



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
Communications, Space &
Technology Commission

تنظيمات حماية حقوق المستخدمين ومقدمي الخدمة في قطاع تقنية المعلومات

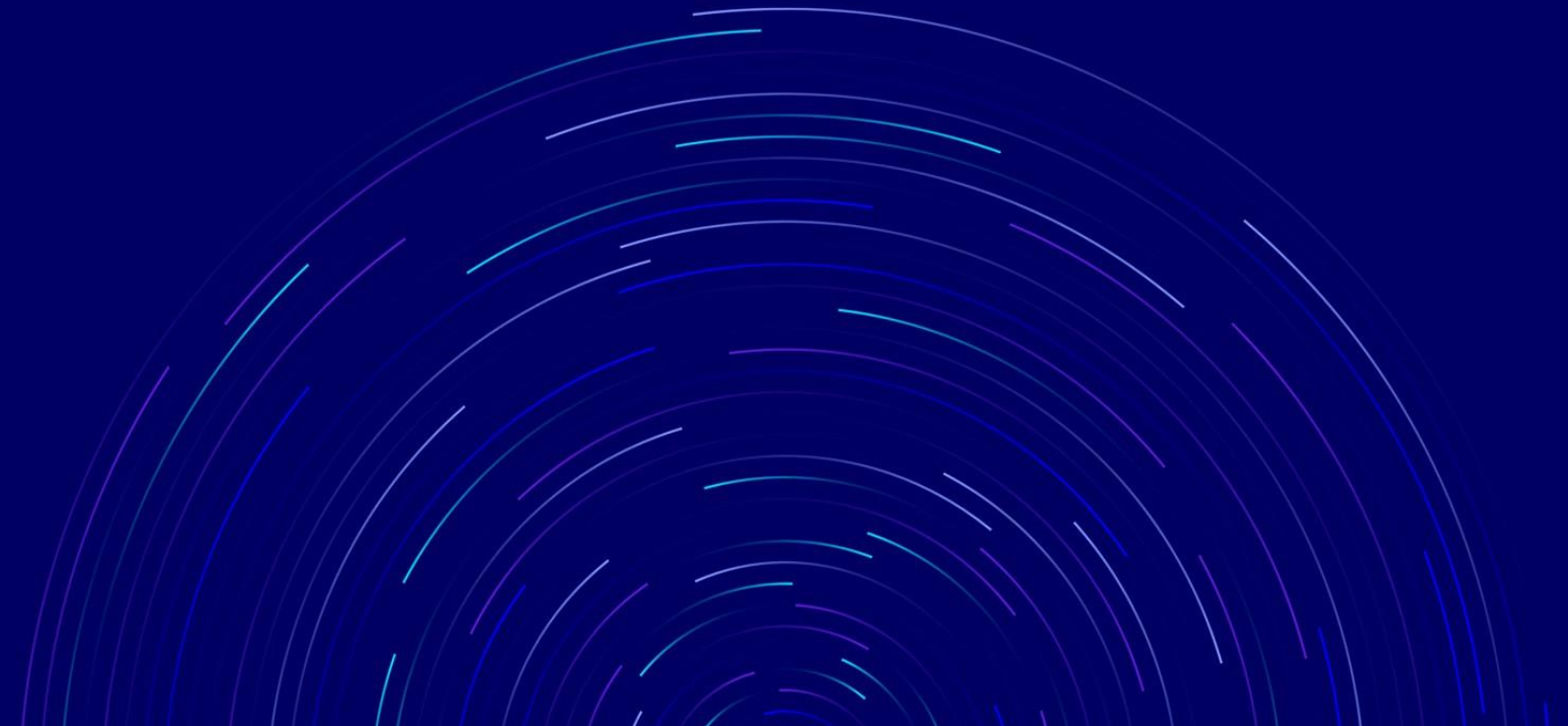
نوفمبر ٢٠٢٣م
الإصدار الأول

جدول ضبط النسخ

النسخة	التاريخ
تنظيمات حماية حقوق المستخدمين ومقدمي الخدمة في قطاع تقنية المعلومات الإصدار الأول	نوفمبر ٢٠٢٣م

قائمة المحتويات

٤	١. مقدمة
٤	٢. التعريفات
٥	٣. النطاق
٥	٤. وضوح المعلومات
٦	٥. الإنصاف في التعامل
٨	٦. جودة الخدمات
٨	٧. معالجة الشكاوى
١٠	٨. أحكام عامة



