل الكويت أو خارجها وتنتهي عند شبكة البلد المضيف.

**رسالة تجوال نصية قصيرة:** رسالة نصية قصيرة ترسل من قبل المشترك المتجول يكون منشؤها شبكة البلد المضيف وتنتهي عند شبكة اتصالات عامة داخل الكويت أو خارجها، أو يتم تسلمها من قبل المشترك المتجول ويكون منشؤها شبكة اتصالات عامة داخل الكويت أو خارجها وتنتهي عند شبكة البلد المضيف.

**رسائل تنبيه نصية قصيرة:** الرسالة النصية القصيرة التي يلتزم مقدمو خدمات الاتصالات المتنقلة بإرسالها إلى المشترك المتجول بموجب هذه اللائحة.

**شبكة البلد المضيف:** شبكة اتصالات أرضية متنقلة عامة تقع خارج الكويت وتسمح للمشارك المتجول بإجراء وتسليم مكالمة تجوال دولي أو إرسال وتسليم رسالة تجوال نصية قصيرة أو استخدام خدمة تجوال البيانات بالتنسيق مع مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة.

**المشارك:** أي شخص طرف في عقد مع مشغل اتصالات عامة لتقديم خدمات اتصالات.

**المشارك المتجول:** مشترك مفعّل له خدمة التجوال الدولي ويتواجد خارج دولة الكويت.

مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة: المرخص له الحاصل على ترخيص لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة من قبل الهيئة، ويقوم بتزويد المشترك المتجول بخدمات الاتصالات المتنقلة عند تفعيل الخدمة.

## مادة (2)

### نطاق تطبيق أحكام اللائحة

تسري أحكام هذا اللائحة على مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة بشأن تقديم خدمات التجوال الدولي.

## مادة (3)

### ضوابط تقديم خدمة التجوال الدولي

يجب على مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة ولدى قيامه بتوفير خدمة التجوال الدولي مراعاة الآتي:

1. يجب على مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة عدم تمكين المشترك من استخدام خدمة التجوال الدولي إلا بعد طلب المشترك للخدمة من خلال قنوات الاتصال المتاحة (مركز الاتصال، الموقع الإلكتروني، التطبيق، الفروع، إلخ).
2. يجب على مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة عدم تمكين المشترك من استخدام خدمة تجوال البيانات إلا بطلب هذه الخدمة بشكل منفصل عن طلب خدمة مكالمات التجوال الدولي وخدمات الاتصالات الأخرى.
3. يجب توفير خدمة تجوال البيانات على شكل باقات واضحة ومحدودة من حيث القيمة والكمية ويمنع تقديمها عن طريق المحاسبة على أسعار الخدمة حسب استهلاك الساعات (خارج الباقات).
4. ضمان أن يكون المشترك المتجول على علم كاف – قبل وبعد تفعيل الخدمة- بالتعرفة المفروضة على خدمة التجوال الدولي.
5. يجب أن تكون تعرفه خدمة التجوال الدولي المرسلة للمشارك بالدينار الكويتي
6. تمكين المشترك المتجول من خلال وسيلة مناسبة من رصد استخدام خدمة تجوال البيانات ومراقبة المصروفات الناتجة عنها ودون مقابل.
7. توفير كافة البيانات للمشاركين حول إيقاف أو تفعيل خدمة التجوال الدولي.

## مادة (4)

### رسالة التنبيه النصية القصيرة

يجب على مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة تزويد المشترك المتجول في حال دخوله أي بلد أجنبي أو بناءً على طلبه، برسالة تنبيه نصية قصيرة تلقائية في أقرب وقت ممكن ودون مقابل، على أن تتضمن تلك الرسالة على رابط إلكتروني بنفاذ مجاني أو أي وسيلة أخرى مجانية المعلومات التالية باللغتين العربية والإنجليزية:

- 1- الحد الأقصى لتعرفة إجراء مكالمة تجوال دولي (بالدينار الكويتي).
- 2- الحد الأقصى لتعرفة تلقي مكالمة تجوال دولي (بالدينار الكويتي).
- 3- الحد الأقصى لتعرفة إرسال رسالة تجوال نصية قصيرة وإلى المدى الذي تنطبق عليه أية تعرفه لتسلمها (بالدينار الكويتي).
- 4- تعرفه وبيانات الباقة المفعلة لخدمة تجوال البيانات (بالدينار الكويتي).
- 5- تفاصيل الموقع الإلكتروني لمقدم خدمات الاتصالات المتنقلة، وكيفية الحصول على جميع المعلومات المتعلقة بتعرفة خدمة التجوال الدولي وقائمة الدول والشبكات المعتمدة في كل دولة بالوسائل التي يوفرها مقدم الخدمة (الموقع الإلكتروني، التطبيق الخاص بها، الدردشة المباشرة وغيرها من وسائل اتصال).
- 6- كيفية النفاذ إلى خدمات الطوارئ، مع إتاحة الاتصال بأرقام خدمات الطوارئ في البلد المضيف ودون مقابل.
- 7- تفاصيل وكيفية الاتصال بمركز خدمة العملاء التابع لمقدم خدمات الاتصالات المتنقلة عن طريق قنوات الاتصال المجانية التي يوفرها مقدم الخدمة (livechat Whatsapp)، وغيرها من وسائل الاتصال).
- 8- اختيار مقدم خدمة معين أثناء التجوال الدولي، وتذكيره بضبط إعدادات جهازه لاختيار مقدم الخدمة.
- 9- معلومات عن الباقات المتوفرة والتي تساعد في خفض تكلفة الفاتورة أثناء التجوال الدولي، وكيفية الاشتراك بها.

