



تعليمات رقم (1) لسنة 2021 بشأن حماية مستهلك خدمات الاتصالات

بعد الاطلاع على قانون الاتصالات السلكية واللاسلكية رقم 3 لسنة 1996،
وبعد الاطلاع على قانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005،
وبناءً على مقتضيات المصلحة العامة،
وبناءً على الصلاحيات المخولة لنا قانوناً،
أصدرنا التعليمات التالية:

الفصل الأول التعريفات والاهداف

المادة رقم (1)

التعريفات

تكون للعبارات التالية حيثما وردت في هذه التعليمات المعاني المبينة إزاء كل منها في هذه المادة ما لم يدل السياق على خلاف ذلك وتكون للعبارات المستخدمة في هذه التعليمات والتي لم يرد تعريف لها فيها ذات المعاني المخصصة لها في قانون الاتصالات السلكية واللاسلكية رقم 3 لسنة 1996م.
الوزارة : وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

التعليمات: تعليمات حماية مستهلك خدمات الاتصالات.

خدمة الاتصالات: بث أو نقل أو استقبال أو إرسال الصوت، البيانات، الإشارات، الرموز أو الصور عن طريق شبكة الاتصالات لأي جهة وبأي وسيلة بما في ذلك خدمة الانترنت ولا تشمل خدمة البث الإذاعي والتلفزيوني.
الخدمة/ الخدمات : خدمات الاتصالات

الحملات التسويقية: يراد بها وسيلة الاتصال بالمشاركين/ المستهلكين بغرض تعريفهم بخدمات المرخص له على سبيل المثال لا الحصر: الأسعار والمزايا والشروط الخاصة.

الأنشطة الاعلانية: الاعلانات المباشرة أو غير المباشرة أو الأنشطة الترويجية أو العلامات التجارية أو أي نشاط آخر يكون له نفس التأثير والذي يتم للترويج لمنتج أو خدمة للمستهلكين.

شبكة الاتصالات العامة: منظومة الاتصالات أو مجموعة من منظومات الاتصالات لتقديم خدمات اتصالات للمستفيدين وفقاً لأحكام القانون.

المشغل: مشغل شبكة اتصالات عامة مرخص من قبل الوزارة.

الوكيل: الشخص الاعتباري المرخص له حسب انظمة الوزارة والذي يتعاقد مع مشغل شبكة اتصالات عامة لبيع الخدمة وتفعيلها .





الموزع : الشخص الاعتباري المرخص له حسب أنظمة الوزارة و الذي يتم التعاقد معه من قبل الوكيل المعتمد ليقوم نيابة عنه ببيع الخدمة.

المستهلك: كل من يشتري أو يستفيد من سلعة أو خدمة من خدمات الاتصالات.

مزود الخدمة: الشخص الذي يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطاً يتمثل بتوزيع أو تداول أو تصنيع أو بيع أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات.

الشكوى: هي التعبير عن عدم رضا المستهلك لخدمات الاتصالات و يتقدم بها لمزود الخدمة ويتعلق بما يلي:
(1) توفير خدمات الاتصالات من جانب مزود الخدمة للمستهلك، (2) تقييد مزود الخدمة بالتزاماته مع مراعاة حقوق المستهلك (بما في ذلك تلك التي يفرضها القانون، اللائحة التنفيذية، سياسة حماية المستهلك وترخيص مزود الخدمة).

تعليق الخدمة: قيام مزود الخدمة بتجميدها مؤقتاً لعدم التزام المستهلك بشروط التعاقد.

إيقاف مؤقت للخدمة: تجميد الخدمة بناء على طلب المستهلك.

إلغاء الخدمة: إنهاء الخدمة المقدمة للمستهلك من قبل مزود الخدمة بموجب أحكام شروط هذه الخدمة.

انتهاء الخدمة: انتهاء الخدمة المقدمة من قبل المستهلك.

الفاتورة: هي المستند الذي يصدره مزود الخدمة بشكل دوري ومنتظم، وذلك مقابل أجور الخدمة/الخدمات التي يقدمها للمستهلك.

الأجور الدورية: هي أجور الخدمة/الخدمات التي تظهر باستمرار في فاتورة المستهلك، بغض النظر عن الاستخدام أو عدمه، وتنتهي بإلغاء الخدمة.

الأجور غير الدورية: هي أجور الخدمة/الخدمات التي تظهر في فاتورة المستهلك نتيجة لاستخدامه تلك الخدمة.