١ مقدمة

بناء على نظام الاتصالات وتقنية المعلومات الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم (م/١٠٦) والتاريخ ١١/٢/١٤٤٣هـ، ولائحته التنفيذية (اللائحة). واستناداً على المهام التنظيمية المسندة إلى هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (الهيئة) بموجب تنظيمها (التنظيم)، وانطلاقاً من دور الهيئة في تنظيم قطاع تقنية المعلومات بموجب قرار مجلس الوزراء ذي الرقم (١٣٣) وتاريخ ١٤٢٤/٥/٢١هـ؛ فقد أعدت الهيئة هذه الوثيقة بهدف حماية مستخدمي ومقدمي خدمات تقنية المعلومات التي تنظمها الهيئة، وإيضاح الحقوق والمسؤوليات، وذلك تماشياً مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ نحو تعزيز التحول الرقمي الذي يعتبر رافداً مهماً في تنمية الاقتصاد الوطني وتنويعه.

٢ التعريفات

يقصد بالعبارات والمصطلحات المستخدمة في هذه التنظيمات المعاني نفسها التي وردت في النظام ولائحته التنفيذية والوثائق التنظيمية الصادرة عن الهيئة عند استخدامها في هذه الوثيقة، ويكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة أمامها؛ ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

- ١-٢ الخدمة/ الخدمات:** أي خدمة أو منتج أو أجهزة تتعلق بتقنية المعلومات مما يقدمه مقدم الخدمة للمستخدم وتنظمه الهيئة، ومنها -على سبيل المثال لا الحصر:- (خدمات تقنية المعلومات والتقنيات الناشئة، وخدمات مراكز البيانات والحوسبة السحابية، وخدمات تسجيل أسماء النطاقات السعودية، وأجهزة تقنية المعلومات والبرمجيات).
- ٢-٢ مقدم الخدمة:** الشخص ذو الصفة الطبيعية أو الاعتبارية المرخص له أو المسجل أو المصرح له، لتقديم خدماته للعموم، ويستثنى من ذلك مقدمو خدمات منصات المحتوى الرقمي
- ٣-٢ المستخدم:** شخص -ذو صفة طبيعية أو اعتبارية- يستخدم الخدمة/ الخدمات من خلال مقدم الخدمة.
- ٤-٢ أجهزة تقنية المعلومات:** منتجات أجهزة تقنية المعلومات، وتشمل: الأجهزة المادية، والأجهزة المحمولة، والتقنيات القابلة للارتداء، والملحقات، وأجهزة مراكز البيانات، وأجهزة المراقبة والتحكم، وأجهزة الشبكات الحاسوبية، والأجهزة الأخرى. باستثناء أجهزة التقنيات الناشئة.
- ٥-٢ البرمجيات:** تطبيقات المستخدم النهائي، وتطبيقات الألعاب، والبرامج الوسيطة، والبرامج المضمنة، وبرامج الأعمال، وبرامج الأنظمة.

- ٦-٢ التقنيات الناشئة:** جميع الابتكارات التقنية التي تمثل خطوة تقدمية في مجال معين وتحقق ميزة تنافسية على التقنيات السائدة، مثل: إنترنت الأشياء، وسلسلة الكتل، والواقع المعزز والافتراضي.
- ٧-٢ خدمات الحوسبة السحابية:** خدمات تقنية المعلومات والاتصالات المقدمة عبر الحوسبة السحابية، ومنها - على سبيل المثال لا الحصر-: تخزين محتوى المشترك أو نقله أو معالجته في نظام الحوسبة السحابية.
- ٨-٢ خدمات مركز البيانات:** خدمات الاستضافة المادية (Colocation) التي تعنى بتوفير المساحة والطاقة والتبريد، والتي يوفرها مقدمو خدمات مراكز البيانات إلى المستخدمين، وذلك لاستضافة خوادم ومكونات الشبكة، ومعدات التخزين، وما إلى ذلك.
- ٩-٢ خدمات تسجيل أسماء النطاقات السعودية:** الخدمات الخاصة بتسجيل أسماء النطاقات السعودية، ومنها -على سبيل المثال لا الحصر- تسجيل اسم نطاق أو تعديله أو حذفه أو إلغاؤه أو نقله أو تجديده أو تعليقه أو تجميده.
- ١٠-٢ الفاتورة:** فاتورة صادرة عن مقدم الخدمة للمستخدم تتضمن نوع الخدمة المقدمة وتفاصيل مقابلها المالي.

