



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

اللائحة التنظيمية لخدمات ومنتجات الاتصالات العامة

2024

نطاق تطبيق هذه اللائحة:

تطبق هذه اللائحة على مقدمي خدمات الاتصالات المرخص لهم من قبل الهيئة حسب المجالات التالية:

- المرخص لهم لتشغيل شبكات الاتصالات العامة (المتنقلة).
- المرخص لهم لتشغيل الشبكات الافتراضية المتنقلة MVNO.
- المرخص لهم لتقديم خدمات الإنترنت.
- المرخص لهم لتقديم خدمات ذات القيمة المضافة.
- أي مقدم خدمة آخر حاصل على ترخيص أو تصريح من قبل الهيئة لتقديم خدمة أو أكثر من خدمات الاتصالات.

كما تطبق هذه اللائحة عند قيام المرخص له بإدراج خدمات أو منتجات اتصالات جديدة في السوق المحلي أو عند:

- التعديل على خدمات أو منتجات مدرجة وسارية.
- إيقاف سريان خدمات أو منتجات مدرجة وسارية.
- إلغاء خدمات أو منتجات مدرجة وسارية.

المادة الأولى: التعريفات والمصطلحات الفنية

يكون للكلمات والعبارات المعرفة في المادة الأولى من القانون رقم 37 لسنة 2014 نفس المعنى المحدد لها في تطبيق هذه اللائحة. وفضلاً عن ذلك، يكون للكلمات والتعابير الموضحة في هذه اللائحة المعاني المحددة قرين كل منها:

الهيئة: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات المنشأة بموجب أحكام قانون رقم 37 لسنة 2014 والمعدل بالقانون رقم 98 لسنة 2015.

المرخص له أو مقدم الخدمة: الشخص الذي يرخص له بتقديم خدمة أو أكثر من خدمات الاتصالات للجمهور، أو يرخص له بإدارة، أو إنشاء، أو تشغيل شبكة اتصالات، أو خدمة الإنترنت لتوفير خدمات الاتصالات للجمهور، يشمل مقدمي المعلومات أو مزودي المحتوى التي تقدم بواسطة شبكة الاتصالات.

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

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

خدمة الاتصالات: الخدمة التي تتكون كلياً أو جزئياً، من إرسال واستقبال وتمرير المعلومات على شبكات الاتصالات باستخدام أي من عمليات الاتصالات المحلية والدولية بما في ذلك شبكة الإنترنت.

خدمة الاتصالات العامة: خدمة الاتصالات المقدمة للمستفيدين عامة أو لفئة معينة منهم مقابل أجر، وفقاً لأحكام القانون رقم 37 لسنة 2014 والمعدل بالقانون رقم 98 لسنة 2015.

أجهزة الاتصالات: أية أجهزة، أو أدوات، أو وسائل، أو منظومات اتصالات سلكية، أو لاسلكية، تستخدم أو يقصد استخدامها في أغراض الاتصالات وتكون جزءاً من شبكة اتصالات مرتبطة بها أو ضمن مكوناتها، ويشمل ذلك أجهزة الاتصالات الراديوية المحلية والدولية.

اللائحة التنظيمية لخدمات ومنتجات الاتصالات العامة

العرض الترويجي المؤقت: منتجات أو خدمات اتصالات تقدم من قبل المرخص له وتتضمن شرطا بتقديم العرض لفترة زمنية محددة لا تتجاوز 30 يوما ويكون الاشتراك فيه من قبل المشترك خلال فترة سريانه.

العرض الحصري: منتجات أو خدمات اتصالات خاصة تقدم من قبل المرخص لهم لمستخدميهم ويتم تحديد المستخدمين بناء على تقييم المرخص له لسلوك كل مستخدم.

الباقية: هي حزمة خدمات الاتصالات مقدمة من قبل المرخص لهم ويكون شامل لخدمات متعددة.

الباقية الأساسية: هي الباقية المستمرة والمقدمة من قبل المرخص له لفترة زمنية غير محددة ولا تتغير إلا في حال طلب التغيير وتكون متوفرة لمدة لا تقل عن 6 أشهر في قنوات البيع للمرخص له.

خدمات ذات القيمة المضافة: هي خدمات يتم ترخيصها من قبل الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات يتم الاشتراك بها من خلال الموقع الالكتروني أو التطبيق الخاص بالشركة أو ارسال الرسائل النصية من مشغل الخدمة أو مقدم الخدمة للمشاركة في المحاورة، التصويت، المشاركة في الوسائل الإعلامية أو طلب المعلومات، البيانات، الأخبار، الصور أو الأفلام أو الألعاب، وتقديم بصفة تجارية محددة معلن عنها ويتم تشغيلها عن طريق شركات الاتصالات المتنقلة المرخصة بدولة الكويت.

الموزع المعتمد: هو أي شخص طرف في اتفاق يعهد بمقتضاه من مرخص له إلى شركة محلية بيع، أو ترويج، أو توزيع منتجات، أو تقديم خدمات اتصالات، أو معلومات، أو محتوى بصفته وكيلًا، أو موزعًا، أو صاحب امتياز، أو صاحب ترخيص نظير ربح أو عمولة.

الموزع الفرعي: هو أي شخص طرف في اتفاق يعهد بمقتضاه من موزع معتمد إلى شركة محلية بيع، أو ترويج، أو توزيع منتجات، أو تقديم خدمات اتصالات، أو معلومات، أو محتوى بصفته وكيلًا، أو موزعًا، أو صاحب امتياز، أو صاحب ترخيص نظير ربح أو عمولة.