عقد الخدمة: هو الوسيلة التي يتم من خلالها إبرام الاتفاق بين مزود الخدمة والمستهلك لتقديم الخدمة وتحديد الأحكام والتزامات والأسعار لتلك الخدمة ويشمل ذلك جميع الوسائل سواء أكانت ورقية أو إلكترونية أو صوتية.

الحد الائتماني: هو الحد الأعلى لإجمالي أجور الخدمة/ الخدمات المسموحة الدورية وغير الدورية في الدورة الفوتورية الواحدة.

مبلغ التأمين: هو المبلغ المالي الذي يطلبه مزود الخدمة من المستهلك ليودعه في حسابه بوصفه تأميناً مالياً مقابل الاستفادة من خدماته.



المادة رقم (2)

الاهداف

تهدف هذه التعليمات إلى:

ضمان حماية مستهلك خدمات الاتصالات من حيث :

1. ضمان تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات صائبة وسليمة فيما يتعلق بالخدمة.
2. ضمان تناسب الخدمات التي يقوم المستهلك بشرائها مع الغرض من شرائها.
3. ضمان رفع الضرر عن المستهلك إذا ما حدث خطأ ما ومعالجة الخلل بشكل منصف.
4. ضمان تحديد المسؤوليات وتنظيم العلاقة بين مزودي الخدمة والمستهلكين في قطاع الاتصالات.

الفصل الثاني قواعد حماية المستهلك

المادة رقم (3)

تقديم الخدمة

1. على مزود الخدمة تقديم الخدمة مطابقة للتعليمات الفنية، من حيث طبيعتها ونوعيتها ومواصفاتها الجوهرية.
2. على مزود الخدمة تقديم الخدمة خالية من العيوب الخفية التي تنقص من قيمتها أو تجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت لها وفقاً لطبيعتها أو لأحكام العقد.
3. على مزود الخدمة اتخاذ ما يلزم لضمان تقديم الخدمة لكل من يطلبها من المستهلكين، حيث يحظر الامتناع عن تقديمها دون سبب مقنع في حال توافرت شروط الحصول عليها.
4. على مزود الخدمة اتخاذ جميع الاجراءات التي تكفل للمستهلك الاختيار الحر للخدمات من بين بدائل خدماتية.
5. يمنع اشتراط شراء خدمة بأخرى فيما عدا الخدمات المرتبطة جوهرياً ببعضها البعض.
6. على مزود الخدمة تلبية طلب المستهلك بنقل الخدمة من موقع الى موقع آخر ولا يجوز له الامتناع الا بسبب مقنع.
7. على مزود الخدمة ضمان حصول المستهلك على المعاملة العادلة دون تمييز (على سبيل المثال: المقابل المادي للخدمة المقدمة، جودة الخدمة المقدمة، الوقت الذي يتم فيه توفير الخدمة المطلوبة).



المادة رقم (4)

معلومات الخدمة والحملات التسويقية

1. على مزود الخدمة ضمان صحة المعلومات المتعلقة بالخدمة ودقتها، وأن تكون صريحة، غير منقوصة، وأن تتوافق مع واقع ومواصفات الخدمة.
2. على مزود الخدمة تحديث معلومات الخدمة في حال أي تغيير في شروط وأحكام الخدمة.
3. على مزود الخدمة توفير شروط الخدمة والتعرفة الخاصة والأسعار لأي من خدمات الاتصالات للمستهلك وذلك قبل اشتراكه في الخدمة أو قبل تحمله لأي التزامات تجارية أمام مزود الخدمة.
4. على مزود الخدمة توفير كافة المعلومات اللازمة المتعلقة بالخدمة بشكل واضح للمستهلك قبل وأثناء وبعد عملية البيع عند طلبها من المستهلك أو عند تعديل أحد شروط الخدمة.
5. على مزود الخدمة نشر جميع تفاصيل الخدمات المقدمة على سبيل المثال لا الحصر: التحميل (محدد أو غير محدد)، السعر (شامل الضريبة أو غير شامل)، سرعات خط النفاذ والانترنت.
6. على مزود الخدمة الالتزام بالمبادئ العامة للممارسات والسلوكيات التي تخص الأنشطة الإعلانية والترويجية للخدمات، بما في ذلك الالتزام بالآتي:
 - أن يحدد بوضوح الخدمات المقدمة والجهة التي تقدمها.
 - أن تكون الخدمات المعلنة بأنها مجانية هي فعلاً مجانية دون قيد أو شرط عليها.
 - عدم عرض صور أو رسوم مضللة.
 - عدم استخدام مفردات مبهم.
 - التأكد من أن "التفاصيل المكتوبة بخط صغير" لا تتعارض، أو تتضمن اشتراطات جوهرية، أو تقوم بتبديل أساس المضمون التسويقي أو الممارسة المعلن عنها.
 - استخدام إحصاءات أو نتائج بحوث تم اقتباسها من مصدر الدراسة بشكل صحيح، ووفقاً لمنهجية عملية معتمدة وتقديمها عند طلب الوزارة.
 - تحديد طبيعة ونوع شهادة الجودة في حال ادراجها في الحملة التسويقية.
7. على مزود الخدمة الالتزام بجميع تعليمات وضوابط الحملات التسويقية الصادرة عن الوزارة.
8. في حال تضمنت الحملة التسويقية مزايا مجانية، على مزود الخدمة ضمان ابلاغ المستهلكين بموعد الانتهاء من الفترة المجانية وتخييرهم بين الغاء الخدمة أو الاستمرار بالاستفادة منها مع بيان الرسوم المطلوبة.