٣ النطاق

تسري أحكام هذه التنظيمات على مستخدمي ومقدمي الخدمة؛ بحسب تصنيف أسواق تقنية المعلومات الصادر عن الهيئة.

٤ وضوح المعلومات

١-٤ على مقدم الخدمة الالتزام بتطبيق الأحكام أدناه بما يتناسب مع طبيعة الخدمة: وتقديم معلومات واضحة وشفافة للمستخدمين بحسب طبيعة الخدمة لمساعدتهم في اتخاذ القرار، ومن ذلك -على سبيل المثال لا الحصر-:

١-١-٤ المعلومات ذات الصلة بالمنتج أو الخدمة: الاسم، والخصائص، ووجود الضمانات القانونية والتجارية، والتعليمات والاحتياجات اللازمة، ومدة تقديم الخدمة أو المنتج، وطريقة طلب الخدمة، ومنافذ التقديم، وأي قيود أو شروط للاستخدام أو التزامات متعلقة بها.

٢-١-٤ المعلومات ذات الصلة بالسعر: مثل: سعر المنتج أو الخدمة، وتوضيح المستحقات المتكررة وغير المتكررة، وأي التزامات ستنشأ على المستخدم جراء طلبه الخدمة، سواء الحد الأدنى لاستخدام الخدمة أو الشرط الجزائي.

- ٣-١-٤ معلومات مقدم الخدمة: الهوية التجارية المعتمدة، والعنوان، ومعلومات التواصل، وخدمة ما بعد البيع، ومستويات الخدمة، ووقت الاستجابة، والتراخيص السارية.
- ٤-١-٤ المعلومات ذات الصلة بحماية البيانات: إعلام المستخدمين بوضوح عن كيفية التعامل مع بياناتهم الشخصية ومواقع تخزينها.
- ٢-٤ الالتزام بالوضوح والشفافية في عرض المعلومات المعلن عنها، ومن ذلك -على سبيل المثال لا الحصر:-
- ١-٢-٤ أن يوضح الإعلان أي قيود أو شروط للاستخدام أو التزامات متعلقة به؛ بشكل لا يوقع المستخدم في لبس أو تضليل، كما يتعين على مقدم الخدمة الكشف عن هويته التجارية المعتمدة وطبيعة الخدمات المقدمة.
- ٢-٢-٤ التأكد من توافر المعلومات الأساسية والمعلومات المتعلقة بالإجراءات الترويجية المتخذة، مثل: الضمانات، وعروض الأسعار؛ بما يشمل مدة العرض، والأسعار قبل العرض وبعده، وما إلى ذلك.
- ٣-٤ تضمين المجالات الرئيسية بوضوح في العقد، ومنها -على سبيل المثال لا الحصر:-
- ١-٣-٤ معلومات مقدم الخدمة على أن تشمل كحد أدنى الاسم التجاري وبيانات التواصل والعنوان، ومعلومات المستخدم على أن تشمل كحد أدنى الاسم ورقم الهوية والعنوان وبيانات التواصل، والشروط والأحكام العامة، والتعليمات، وآلية معالجة الشكاوى والمدد الخاصة بذلك.
- ٢-٣-٤ خصائص المنتجات، ونوع الخدمات، وتاريخ تقديم الخدمة، وتاريخ العقد ومدته وأحكامه، واتفاقيات مستوى الخدمة، ومواعيد إصدار الفواتير، والآلية المتبعة لسدادها أو الاعتراض عليها، وشروط التسوية نظير أي تأخير أو عدم توفر للخدمات، وشروط تمديد العقد أو تعديله أو تعليقه أو إلغاؤه؛ بحسب الاتفاق بين المستخدم ومقدم الخدمة.
- ٣-٣-٤ تفاصيل الالتزامات على المستخدم والمبالغ التي قد تترتب عليه عند عدم الالتزام، وتفاصيل أي التزام قد ينشأ على المستخدم جراء استخدامات إضافية.
- ٤-٣-٤ قيود استخدام الخدمات المقدمة بموجب عقد الخدمة، وأي مستحقات يتم فرضها عند تجاوز تلك القيود، وكيفية تقديم الخدمة عند تطبيق القيود؛ من حيث توفير الخدمة وجودتها.
- ٥-٣-٤ آلية التسوية وإلغاء الخدمة عند عدم التمكن من الوفاء بمعايير تقديم الخدمة المنصوص عليها في عقد الخدمة والتنظيمات ذات العلاقة.
- ٦-٣-٤ أجور تأسيس الخدمة -إن وجد-، وآلية وحالات جواز استعادة أجور التأسيس.