نموذج طلب إدراج الخدمات والمنتجات: نموذج يقدم من قبل المرخص له للحصول على الموافقة من قبل الهيئة لإطلاق أي من خدمات أو منتجات الاتصالات في السوق المحلي (ملحق 1).

عقد الاشتراك بمدة محددة: اتفاق يلزم المرخص له والمشارك بمدة التزام محددة مقابل الاشتراك في أي من الخدمات أو الباقات المقدمة من قبل المرخص له على أن تشمل خصم مالي أو منتجات وتكون المدة الزمنية الموضحة في العقد ابتداءً من تاريخ تفعيل الخدمة.

القيمة الإجمالية لعقد الاشتراك بمدة محددة: هي القيمة الإجمالية المتضمنة للفترة الزمنية وسعر باقة الاشتراك بمدة محددة (وهذه القيمة لا تتضمن المبلغ الشهري للمنتج أو الخدمات المضافة أو الخصومات).

الدفعات الشهرية للجهاز: هي مبالغ شهرية يتم سدادها من قبل المشترك في عقد الاشتراك بمدة محددة مقابل الحصول على منتج معين مرتبط بخدمة من خدمات الاتصالات.

شريحة السوق: تنقسم إلى اشتراكات الدفع الأجل، الدفع المسبق، اشتراكات نقل البيانات أو خدمات القيمة المضافة.

شريحة مفعلة مسبقاً: شريحة تم تفعيلها في الشبكة العامة لاتصالات المرخص له دون تسجيلها باسم أي مشترك.

الرمز السري للمرة الواحدة: هو رمز سري يرسل من قبل المرخص له أو من طرف ثالث تابع للمرخص له إلى المستخدم لتأكيد أي عملية اشتراك أو شراء عبر الإنترنت.

رمز الاستجابة السريعة (QR CODE): هو رمز شريطي (ثنائي الأبعاد)، يقوم بتوفير الوصول السريع للعرض أو الباقية من خلال استخدام الكاميرا الرقمية للهاتف الذكي أو الجهاز اللوحي.

الخصم المالي: هو حافز مالي يمنح للمشارك كخصم من القيمة الإجمالية للمنتج أو الخدمة، والتي تكون نظير توقيع المشترك لعقد الاشتراك بمدة محددة.

غرامة الإلغاء: هي أحد بنود عقد الاشتراك بمدة محددة التي تلزم المشترك بسداد القيمة المذكورة في العقد في حال إلغاء العقد قبل انتهاء المدة، سواء كانت الغرامة متناقصة أو غرامة متزايدة أو غرامة ثابتة.

الغرامة المتناقصة: هي الغرامة التي يلتزم المشترك بسدادها في حال إنهاء العقد قبل انتهاء مدة عقد الاشتراك بمدة محددة والتي تعادل خصم الدفعات الشهرية التي تم سدادها للجهاز من قبل المشترك من إجمالي الدفعات الشهرية للجهاز.

الغرامة المتزايدة: هي الغرامة التي يلتزم المشترك بسدادها في حال إنهاء العقد قبل انتهاء مدة عقد الاشتراك بمدة محددة والتي تعادل قيمة الخصومات الممنوحة للمشارك على الباقية الأساسية أو العرض الترويجي المؤقت للأشهر المنقضية من العقد.

الغرامة الثابتة: هي غرامة محددة من قبل المرخص له يلتزم المشترك بسدادها في حال إنهاء عقد الاشتراك بمدة محددة قبل انتهاء المدة وتكون معلومة طوال مدة العقد.

سياسة الاستخدام العادل: السياسة الملحقه لشروط وأحكام الخدمة المقدمة من قبل المرخص لهم أو مقدمي الخدمة لضمان الحد الأقصى لكفاءة الخدمة بشكل منصف، حفاظاً على العدالة في توزيع الخدمات بين المشتركين وحماية لكل من المرخص لهم أو مقدمي الخدمة والمشاركين من تقديم الخدمات بشكل غير مقبول.

المادة الثانية: أحكام عامة

2.1. لا يجوز للمرخص له إدراج، إيقاف، إلغاء، تغيير، تعديل، أو تسويق أي من خدمات أو منتجات الاتصالات في السوق المحلي إلا بعد الحصول على الموافقة المسبقة من قبل الهيئة.

2.2. يتوجب على المرخص له تزويد الهيئة بكافة المعلومات والوثائق التي يعتمدها المرخص له إدراجها في السوق المحلي من خلال استكمال "نموذج طلب إدراج الخدمات والمنتجات" (ملحق 1).

2.3. يتوجب على جميع المرخص لهم إرسال نسخة من طلب نموذج إدراج الخدمات والمنتجات لأحدث منتجاتهم وخدماتهم، إلى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات عبر البريد الإلكتروني mrc@citra.gov.kw. وذلك قبل موعد الإطلاق، على أن تتم مراجعة كافة الطلبات الواردة إلى الهيئة من خلال البريد الإلكتروني أعلاه، وإفادتهم في حال القبول أو الرفض في غضون (14) يوم عمل، وفي حال عدم الرد خلال 14 يوم عمل يعتبر رفضاً ضمناً.

2.4. يحق للهيئة أن تطلب من المرخص له تزويدها بأي معلومات أو وثائق تراها ضرورية لاستكمال دراسة الطلبات المقدمة، على أن يلتزم المرخص له بتوفير متطلبات الهيئة خلال مدة أقصاها 3 أيام عمل من تاريخ وقت استلام طلب الهيئة.