المادة رقم (5)

شروط واليات التعاقد

1. على مزود الخدمة الحصول على الموافقة الصريحة للمستهلك الجديد في الاشتراك بالخدمة دونما أي غموض أو التباس، وعليه اثبات ذلك للوزارة عند الطلب.
2. يجب أن يكون طلب الخدمة مكتوباً بعبارات سهلة وأن تكون باللغة العربية أو الانجليزية حسب الطلب.
3. على مزود الخدمة تزويد المستهلك بما يثبت تقديمه لطلب الخدمة وتنفيذه.
4. يشترط أن تحدد كافة العقود المبرمة بين مزودي الخدمة ومستهلكي خدمات الاتصالات المتطلبات والبيانات التالية:
 - البيانات والتفاصيل الأساسية للخدمة.
 - تحديد مدة الالتزام ان وجدت بحيث لا تتجاوز مدة الالتزام عامين، وفي العقود غير محددة المدة يعتبر تاريخ آخر استخدام للخدمة هو تاريخ نهاية التعاقد.
 - اسعار الخدمة الأساسية بما لا يشمل أي اضافات يقوم المستهلك بإضافتها لاحقاً، بحيث تشمل جميع التفاصيل المالية المطلوبة سواء كانت دورية أو غير دورية، وتحديد ما اذا كانت شاملة قيمة الضريبة أو غير شاملة مع تحديد قيمتها.
 - شروط واليات الدفع.
 - وجود بند يتضمن اقرار المستهلك بالاطلاع والموافقة على جميع بنود العقد.
 - الشروط والالتزامات على المستهلك ، واي مطالبات مالية ستطبق عند تجاوز هذه القيود أو الاستثناءات وآلية اخطار إنهاء التعاقد.
 - مواعيد اصدار الفواتير.
 - الية تعديل أو الغاء الخدمة.
 - تحديد معلومات الاتصال
 - بيانات المستهلك.
 - تاريخ عقد الخدمة.
 - بيانات موظف مزود الخدمة ، وتوقيعه على النموذج المعتمد من مزود الخدمة.
 - توضيح يفيد بأن مزود الخدمة يخضع لرقابة الوزارة بموجب قانون الاتصالات، وأن بوسع المستهلك رفع أي شكوى فيه الى الوزارة في حال عدم معالجة شكاواه المقدمة اليه بشكل مرضي.
5. على مزود الخدمة تزويد المستهلك بنسخة موقعة من عقد الخدمة بعد استكمال جميع البيانات والمتطلبات.





6. إذا قام مزود الخدمة بتقديم معدات أو أجهزة إلى المستهلك فعليه أن يقدم له كافة المعلومات المتعلقة بسياسة ملكية، استرجاع، واستبدال المعدات.
7. إذا طلب مزود الخدمة من المستهلك مبلغ تأميني، فعليه تأكيد الاتفاق الصريح على الحد الائتماني للخدمة مع المستهلك، وأن يقدم للمستهلك المعلومات التالية:
- سبب طلب مبلغ التأمين.
 - آليه تطبيق نظام الحد الائتماني وما يترتب عليه.
 - الفترة التي سيتم تطبيقها.
 - الشروط والأحكام متضمنة جميع الحالات والظروف التي يمكن من خلالها مصادرة المبلغ أو إعادته.
 - رصد معدل الاستهلاك والالتزام بالحد الائتماني المتفق عليه الا اذا أبدى المستهلك موافقة صريحة على تجاوز الحد الائتماني .