٧-٣-٤ الضمانات اللازمة للمستخدمين، على أن يتم توضيح درجة تغطية الضمان التجاري وشروطه والإجراءات الواجب اتباعها للاستفادة منه، وحقوق المستخدمين في المطالبة بإجراءات تصحيحية عند تعطل الخدمة.

ه الإنصاف في التعامل

- ١-٥** على مقدم الخدمة توفير قناة -أو قنوات- تواصل صوتية أو إلكترونية للمستخدمين.
- ٢-٥** يتمتع المستخدم ومقدم الخدمة بحقوق متوازنة عند التعاقد -ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك-. ومن الإنصاف في التعامل ما يلي:
 - ١-٢-٥** ألا يكون لأحد الطرفين فقط -دون الآخر- الحق في إنهاء العقد، أو تجنب تنفيذه، أو تغيير شروطه، أو تمديده، أو تجديده، أو عدم تجديده.
 - ٢-٢-٥** ألا يسمح لأحد الطرفين بتغيير السعر المتفق عليه دون موافقة الطرف الآخر.
 - ٣-٢-٥** ألا يسمح لأحد الطرفين بالتنازل عن العقد دون موافقة الطرف الآخر.
- ٣-٥** يجوز للمستخدم إنهاء العقد أو تعليق الدفع عند عدم تلبية مستوى الجودة المتفق عليه في العقد، وذلك دون ترتب أي التزامات مالية على المستخدم.
- ٤-٥** يلتزم مقدم الخدمة بتوفير حد أدنى لمدة العقد -ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك- ، ولا يلزم المستخدم بالاستمرار في الخدمة إذا رغب في إلغاء العقد، وهذا لا يخل بأحقية مقدم الخدمة في مطالبة المستخدم بالمبالغ المالية التي قد تفرض عند إلغاء الخدمة بسبب المستخدم قبل نهاية مدة العقد.
- ٥-٥** على مقدم الخدمة أن يعيد أي مبالغ مستحقة لديه للمستخدم أو احتسابها كرسيد بحسب طلب المستخدم أو ما تم الاتفاق عليه في عقد الخدمة، خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) ثلاثين يوما.
- ٦-٥** لا يجوز للمستخدم مطالبة مقدم الخدمة باستعادة أجور تأسيس الخدمات عند إلغائها؛ باستثناء الحالات التي يكون الإلغاء فيها بسبب عدم التزام مقدم الخدمة بما ورد في العقد من التزامات تتعلق بتقديم الخدمة أو مستوى جودتها، وتكون المطالبة متسقة مع ما تبقى من فترة العقد ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك.
- ٧-٥** يجوز لمقدم الخدمة إلغاء الخدمة عن المستخدم إذا خالف أيًا من الأحكام أو الشروط الواردة في عقد الخدمة أو التنظيمات ذات العلاقة، أو إذا مارس أحد الأنشطة المحظورة المحددة في التنظيمات ذات العلاقة، أو عند عدم تسديد مستحقات مقدم الخدمة - بحسب مدة السداد المتفق عليها في العقد-؛ ما لم تكن تلك المستحقات محل شكوى أو نظر لدى مقدم الخدمة أو أي من الجهات ذات الاختصاص، شريطة أن يقدم -المستخدم- ما يثبت ذلك.

٦ جودة الخدمات

على مقدم الخدمة الالتزام بتطبيق الأحكام أدناه بما يتناسب مع طبيعة الخدمة:

- ١-٦ تضمين العقد معايير الجودة والالتزامات التعاقدية التي تضمن الحفاظ عليها بحسب ما يناسب نوع الخدمة والمنتج، وبالتنسيق مع المستخدم إذا تطلب الأمر ذلك ومنها -على سبيل المثال لا الحصر:- الالتزام بمستويات الجودة المتعلقة بالخدمات، وكذلك بآلية تسوية الأضرار، وتوافر الضمانات القانونية والتجارية عند عدم استيفاء متطلبات الجودة، وإمكانية فسخ العقد إذا أخل مقدم الخدمة بأي من شروطه.
- ٢-٦ إصلاح مقدم الخدمة لأعطال الخدمات فور اكتشافها أو عند إبلاغ المستخدم عن تعطل الخدمة المقدمة -أيهما أولا- إذا كان الضمان ساريا، وضمان عدم احتساب أي مستحقات إضافية على المستخدم خلال فترة الانقطاعات والأعطال، أو حسب ما هو منصوص عليه في العقد، على أن يتم توضيح الحد الأدنى للمدة المحددة التي يتعين فيها على مقدم الخدمة إبلاغ المستخدم عن أي أعمال مطلوبة للصيانة.
- ٣-٦ على مقدم الخدمة -إذا تلقى بلاغ عطل من المستخدم- تزويده برقم البلاغ، والوقت اللازم لإصلاح العطل، ومبلغ التسوية خلال فترة العطل -إذا وجد-، وإشعار معالجة العطل.
- ٤-٦ إبلاغ المستخدم مسبقا بأي أعمال مطلوبة تتعلق بصيانة أو تحسين الخدمة، أو إذا كان من المحتمل أن تؤدي هذه الأعمال إلى تعطيل الخدمة للمستخدم أو طلب الدخول إلى مرافقه، ولا يجوز لمالك المرفق -أو من في حكمه- فرض مقابل مالي على مقدم الخدمة، أو منعه من الدخول إلى ذلك المرفق إلا إذا توافر لدى المالك -أو من في حكمه- أسباب مسوغة ونظامية لمنع، ولأي منهما اللجوء إلى الهيئة للبت في الخلاف. ما لم يتفق الطرفان على خلاف ما ذكر.
- ٥-٦ رصد مستوى رضا المستخدمين بانتظام لتعزيز الشفافية، ومتابعة آرائهم ومتطلباتهم وتجاربهم، وإيجاد حلول لرفع مستوى رضاهم وتحسين تجاربهم.

٧ معالجة الشكاوى

- ١-٧ يجوز للمستخدم تقديم الشكاوى لدى مقدم الخدمة خلال (٦٠) ستين يوما من تاريخ علمه بالواقعة محل الشكاوى.
- ٢-٧ بحسب طبيعة الخدمة، على مقدم الخدمة الالتزام بما يلي:
 - ١-٢-٧ إتاحة وسائل ميسرة وفعالة لتلقي شكاوى المستخدم وإدارتها وتزويد المستخدم برقم مرجعي للشكاوى لمعالجتها.
 - ٢-٢-٧ وضع إجراءات ومدد للتعامل مع الشكاوى بما لا يتجاوز (٣٠) ثلاثون يوما؛ على أن تكون الإجراءات والمدد وما يتعلق بها من أسئلة منشورة في الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة.

٣-٢-٧ توثيق شكاوى المستخدمين وإجراءات التعامل معها، وحفظها في سجلات لديه لمدة لا تقل عن (١٢) اثني عشر شهرا ميلاديا، والعمل على تكامل الإجراءات أو النظم الإلكترونية الخاصة به مع إجراءات الهيئة وأنظمتها؛ وفق ما تحدده الهيئة.

٤-٢-٧ وضع وتنفيذ آلية للمراجعة الدورية لمسببات نشوء شكاوى المستخدمين، والعمل على معالجتها.

٥-٢-٧ وضع آليات لقياس رضا المستخدمين والعمل بموجبها.

٦-٢-٧ مراجعة ملاحظات المستخدمين وتجاربهم دوريا، والعمل على معالجتها، ورفع مستوى رضاهم، وتحسين تجربتهم.

٧-٢-٧ تزويد الهيئة دوريا بتقارير وإحصائيات تفصيلية عن الشكاوى، وما تم اتخاذه من إجراءات حيالها، وفق الآلية التي تراها الهيئة.

٣-٧ عند عدم معالجة مقدم الخدمة للشكوى خلال (٣٠) ثلاثين يوما فإنه يجوز للمستخدم تصعيد الشكوى للهيئة خلال مدة لا تتجاوز (٩٠) تسعون يوما من تاريخ إغلاق مقدم الخدمة للشكوى أو انقضاء (٣٠) ثلاثون يوما دون معالجة الشكوى لديه، وذلك فيما يتعلق بجوانب وضوح المعلومات أو الإنصاف في التعامل أو جودة الخدمات؛ بحسب ما ورد في الأقسام (٤) و (٥) و (٦) من هذه التنظيمات؛ على أن يتم تقديم المتطلبات اللازمة لإثبات عدم معالجة مقدم الخدمة للشكوى، متضمنة إثبات تقديم الشكوى لدى مقدم الخدمة، وما يثبت العلاقة التعاقدية.