2.5. يجوز للهيئة أن تلغي اعتمادات العروض أو الباقات الخاصة بالخدمات والمنتجات المدرجة في السوق المحلي بعد الاعتماد عند اكتشاف أي من الحالات التالية:

2.5.1. إذا تبين أن الخدمة أو المنتج تضر بالمستخدمين.

2.5.2. إذا تبين أن الخدمة أو المنتج تضر بالمنافسة العادلة بين المرخص لهم.

2.5.3. إذا تبين أن الخدمة أو المنتج تتنافى مع أحكام اللائحة التنظيمية للخدمات والمنتجات.

2.5.4. إذا تبين أن المعلومات المقدمة من قبل المرخص له غير صحيحة أو مضللة، وذلك وفقاً لتقدير الهيئة.

2.6. يحق للهيئة فرض سقف أعلى أو حد أدنى للأسعار، ويتوجب على المرخص له الالتزام بنطاق الأسعار المعتمد من قبل الهيئة، وذلك بهدف حماية حقوق المستخدمين وتعزيز المنافسة العادلة في السوق.

2.7. يكون المرخص له مسؤولاً تجاه الهيئة عن تطبيق الموزع المعتمد والموزع الفرعي لكافة الضوابط والبنود والالتزامات المنصوص عليها في هذه اللائحة.

2.8. لن يتم احتساب أي عروض خاصة بخدمات التجوال، خدمات الشريحة الإلكترونية، عروض إعادة تعبئة الرصيد، عروض الأجهزة الإلكترونية الإضافية، عروض تأمين الأجهزة الإلكترونية، عروض استبدال الأجهزة الإلكترونية، عروض المنصات

- الإلكترونية، الهدايا المقدمة من قبل شركات الطرف الثالث إلى العملاء من ضمن الباقات الأساسية أو العروض الترويجية المسموح بها سنوياً بشرط عدم إضافة باقة جديدة مع أي مما سبق وأخذ موافقة الهيئة.
- 2.9. يلتزم المرخص لهم بكافة بنود هذه اللائحة، وفي حال مخالفة اللائحة سيتعرض لإحدى الجزاءات والغرامات المقررة في الفصل العاشر من قانون إنشاء الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات رقم 37 لسنة 2014 وتعديلاته. ويكون للأحكام الواردة في هذا اللائحة قوة ملزمة، ويجب على كافة الأشخاص المخاطبين بالالتزام بها. ويترتب على عدم مراعاة هذه الأحكام مخالفة القانون رقم 37 لسنة 2014 بإنشاء هيئة تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، مما يخول الهيئة نحو توقيع العقوبات التي تراها مناسبة على المخالفين.
- 2.10. تقتصر موافقة الهيئة على مميزات العرض الخاصة بالخدمات والمنتجات المقدمة لها فقط بما حددته هذه اللائحة، وذلك دون أدنى مسؤولية على الهيئة إن كان محتوى الإعلانات يخالف النظام والآداب العامة.

المادة الثالثة: الباقة الأساسية

3.1. إطلاق الباقات الأساسية الجديدة:

- 3.1.1. تحدد الهيئة العدد المسموح به لإدراج الباقات الأساسية في السوق المحلي من قبل المرخص له بعدد (3) إطلاقات جديدة خلال السنة الميلادية الواحدة شاملة لجميع شرائح السوق.
- 3.1.2. للمرخص له الحق في اختيار شريحة السوق المناسبة لإطلاق الباقة الأساسية الجديدة وذلك لضمان التخطيط والتنفيذ المناسبين.
- 3.1.3. يجب أن يشمل طلب الحصول على الموافقة المسبقة من قبل الهيئة لإدراج الباقات الأساسية الجديدة المقدمة من المرخص له على استكمال "نموذج طلب إدراج الخدمات والمنتجات" ملحق (1)، إضافة إلى تقديم دراسة جدوى في حال طلب الهيئة لذلك، على أن تشمل كحد أدنى ولا تقتصر على الآتي:
- 3.1.3.1. سعر الوحدة (نقل البيانات، الرسائل القصيرة، دقائق المكالمات).
- 3.1.3.2. سعر خدمات القيمة المضافة في حال الإضافة مع الباقة الأساسية.
- 3.1.3.3. سعر الجهاز والدفعة الشهرية للجهاز في حال الإضافة مع الباقة الأساسية.
- 3.1.3.4. تحديد شريحة السوق المستهدفة للباقات الأساسية.
- 3.1.3.5. متوقع إجمالي عدد الاشتراكات الجديدة مع الأخذ بعين الاعتبار عدد عمليات إلغاء الاشتراك المتوقعة.

3.2. إجراء تعديلات على الباقات الأساسية:

- 3.2.1. تحدد الهيئة النسبة المئوية لإجراء أي تغيير أو تعديل على أسعار الباقات الأساسية الحالية للمرخص له بنسبة تصل إلى 10% كحد أقصى. علماً بأنه لا يجوز للمرخص له زيادة سعر اشتراك الباقات الأساسية إلا في حال زيادة مميزات الباقة بما يتناسب مع قيمة زيادة الاشتراك.
- 3.2.2. يجوز للمرخص له إضافة أجهزة جديدة أو تعديل أسعار الأجهزة على باقة أساسية حالية مع مراعاة الأحكام الواردة في المادة السادسة من هذه اللائحة شريطة الحصول على اعتماد الهيئة، ولن يتم احتسابها كباقة جديدة من إجمالي الباقات السنوية المتاحة.