المادة رقم (6)

الفوترة

1. على مزود الخدمة تقديم فواتير للمستهلك على أن تكون:
- مرة واحدة على الأقل كل شهرين ومجاناً
 - في شكل واضح وبسيط
 - في صورة ورقية، أو في شكل إلكتروني.
 - باللغة العربية، أو باللغة الانجليزية بحسب اختيار المستهلك.
2. على مزود الخدمة أن يُضمّن الفاتورة المعلومات التالية:
- تفاصيل الخدمة وتفاصيل الاستخدام لها.
 - تاريخ دورة الفاتورة وتاريخ آخر موعد للدفع.
 - تفاصيل جميع الأجر الدورية وغير الدورية.
 - اجمالي المديونيات السابقة (إن وجدت).
 - معلومات الاتصال في حال الاستفسار أو الشكاوي لمزود الخدمة، بما في ذلك أرقام الهواتف وعنوان البريد الإلكتروني والعنوان البريدي.
 - معلومات الاتصال بوحدة الشكاوي بالوزارة في حال عدم معالجة شكاوي المستهلك بشكل مرضي.
 - حق الاعتراض على صحة البيانات ومدتها.





3. على مزود الخدمة الاحتفاظ بفواتير المستخدم لمدة لا تقل عن سنة من تاريخ اصدارها أو أي فترة أطول تشترط القوانين الأخرى الاحتفاظ بها وتوفيرها للمستهلك عند الطلب. وفي حال وجود خلاف قائم على تلك الفاتورة يتوجب حينئذ على مزود الخدمة الاحتفاظ بالفواتير حتى انتهاء الخلاف.
4. يحق للمستهلك الاعتراض على صحة البيانات الواردة في الفاتورة خلال 30 يوم من تاريخ اصدارها.
5. على مزود الخدمة إعادة أي مبالغ زائدة دفعها المستهلك وذلك خلال (30) يوم على الأكثر من تاريخ اكتشافها، أو تسويتها في الفواتير اللاحقة.

المادة رقم (7)

التزامات مزود الخدمة فيما بعد التعاقد

1. على مزود الخدمة توفير وسائل مجانية تمكن المستهلك من مراقبة استهلاك الخدمات التي يستخدمها، سواء كانت الخدمة مسبقة الدفع أو لاحقة الدفع.
2. لا يحق لمزود الخدمة تغيير أي بند من شروط الخدمة أو التزامات المستهلك إلا بموافقته أو موافقة الوزارة.
3. لا يحق تفعيل الخدمات التي تجدد تلقائياً بشكل اسبوعي أو شهري إلا بعد اعلام المستهلك قبل تاريخ انتهاء الخدمة بـ 24 ساعة على الأقل مع اعطائه حق ايقافها خلال هذه المدة.
4. جميع الخدمات التي تطلب الكترونياً (على سبيل المثال الرسائل النصية) يجب على مزود الخدمة اعلام المستهلك بإتمام اشتراكه وتعرفة الخدمة مع اعطائه حق ايقافها خلال 24 ساعة.
5. يتوجب على مزود الخدمة اعلام المستهلك في خدمات الانترنت غير المتجددة تلقائياً عبر الهاتف الخليوي برسالة نصية عند استهلاكه 80 % من حزمة الانترنت وايقافها عند انتهاء كامل الحزمة وعدم تجديدها إلا بعد موافقة المستهلك، في حال كان مشتركاً في خدمة غير متجددة تلقائياً فقط.
6. عند رغبة مزود الخدمة التعديل على الخدمة، فعليه الالتزام بما يلي:
 - الحصول على موافقة الوزارة وفقاً للمحددات المعتمدة.
 - تحديد تاريخ بداية تطبيق التعديلات مع أحقية المستهلك في إنهاء التعاقد فوراً.
 - اشعار المستهلك بأي تعديلات على الخدمة خلال مدة تحددها الوزارة وذلك وفقاً لطبيعة الخدمة.
 - أن تكون آلية اشعار المستهلك موثقة وخاضعة للتدقيق والمراجعة من قبل الوزارة.
7. على مزود الخدمة الاحتفاظ بجميع مستندات الخدمة لكل مستهلك (على سبيل المثال لا الحصر: طلبات، فواتير، شكاوي، طلب تعليق أو إنهاء) مدة لا تقل عن سنة من تاريخ الغاء الخدمة أو إنهاؤها،





وتمكنه من الحصول عليها خلال تلك المدة، وفي حال وجود خلاف على هذه الخدمة، فيتوجب حينئذ على مزود الخدمة الاحتفاظ بالمستندات حتى تاريخ انتهاء الخلاف في حالة مشترك الدفع الآجل.