٤-٧ على مقدم الخدمة عدم مطالبة المستخدم بالمبلغ المعارض عليه، سواء كان الاعتراض أمامه أم أمام الهيئة، وألا يعلق الخدمة أو يلغيها بسبب المبلغ المعارض عليه، وذلك حتى الانتهاء من معالجة الشكوى المقدمة له أو المصعدة للهيئة، وهذا لا يعفي المستخدم من سداد أي مبالغ أخرى غير معترض عليها خلال فترة السداد المحددة في الفاتورة.

٥-٧ للهيئة عدم قبول النظر في الشكوى عند وجود أسباب معتبرة لديها، ومن ذلك - على سبيل المثال لا الحصر:-

١-٥-٧ إذا كان موضوع الشكوى خارج اختصاص الهيئة.

٢-٥-٧ إذا سبق الفصل في موضوع الشكوى؛ سواء من قبل الهيئة أو أي جهة قضائية مختصة.

٣-٥-٧ إذا كان موضوع الشكوى منظورا أمام الهيئة أو جهة قضائية مختصة.

- ٤-٥-٧** إذا صعد المستخدم شكواه بعد انقضاء (٩٠) تسعين يوما من تاريخ إغلاق الشكوى عند مقدم الخدمة أو انتهاء المدة المحددة في الفقرة (٧ - ١) من المادة (٧).
- ٥-٥-٧** إذا كانت الشكوى غير واقعية، أو غير مكتملة، أو مبنية على طلبات غير صحيحة، أو لم تستوف شروط قبولها.
- ٦-٧** تترتب مسؤولية مقدم الخدمة تجاه المستخدم في الحالات التي تقررها الهيئة بحسب وقائع الحالة المنظورة أمامها، ومن ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- ما يلي:
- ١-٦-٧** انقطاع الخدمة، أو تأخيرها، أو العيوب أو الإخفاقات في الخدمة المقدمة.
- ٢-٦-٧** عدم إثبات مقدم الخدمة لصحة المبلغ محل الشكوى.
- ٣-٦-٧** عدم إثبات مقدم الخدمة لصحة الإجراء المتخذ؛ وفقا لما صدر في هذه الوثيقة.
- ٤-٦-٧** اشتراك المستخدم في خدمة بناء على إعلان أو معلومات صدرت من مقدم الخدمة واتضح عدم صحتها، أو كانت مضللة للمستخدم.
- ٥-٦-٧** مخالفة مقدم الخدمة لأي من أنظمة الهيئة.
- ٦-٦-٧** عدم تمكن مقدم الخدمة من إثبات تقديم الخدمة بحسب ما تم الاتفاق عليه مع المستخدم، أو ما تصدره الهيئة من أنظمة.
- ٧-٧** بحسب طبيعة الخدمة فإن مسؤولية مقدم الخدمة إذا لم يثبت إهماله أو تقصيره تتمثل فيما يلي:
- ١-٧-٧** تصحيح المشكلة بما يزيل أثرها عن المستخدم.
- ٢-٧-٧** تصحيح سبب المشكلة، بما يمنع تكرار وقوعها لمستخدم آخر.
- ٣-٧-٧** إتاحة إلغاء عقد الخدمة للمستخدم أو نقلها لمقدم خدمة آخر دون ترتيب أي التزام على المستخدم.
- ٤-٧-٧** تسوية المقابل المالي للخدمة.

٨ أحكام عامة:

- ١-٨** لا يعفي التزام المستخدمين ومقدمي الخدمة بأحكام هذه التنظيمات من الالتزام بأحكام أي تنظيمات خاصة صدرت -أو ستصدر- بشأن حقوق المستخدمين ومقدمي الخدمة في أي من أسواق تقنية المعلومات، وبأي تنظيمات أو أنظمة أخرى ذات صلة في المملكة.
- ٢-٨** لا تقيد هذه التنظيمات حق المستخدم ومقدم الخدمة في طلب التعويض أمام الجهات ذات الاختصاص.

- ٣-٨** يخضع تطبيق أحكام هذه التنظيمات لتقدير الهيئة بحسب كل حالة على حدة وبحسب طبيعة الخدمة.
- ٤-٨** تصدر الهيئة القواعد والضوابط والإجراءات تنفيذا لأحكام هذه التنظيمات، ولها في سبيل ذلك إصدار كافة التنظيمات والقرارات ذات العلاقة.
- ٥-٨** تخضع هذه التنظيمات إلى مراجعة الهيئة دوريا، ويتم تحديثها تبعا لذلك.



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
Communications, Space &
Technology Commission