## مادة (5)

### تحديثات التعرفة

يلتزم مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة، في أقرب وقت ممكن، بتزويد المشترك المتجول عن- طريق رسالة تنبيه نصية قصيرة تلقائية تحتوي على رابط إلكتروني بنفاذ مجاني أو أي وسيلة أخرى مجانية - بأية تحديثات قد تطرأ على تعرفه خدمات التجوال الدولي المطبقة.

## مادة (6)

### الحد الانتماني المالي لخدمة التجوال الدولي لفئة الدفع الآجل

- أ. يجب على مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة تطبيق حد مالي شهري مقداره خمسون ديناراً كتعرفه مستحقة على خدمة التجوال الدولي للمشارك المتجول المتعاقد بنظام الخدمات آجلة الدفع، وذلك كله ما لم يتم الاتفاق على حد مالي آخر.
- ب. يجب على مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة، في حال تجاوز المشارك المتجول الحد الائتماني المالي، إخطاره عن طريق رسالة تنبيه نصية قصيرة تلقائية ترسل الى الجهاز المحول الخاص به بالإجراءات الواجب اتباعها للاستمرار في الاستفادة من خدمة التجوال الدولي والتكاليف المترتبة بكل وحدة مكالمات إضافية. وفي حال عدم استجابة المشارك المتجول لذلك الإخطار، يلتزم مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة بالتوقف فوراً عن تقديم خدمة التجوال الدولي، وفي حال عدم التزام مقدم خدمات الاتصالات بقطع الخدمة لا يجوز تحميل المشارك اية مبالغ إضافية تفوق الحد المالي الشهري المحدد بالبند (6 أ).
- ت. يلتزم مقدم الخدمة بإخطار العميل من خلال الرسائل النصية القصيرة التي تحتوي على رابط الكتروني بنفاذ مجاني أو أي وسيلة أخرى مجانية عن تفاصيل الأسعار والاستخدام وفقاً لآخر تحديث لدى مقدم الخدمة.
- ث. للمشارك المتجول طلب تعديل أو إلغاء الحد الائتماني المالي عن طريق الوسائل التي يوفرها مقدم خدمات الاتصالات ويشترط موافقة مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة على طلب المشارك (ويلتزم مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة البت في الطلب خلال يوم عمل واحد من تسلمه دون مقابل وتبلغ الموافقة للمشارك عن طريق رسالة نصية) ولا يترتب على تعديل أو إلغاء الحد الائتماني المالي تعديل أية شرط من شروط الخدمة الأخرى.
- ج. كما يجب ان يكون هذا الاتفاق مثبتاً بأي وسيلة من وسائل الإثبات مع توضيح الحدود الائتمانية الجديدة للمشارك لكي يتم الرجوع اليه في حال وجود خلاف بين المشارك ومقدم خدمات الاتصالات المتنقلة.

## مادة (7)

### إشعارات نسبة استخدام الحد الائتماني المالي والرصيد المتبقي

- أ. على مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة توجيه إشعار - عن طريق رسالة تنبيه نصية قصيرة تلقائية- إلى المشارك المتجول المتعاقد بنظام الخدمات آجلة الدفع عن طريق جهاز المحمول الخاص به عندما يصل استخدام خدمة التجوال الدولي النسب التالية محسوبة من الحد الائتماني المالي الشهري (بالدينار الكويتي)، مع بيان نسبة الوحدات المستخدمة:
1. خمسون بالمائة (50%).
  2. خمسة وسبعون بالمائة (75%).
  3. مائة بالمائة (100%).
- ب. يلتزم مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة بإشعار المشاركين المتجولين المتعاقدين بنظام الخدمات مسبقاً الدفع بالرصيد المتبقي في حساباتهم نتيجة استخدام خدمة التجوال الدولي عن طريق رسالة تنبيه نصية قصيرة تلقائية وذلك بعد كل عملية استخدام لخدمة التجوال الدولي، ولا يجوز تحميل المشارك أية مبالغ إضافية بعد استنفاد الرصيد مسبق الدفع.



## مادة (8)

### تحقيق الالتزام

مع عدم الإخلال بأحكام أي قانون آخر، في حال إخلال مقدم الخدمة بأحكام هذه اللائحة أو لشرط من شروط الترخيص يكون للهيئة أخذ التدابير والعقوبات المنصوص عليها في قانون الهيئة.