8. على مزود الخدمة الالتزام بإعادة المقابل المالي العادل للمستهلك في حالات انقطاع الخدمة، أو تأخيرها، أو العيوب أو الاخفاق في الخدمة.

المادة رقم (8)

انهاء التعاقد وتعليق الخدمة

أ- احكام انهاء الخدمة أو إيقافها مؤقتاً من طرف المستهلك:

1. على مزود الخدمة تسهيل اجراءات طلب انهاء الخدمة عبر الوسائل الالكترونية أو الهاتفية، وعدم الزام المستهلك بالحضور الشخصي الا اذا تطلبت طبيعة الخدمة المطلوبة ذلك.
2. على مزود الخدمة تنفيذ طلب المستهلك بإنهاء الخدمة أو إيقافها مؤقتاً، وذلك من التاريخ المحدد في الطلب ما لم يكن علي المستهلك التزامات تعاقدية.
3. على مزود الخدمة تنفيذ طلب انهاء الخدمة أو إيقافها مؤقتاً حتى لو وجدت مبالغ مستحقة على المستهلك دون المساس بالحقوق القانونية والمالية لمزود الخدمة.
4. لا يحق لمزود الخدمة الزام المستهلك بالاستمرار في الخدمة في حال رغبته في انهاءها قبل نهاية مدة التعاقد، وهذا لا يخل بحق مزود الخدمة بمطالبة المستهلك بالمبالغ المالية التي قد تفرض نتيجة لذلك بشرط أن تكون محددة مسبقاً في التعاقد.

ب- احكام تعليق أوإلغاء الخدمة من طرف مزود الخدمة

1. لا يحق لمزود الخدمة تعليق الخدمة الا في حال عدم التزام المستهلك بشروط والتزامات الخدمة ، أو إلغاء الخدمة ضمن الخدمات الحاصلة على موافقة الوزارة بالتعديل.
2. على مزود الخدمة اتخاذ ما يلزم لتكون الية الغاء أو تعليق الخدمات واضحة للمستهلك ومعلنة للعموم وموافق عليها مسبقاً من قبل الوزارة .
3. في حال رغبة مزود الخدمة بتعليق الخدمة يلتزم باتخاذ ما يلي:
 - منح المستهلك مهلة لا تقل عن (24) يوماً لتسوية أوضاعه قبل تعليق الخدمة.
 - اشعار المستهلك برسالة نصية قبل عملية التعليق بخمسة أيام على الأقل، يوجه فيها المستهلك بتجنب سبب التعليق وكيفية ذلك، وتاريخ تعليق الخدمة.



- في حال استمرار سبب التعليق، اشعار المستهلك برسالة نصية قبل التعليق بيوم واحد، يوجه فيها المستهلك بتجنب سبب التعليق وكيفية ذلك، وتاريخ تعليق الخدمة.
- اشعار المستهلك برسالة نصية بتعليق الخدمة واسباب تعليقها.
- 4. في حال وجود اشتراكين أو أكثر لنفس المستهلك فلا يحق لمزود الخدمة تعليق أي اشتراك بسبب التزامات على الاشتراك الآخر.
- 5. في حال قيام مزود الخدمة بتعليق الخدمة فعليه ضمان حق المستهلك في الوصول الى خدمات الطوارئ (الشرطة، الاسعاف، الدفاع المدني) بالإضافة الى الوصول الى مزود الخدمة.
- 6. على مزود الخدمة اعادة الخدمة التي تم تعليقها عند زوال اسباب التعليق فوراً ومجاناً وبما لا يتجاوز ثلاثة ايام عمل.
- 7. على مزود الخدمة اعادة الخدمة فوراً عند اتضاح وجود خطأ أو عدم صحة الاجراء المتخذ بتعليق الخدمة مع ضمان حق المستهلك في المطالبة بالتعويض العادل جراء ذلك.
- 8. لا يحق لمزود الخدمة مطالبة المستهلك باي التزامات مالية عند طلبه التراجع عن طلب الخدمة قبل تركيبها، وذلك في حال تأخر مزود الخدمة من ايصال الخدمة وتشغيلها في الوقت المحدد.
- 9. على مزود الخدمة رفع اية قيود تشغيلية على اجهزة الاتصالات التي يقدمها للمشارك في حال تعليق أو الغاء الخدمة.
- ت- اثار انتهاء التعاقد:
 - 1. بما لا يتعارض مع قانون أو نظام ساري المفعول يتوجب على مزود الخدمة الاحتفاظ بالبيانات المالية الخاصة بالمستهلك لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات من تاريخ انتهاء التعاقد.
 - 2. يحق للمستهلك الاحتفاظ برقمه أو ارقامه المخصصة للخدمة والانتفاع بها (مع نفس مزود الخدمة أو مزود خدمة اخر) لمدة لا تقل عن عام من تاريخ انتهاء التعاقد.