3.3. الفترة الزمنية للباقات الأساسية:

- 3.3.1. يجب أن تكون جميع الباقات الأساسية سارية لمدة (6 أشهر) كحد أدنى في السنة الميلادية الواحدة، وذلك قبل السماح للمرخص له بإجراء أي تغييرات على الباقات الأساسية. إلا أنه يمكن للمرخص له استبدال أي باقة أساسية قبل انتهاء فترة الـ (6 أشهر) وتقديم الباقة الأساسية البديلة عنها، وذلك بعد تقديم أسباب طلب الاستبدال والحصول على موافقة الهيئة.

علماً بأنه سيتم احتساب الباقية الأساسية البديلة كباقية أساسية جديدة ويتم خصمها من إجمالي الباقيات الأساسية السنوية المتاحة للمرخص له.

3.3.2 في حال وجود تعديلات طفيفة على الباقيات الأساسية (على سبيل المثال لا الحصر): تغيير تاريخ إطلاق الباقية بشرط أن تكون قبل موعد إدراجها، فإن الهيئة ستقوم بمنح الموافقة على العرض، ولن يتم احتساب هذه التعديلات من ضمن عدد الباقيات الأساسية المسموح بها للسنة الميلادية الواحدة.

3.3.3 أما في حال وجود تغييرات جوهرية على خطة الباقية مثل التغيير في السعر أو الخصومات وغيرها، فإنها تعتبر باقية جديدة وبالتالي يستوجب على المرخص له تقديم طلب جديد، وسوف يتم احتساب الباقية البديلة من مجمل عدد الباقيات الأساسية السنوية المتاحة (على النحو المشار إليه في الفقرة السابقة).

المادة الرابعة: العرض الترويجي المؤقت:

4.1 إدراج العرض الترويجي:

4.1.1 يجب أن يشمل طلب إدراج العرض الترويجية المؤقتة في السوق المقدمة من قبل المرخص له للحصول على موافقة الهيئة، بالإضافة إلى نموذج الخدمات والمنتجات وتقديم دراسة جدوى في حال طلب الهيئة على أن تشمل كحد أدنى ولا تقتصر على الآتي:

4.1.1.1 سعر تكلفة الوحدة (نقل البيانات، الرسائل القصيرة، دقائق المكالمات).

4.1.1.2 سعر تكلفة خدمات القيمة المضافة.

4.1.1.3 سعر تكلفة الجهاز والدفعة الشهرية للجهاز.

4.1.1.4 تحديد شريحة السوق المستهدفة للعرض الترويجي المؤقت.

4.1.1.5 متوقع إجمالي عدد الاشتراكات الجديدة.

4.2 مدة العرض الترويجي:

4.2.1 تحدد الهيئة مدة 30 يوماً كحد أقصى للمدة الزمنية التي تكون فيها العرض الترويجي المؤقتة متاحة للاشتراك فيها، ولا يجوز للمرخص له طلب تمديد هذه المدة بعد انتهائها.

4.3 عدد العروض الترويجية المؤقتة المسموح بها خلال السنة الميلادية الواحدة:

4.3.1 يسمح للمرخص له الحصول على عدد عروض ترويجية مؤقتة محددة سنوياً حيث تنقسم العروض الترويجية المؤقتة إلى (4) شرائح، كما هي مبينة في الجدول أدناه:

عدد العروض	نوع الاشتراك
(7) عروض ترويجية مؤقتة في السنة الميلادية الواحدة كحد أقصى.	اشتراكات الدفع المسبق
(6) عروض ترويجية مؤقتة في السنة الميلادية الواحدة كحد أقصى.	اشتراكات الدفع الأجل (غير شاملة للأجهزة)
(6) عروض ترويجية مؤقتة في السنة الميلادية الواحدة كحد أقصى.	اشتراكات الدفع الأجل (شاملة للأجهزة)
(6) عروض ترويجية مؤقتة في السنة الميلادية الواحدة كحد أقصى.	اشتراكات نقل البيانات للدفع المسبق أو الأجل

4.3.2. لن يتم ترحيل أي من العروض الترويجية المؤقتة المتاحة للمرخص له إلى السنة الميلادية التالية في حال عدم استنفاد كافة العروض المسموح بها خلال السنة الميلادية الواحدة.

4.4. الفترة الزمنية بين العرض الترويجية المؤقتة:

4.4.1. لن يتم السماح للمرخص له بإعادة إطلاق ذات العرض الترويجي المؤقت إلا بعد مرور شهر على الأقل من تاريخ انتهاء العرض الترويجي السابق.

4.4.2. تعتبر إعادة إطلاق ذات العرض الترويجي المؤقت عرض ترويجي مؤقت جديد، وسوف يتم احتسابه من إجمالي عدد العروض الترويجية المؤقتة المسموح بها خلال السنة الميلادية الواحدة.

المادة الخامسة: العرض الحصري للمستخدم

يلتزم المرخص له بأخذ الموافقة المسبقة من قبل الهيئة لتقديم أي عرض حصري للمستخدم. علماً بأن العروض الحصرية للمستخدم لن يتم احتسابها من ضمن عدد العروض الترويجية المسموح بها خلال السنة الميلادية الواحدة. كما يتوجب على المرخص له الالتزام بالضوابط التالية:

5.1 لا يجوز للمرخص له تقديم أي عروض حصرية للمستخدم إلا بعد مرور (89) يوماً دون انقطاع الخدمة لعملاء الدفع المسبق و(11) شهراً دون انقطاع الخدمة لعملاء الدفع الآجل.

5.2 لا يجوز للمرخص له تقديم أي عروض جديدة غير معتمدة من قبل الهيئة واستخدامها كعروض حصرية للمستخدم.

5.3 لا يجوز للمرخص له تقديم عرض حصري للمستخدم مخصص لنقل الأرقام سواء كان ذلك عن طريق الأفرع، خدمة العملاء الهاتفية، قنوات البيع الإلكترونية أو الموزعين من خلال القيام بالتواصل بشكل مباشر أو غير مباشر مع عملاء الشركات المنافسة بهدف استقطاب المشتركين للانتقال إليهم، والذي بدوره قد يؤدي إلى الإخلال بأحكام المنافسة ومخالفة لائحة نقل الأرقام الصادرة عن الهيئة.

المادة السادسة: اشتراك الدفع الآجل للباقات الأساسية والعروض الترويجية المؤقتة والعروض الحصرية للمستخدم

6.1. الخصم المالي:

6.1.1. يسمح للمرخص له بتقديم خصم مالي على الخدمات والمنتجات بحد أعلى لا يتجاوز ثلث قيمة عقد الاشتراك بمدة محددة وذلك للحد من رسوم الإلغاء المترتبة على إلغاء عقود الاشتراك بمدة محددة على المشتركين.

6.1.2. أي تخفيض ممنوح من قبل المرخص له على سعر الباقة الأساسية أو العرض الترويجي المؤقت أو الأجهزة يعني أنه خصم مالي.

6.2. غرامة الإلغاء:

6.2.1. يجب أن تعكس غرامة الإلغاء قيمة الخصم المالي الممنوح للخدمات والمنتجات المذكورة ضمن عقد الاشتراك بمدة محددة المبرم بين المرخص له والمشارك، وتشمل الغرامات المتناقصة والمتزايدة والغرامات الثابتة.

6.2.2. يلتزم المرخص له بتطبيق غرامات الإلغاء المذكورة أدناه في عقد الاشتراك بمدة محددة عند تقديم الخصم المالي للمشارك.

6.3. الغرامة المتناقصة:

6.3.1. تطبيق الغرامة المتناقصة على المشارك عند إلغاء عقد الاشتراك بمدة محددة قبل انتهاء فترة العقد.

6.3.2. تعادل الغرامة المتناقصة قيمة الدفعات الشهرية المتبقية للمنتج حتى تاريخ انتهاء العقد.

6.3.3. يتم احتساب الغرامة المتناقصة على النحو التالي:

الغرامة المتناقصة = إجمالي الدفعات الشهرية للمنتج - الدفعات الشهرية للمنتج التي تم سدادها من قبل المشارك
اللائحة التنظيمية لخدمات ومنتجات الاتصالات العامة

6.4. الغرامة المتزايدة:

- 6.4.1. تطبق الغرامة المتزايدة على المشترك عند إلغاء عقد الاشتراك بمدة محددة قبل انتهاء فترة العقد.
- 6.4.2. تعادل الغرامة المتزايدة قيمة الخصومات الممنوحة للمشارك على الباقية الأساسية أو العرض الترويجي المؤقت للأشهر المنقضية من العقد.
- 6.4.3. يتم احتساب الغرامة المتزايدة على النحو التالي:

الغرامة المتزايدة = قيمة الخصم (الشهري) الممنوح للمشارك X عدد الأشهر المنقضية من العقد

6.5. الغرامة الثابتة:

- 6.5.1. تطبق الغرامة الثابتة على المشترك في حال تقديم المرخص له خصم مالي على المنتج أو الخدمة وتم إلغاء العقد قبل انتهاء فترة عقد الاشتراك بمدة محددة.
- 6.5.2. تعادل الغرامة الثابتة إجمالي قيمة الخصومات الممنوحة للمشارك على المنتج أو الخدمة مقابل التزام المشترك بعقد اشتراك بمدة محددة وتكون معلومة طوال مدة العقد.
- 6.5.3. يتم احتساب الغرامة الثابتة على النحو التالي:

الغرامة الثابتة = مجموع قيمة الخصم المالي للمنتج أو الخدمة

6.6. غرامات الأرقام المميزة:

يتوجب على المرخص له ذكر الغرامة المترتبة على المشترك بشكل واضح وصريح في عقد الاشتراك بمدة محددة مع مراعاة التالي: في حال إلغاء المشترك عقد الاشتراك بمدة محددة، وقرر المشترك عدم الاحتفاظ بالرقم المميز، فإنه لا يجوز للمرخص له فرض أي غرامات متعلقة بالرقم المميز ضد المشترك.

- 6.6.1. يحق للمشارك الاحتفاظ بالرقم المميز عند إلغاءه لعقد الاشتراك بمدة محددة قبل انتهاء مدة العقد، بشرط أن يقوم المشارك بدفع الرسوم المطلوبة للرقم المميز المذكورة في عقد الاشتراك بمدة محددة.
- 6.6.2. في حال سداد قيمة الرقم المميز مقدماً، لا يجوز للمرخص له فرض أي غرامات متعلقة بالرقم المميز عند توقيع عقد اشتراك بمدة محددة مستقبلاً.
- 6.6.3. في حال انتهاء مدة عقد الاشتراك بمدة محددة يحق للمشارك الاحتفاظ بالرقم المميز دون دفع أي رسوم أو غرامات ولا يجوز للمرخص له فرض غرامة أو سحب الخط.
- 6.6.4. في حال انتهاء عقد الاشتراك بمدة محددة وسداد جميع المستحقات للعقد، يجوز لمشارك الرقم المميز تغيير الباقية الخاصة بالرقم المميز واختيار ما يراه مناسباً من أي باقية أساسية أو عرض ترويجي مؤقت أو التحويل إلى شريحة الدفع المسبق.
- 6.6.5. يجب على المرخص له إرسال قائمة واضحة لتصنيف الأرقام المميزة مع الحرص على تحديثها بشكل دوري وذلك للاعتماد من قبل الهيئة، مع ذكر الغرامات المترتبة لكل تصنيف، ومخاطبة الهيئة بها من خلال البريد الإلكتروني. mrc@citra.gov.kw

6.6.6 يُحظر على المرخص له فرض أي رسوم أو غرامات خاصة بالرقم المميز تتعارض مع الغرامات المذكورة في المادة السادسة من هذه اللائحة.