المادة رقم (9)

حماية الخصوصية

1. يعتبر مزود الخدمة مسئولاً عن حماية معلومات المستهلكين واتصالاتهم والتي تكون في حوزته.
2. لا يحق لمزود الخدمة طلب معلومات تزيد عن القدر اللازم لتقديمها.
3. لا يحق لمزود الخدمة جمع أي معلومات أو الاحتفاظ بها أو الإعلان عنها أو التصرف بها إلا بموافقة المستهلك أو وفقاً لما يسمح به القانون.
4. على مزود الخدمة التأكد من أن المعلومات المقدمة صحيحة وكاملة وصالحة لأغراض استخدامها.





5. يحق للمستهلك المطالبة بتصحيح أو حذف أي معلومات خاصة به، ما عدا معلومات الاشتراك التي تتطلبها طبيعة التعاقد.
6. يشترط على مزود الخدمة أن يتخذ جميع الخطوات لضمان الحفاظ على سرية خدمات الاتصالات الخاصة بالمستهلك، ولا يجوز لمزود الخدمة قطع أو مراقبة أو تعديل محتويات خدمات الاتصال الخاصة بالمستهلك، إلا وفقاً لما يسمح به القانون.

المادة رقم (10)

الوصول الى الاملاك

يلتزم مزود الخدمة عند الدخول الى مباني أو عقارات المستهلك لأغراض تركيب وتشغيل وصيانة وإصلاح بالاتي:

- اخطار المستهلك والحصول على موافقته.
- تكليف موظفين محددين ومؤهلين.
- أن يحمل الموظف بطاقة تعريفية ظاهرة وتحتوي بياناته الشخصية والوظيفية.
- تزويد الموظف بالأدوات اللازمة لأداء عمله.
- يقوم ببذل أقصى ما يمكن لتفادي التسبب في الضرر أو مضايقة المستهلك.

المادة رقم (11)

الشكاوى

على مزود الخدمة الالتزام بالأنظمة والتعليمات الخاصة بالشكاوى الصادرة عن الوزارة.

المادة رقم (12)

احكام عامة

1. يعتبر مزود الخدمة مسؤولاً عن أية أعمال أو انتهاكات قد تحدث أثناء اجراءات توفير أو تقديم الخدمة سواء تم ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر (مثل: الوكيل والموزعين والمسوق الميداني والمقاول بالباطن) وذلك فيما يتعلق بأحكام هذه التعليمات.
2. لا يحق لمزود الخدمة تعليق، إلغاء، تعديل أو عدم توفير أي نوع من الخدمات إلى أي فئة أو مجموعة من المستهلكين، دون الموافقة المسبقة من الوزارة بما في ذلك اثناء إجراءات الاختبار الضرورية أو إصلاح أو تطوير الأعمال لفترة محدودة، أو في حالات الظروف الطارئة.





3. على مزود الخدمة تقديم اشعار خطي للوزارة قبل 40 يوماً على الأقل من تاريخ أي تعطيل عام للخدمة، وأن يلتزم بالحصول على الموافقة المسبقة والالتزام بأي أحكام تقررها الوزارة بالخصوص، بما في ذلك اشعار المستهلكين المتأثرين قبل فترة كافية.
4. يتم مراجعة وتعديل وتحديث التعليمات وفقاً لمقتضيات الحاجة.

على كافة الجهات المختصة كل فيما يخصه تنفيذ أحكام هذه التعليمات، وتسري هذه التعليمات من تاريخ صدورها ويلغى كل ما يتعارض معها.

صدرت في مدينة غزة بتاريخ: 2021/ /

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