المادة السابعة: اشتراكات الدفع المسبق للباقات الأساسية والعروض الترويجية المؤقتة والباقات الأساسية

يجب على المرخص له الحصول على موافقة مسبقة من قبل الهيئة قبل إطلاق أي عرض ترويجي مؤقتة أو باقات أساسية في الأسواق المحلية، ويشمل ذلك العروض الحصرية للمستخدم. كما يجب على المرخص له الالتزام بالأسعار المعتمدة مسبقاً من قبل الهيئة.

7.1. مدة صلاحية اشتراكات الدفع المسبق:

7.1.1 الالتزام بفترة صلاحية خط اشتراك الدفع المسبق ولا يجوز للمرخص له في أي حال من الأحوال فصل أو تعليق الاشتراك قبل انتهاء فترة الصلاحية الخاصة بالخط، حتى في حال عدم وجود رصيد متاح في الخط أو حتى في حال عدم استخدام خط اشتراك الدفع المسبق من قبل المشترك.

7.1.2 الالتزام بمنح المشترك فترة سماح لا تقل عن (60) يوماً بعد انتهاء فترة الصلاحية الخاصة بخط اشتراك الدفع المسبق، مع الاحتفاظ واسترداد الرصيد الدائن للمشارك في حال إعادة تفعيل الخط قبل انتهاء فترة التعليق (60) يوماً، وفي حال عدم قيام المشترك بإعادة تعبئة خط اشتراك الدفع المسبق خلال الفترة المحددة، يجوز للمرخص له إعادة تخصيص الخط وفق سياسته الداخلية ووفقاً للقرارات واللوائح الصادرة من قبل الهيئة.

7.1.3 الالتزام بمنح المشترك فترة سماح لا تقل عن (30) يوماً من شراء الخط الجديد ولا يجوز للمرخص له سحب الخط حتى دون تفعيل أي باقة أو خدمة من قبل المشترك، مع الالتزام بما ورد أعلاه في النقطة رقم (2).

7.2. الشرائح المفعلة مسبقاً:

7.2.1 لا يجوز للمرخص له بيع شرائح مفعلة مسبقاً في السوق المحلي سواء عن طريق الأفرع الرئيسية أو الموزعين أو قنوات البيع الإلكترونية.

7.2.2 يتوجب على المرخص له الالتزام بجميع الاشتراطات المذكورة بلائحة تسجيل البيانات الصادرة من قبل الهيئة.

7.3. رمز الاستجابة السريعة (QR Code):

7.3.1 يجب أن يكون لكل عرض ترويجي مؤقت رمز الاستجابة السريعة (QR Code) مرتبط بخدمة أو منتج محدد. كما يجب إنشاء رمز الاستجابة السريعة قبل موعد الإطلاق، ووضعه في الجزء المخصص به في عرض التقديم.

7.3.2 عند تفعيل الباقة يتم مسح رمز الاستجابة السريعة ضوئياً، لتظهر صفحة ويب مخصصة تعرض تفاصيل الباقة كاملة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- عدد الدقائق المتاحة
- سعة نقل البيانات
- مدة الصلاحية

7.3.3 يجوز للمرخص له اقتراح إجراء بديل لتفعيل الباقات الأساسية أو العروض الترويجية المؤقتة وذلك بعد الحصول على موافقة الهيئة.

المادة الثامنة: الخدمات ذات القيمة المضافة

يجب على المرخص له الالتزام بالآتي:

اللائحة التنظيمية لخدمات ومنتجات الاتصالات العامة

- 8.1. تحديد الشروط والأحكام لكافة الخدمات بشكل مكتوب.
- 8.2. تحديد قيمة الاشتراك (يومي، أسبوعي، شهري، سنوي) في الخدمة بشكل واضح.
- 8.3. إرسال الرمز السري للمرة الواحدة (OTP) إلى المستخدم والتأكد من إدخاله للرمز قبل أي عملية اشتراك من خلال الموقع الإلكتروني أو التطبيق الخاص بالمرخص له.
- 8.4. للمستخدم الحق في إضافة الخدمة أو إلغائها في أي وقت، سواء كانت الخدمة نظير مقابل مادي أو مجاناً عن طريق جميع القنوات.
- 8.5. لا يجوز وصف أي خدمة من الخدمات على أنها "مجانية"، في حال توجب على المستخدم تسديد رسوم الاشتراك سواء بشكل فوري أو أجل. إلا في حال كانت هذه الخدمة مجانية لفترة محدودة، فيتوجب على المرخص له ذكر ذلك بشكل واضح في أي من الإعلانات الخاصة بالخدمات والمنتجات. ولا يجوز تحويل الاشتراك إلى عقد دون أخذ موافقة المشترك مع احتفاظ بنسخة من موافقة المشترك.
- 8.6. تزويد الهيئة بقائمة تشمل كافة المشتركين لخدمة معينة من خدمات القيمة المضافة في حال طلب ذلك.

المادة التاسعة: متطلبات عقود الاشتراك بمدة محددة

9.1 يلتزم المرخص له بإضافة البنود التالية في عقود الاشتراك بمدة محددة لجميع الباقات الأساسية والعروض الترويجية المؤقتة بشكل واضح للمشارك على أن تتضمن:

- 9.1.1. توقيع المشترك أو المصادقة عبر تطبيق هويتي.
- 9.1.2. ختم المرخص له (يسمح بإضافة رمز الاستجابة السريعة – QR Code).
- 9.1.3. المدة الزمنية لعقد الاشتراك بمدة محددة.
- 9.1.4. رسوم الاشتراك الشهري بعد انتهاء عقد الاشتراك بمدة محددة.
- 9.1.5. تحديد الإجراء المتبع من قبل المرخص له عند انتهاء عقد الاشتراك بمدة محددة.
- 9.1.6. تفاصيل الباقة الأساسية أو العرض الترويجي المؤقت (السعر والمزايا).
- 9.1.7. سياسة الاستخدام العادل.
- 9.1.8. غرامة الإلغاء.
- 9.1.9. نوع الغرامة مع تقديم جدول تفصيلي واضح للغرامات (المتناقصة أو المتزايدة أو الثابتة).
- 9.1.10. رسوم الإلغاء (الثابتة).
- 9.1.11. معدل السداد التناقصي – الدفعات الشهرية.
- 9.1.12. قيمة الخصم التزايدي
- 9.1.13. سعر الجهاز. (ان وجد)
- 9.1.14. رسوم الرقم المميز. (ان وجد)
- 9.1.15. دفعة مالية مسبقة (مقدم مالي): يجب على المرخص له ذكر أي دفعات مقدمة مطلوبة من المشترك لأي منتج أو خدمة في عقد الاشتراك بمدة محددة.
- 9.2. يجب على المرخص له تزويد المشتركين بعد توقيع العقد بنسخه من سند الشراء ونسخة من عقد الاشتراك بمدة محددة أو منتج الذي يوضح كافة تفاصيل الاشتراك، كما يلتزم المرخص له بتزويد المشتركين بنسخة من عقد الاشتراك بمدة محددة عند طلب المشترك خلال أي وقت أثناء فترة الاشتراك.

9.3. يجب ألا يقل حجم الخط (font) المستخدم في عقد الاشتراك بمدة محددة عن (12)، وأن يكون الخط واضح للمشارك في كافة العقود، الفواتير، الإيصالات أو أي مستندات أخرى مقدمة للمشارك، وأن تكون شروط ورسوم إلغاء الخدمة موضحة بخط عريض وواضح.

9.4. يتوجب على المرخص له الحصول على موافقة المشارك عن طريق إرسال الرقم السري للمرة الواحدة (OTP) إلى المشارك والتأكد من إدخاله لذات الرمز السري للمرة الواحدة أو المصادقة من خلال تطبيق هويتي قبل إتمام أي عملية تغيير للباقة الأساسية، أو العرض الترويجي المؤقت، أو إضافة منتج، أو خدمة من خلال الموقع الإلكتروني أو التطبيق الخاص للمرخص له، وفي حال عدم توفر هاتف ذكي لدى العميل يتم مراجعة الفرع من أجل إتمام عملية المصادقة.

المادة العاشرة: طلب اعتماد الخدمات والمنتجات

10.1. شروط العمل الخاصة بـ "نموذج طلب إدراج الخدمات والمنتجات":

- 10.1.1 يجب على المرخص له ترقيم نموذج طلب إدراج الخدمات والمنتجات برقم تسلسلي والإشارة إليه عند تقديم طلب الاعتماد من قبل الهيئة لإدراج العرض في السوق، وإضافته على الإعلانات المتعلقة في المنتج والخدمة الموافق عليها.
- 10.1.2 يجب على المرخص له الالتزام بشروط العمل الخاصة بـ "نموذج طلب إدراج الخدمات والمنتجات" للحصول على الموافقة من قبل الهيئة لإدراج أي خدمة أو منتج اتصالات في السوق المحلي.
- 10.1.3 يجب على المرخص له تزويد الهيئة بكافة المتطلبات والتفاصيل اللازمة، علماً بأنه سوف يتم رفض أي من العروض الترويجية المؤقتة أو الباقات الأساسية التي لم تستوف جميع المتطلبات.

10.2. شريحة السوق المستهدفة:

يجب على المرخص له ذكر شريحة السوق المستهدفة بشكل واضح لجميع الباقات الأساسية والعروض الترويجية المؤقتة.

10.3. نقاط البيع:

يحق للمشارك تخفيض الاشتراك واختيار أي باقة يراها مناسبة لدى المرخص له سواء من الباقات الأساسية أو العروض الترويجية المؤقتة وإتاحة الاشتراك في جميع نقاط البيع سواء كانت الأفرع، خدمة العملاء الهاتفية، الموقع الإلكتروني، التطبيق أو عن طريق الموزعين المعتمدين، أو الموزعين الفرعيين، ولا يجوز للمرخص له إلزام المشارك بتغيير الاشتراك إلى باقة أعلى فقط.

10.4. الإعلانات الخاصة بالخدمات والمنتجات:

- 10.4.1 يجب إرفاق جميع الإعلانات التسويقية مع نموذج طلب الخدمات والمنتجات.
- 10.4.2 يجب أن تكون الإعلانات التسويقية واضحة وتعكس ما تم تقديمه في نموذج طلب الخدمات والمنتجات.
- 10.4.3 لا يجوز للمرخص له الإشارة إلى أي منتج أو خدمة بكونها "مجانية"، إذا توجب على المشارك سداد أي رسوم للحصول عليها.
- 10.4.4 سوف يتم اعتبار اختلاف الإعلان عن العرض الترويجي المؤقت أو الباقة الأساسية، تضليل للعملاء مما قد يؤدي إلى مخالفة المرخص له.
- 10.4.5 يلتزم المرخص له بوضع الرقم التسلسلي الخاص بالهيئة على جميع الخدمات والمنتجات والإعلانات التسويقية المعتمدة عند إدراجها في السوق.

10.5. سعر الأجهزة:

- 10.5.1 نظراً لكون سعر الأجهزة في الباقات الأساسية أو العرض الترويجي المؤقتة عاملاً أساسياً في تحديد الحد الأقصى للدعم المالي المسموح به، فإنه يتوجب على المرخص له توحيد سعر الأجهزة في جميع الباقات الأساسية والعروض الترويجية المؤقتة.

10.5.2 كما يتوجب على المرخص له إخطار الهيئة ممثلة بقطاع السوق والمنافسة من خلال البريد الإلكتروني mrc@citra.gov.kw. وذلك في حال إجراء أي تعديلات على الأسعار الخاصة بالأجهزة بالإضافة إلى إرسال قائمة محدثة تشمل أسعار الأجهزة لكل شهر.

10.6 سياسة الاستخدام العادل (الحد الأدنى للاستخدام):

10.6.1 في حال إشارة المرخص له بمصطلح "استخدام غير محدود" لأي من مميزات الباقية الأساسية أو العرض الترويجي المؤقت لاشتراكات الدفع الآجل والمسبق (سعة نقل بيانات، دقائق محلية، رسائل نصية محلية، فإنه يتوجب على المرخص له الالتزام بالآتي كحد أدنى للاشتراك الشهري:

21,600 min	دقائق المكالمات (جميع الشبكات)
3 TB	نقل البيانات
1000	عدد الرسائل النصية المحلية (SMS)
150 GB	وسائل التواصل الاجتماعي

10.6.2 وعلى المرخص له إضافة كافة شروط وأحكام سياسة الاستخدام العادل في عقود الالتزام بخدمة ونشرها على الموقع الرسمي الخاص بالمرخص له.

10.7 المدة الزمنية لعقد الاشتراك بمدة محددة:

10.7.1 يجب ألا تقل مدة عقد الاشتراك بمدة محددة عن (6) أشهر ولا تزيد عن (36) شهراً.

10.7.2 لا يجوز للمرخص له فرض غرامة الإلغاء وربط المشترك باشتراك لمدة زمنية إلا في حال تقديم المرخص له خصم مالي على سعر الخدمة أو المنتج المقدم. بما لا يتعارض مع أحكام الخصم المالي المشار إليه في المادة السادسة من هذه اللائحة.

المادة الحادية عشر: إخطار الهيئة بإيقاف الباقات الأساسية أو العروض الترويجية المؤقتة

11.1 يجب على المرخص له إخطار الهيئة في حال عدم إطلاق أي من الباقات الأساسية أو العروض الترويجية المؤقتة التي تم اعتمادها من قبل الهيئة في السوق المحلي. كما يتوجب على المرخص لهم إخطار الهيئة في حال ما كان هناك ما يعرقل عملية الإطلاق.

11.2 يجب على المرخص له إخطار الهيئة بتأجيل موعد الإطلاق أو إيقاف الإطلاق قبل (2) أيام عمل كحد أدنى من تاريخ الإطلاق المعتمد مسبقاً من قبل الهيئة، وذلك من خلال البريد الإلكتروني التابع لقطاع السوق والمنافسة. mrc@citra.gov.kw ولا يجوز إطلاقها مرة أخرى إلا بعد أخذ موافقة مسبقة من قبل الهيئة.

الملحق رقم (1)

Offer Form

Company name:	
Contact name:	Date:
Mobile: Email:	REF:
Offer title:	
Offer Description:	
Segment: <input type="checkbox"/> Postpaid <input type="checkbox"/> Prepaid	Target Segment: <input type="checkbox"/> Consumer <input type="checkbox"/> Employee <input type="checkbox"/> Corporate
Type of product: <input type="checkbox"/> Ongoing <input type="checkbox"/> Promotion	Service type: <input type="checkbox"/> Voice <input type="checkbox"/> Data <input type="checkbox"/> VAS
Expected Launch date:	Duration: - Start Date: End Date:

Draw dates: (If applicable)

Fair usage policy: (List in detail for Voice, Data, SMS etc.)

Pricing structure: (Summary of pricing structure including installment tables and penalty structure Customer can only add the device on cash or 24month or 12month installments with Broadband and voice portfolio)

NOTE: installments calculated based on the penalty fee:

- Penalty Fees (Prorated):
 - Remaining installments
 - Remaining Installments = (remaining months of commitment * installments price)
 - Example:
 - Devices = 120 KD
 - Commitment is 12 months.
 - Installments are 10 KD per month.
 - Commitment left months after churn = 4 months
 - $120 \text{ KD} - \{(12 \text{ months} - 4 \text{ months} * 10 \text{ KD})\} = 40 \text{ KD}$

Business Rules:

- User manuals and how-to guides will be provided with all products.
- All the penalty fees are prorated.
- The Product will be enabled for broadband & voice lines & and cash with a free prepaid line.
- The product will be available as cash or 24/12-month commitment.

Marketing campaign:

- ATL
- BTL – Collaterals i.e., Flyers/Posters/social media/Website

Communication messages and artwork attachments: