



## فهرس الجريدة الرسمية لجمهورية السودان العدد ١٩٧٤ المؤرخ في ١٥ مارس ٢٠٢٦ م

### تشريعات عمومية

المحتويات	الصفحة
١ / المراسيم الجمهورية	لا توجد
٢ / المراسيم المؤقتة	لا توجد
٣ / القوانين	لا توجد
٤ / اللوائح والقواعد والأوامر التشريعية	
١ / لائحة تنظيم إستئنافات النيابة العامة للعام ٢٠٢٦ .	٤
٢ / لائحة الاتصالات في حالات الطوارئ لسنة ٢٠٢٦ .	٨
٣ / لائحة تنظيم جودة خدمات الاتصالات لسنة ٢٠٢٦ .	٢١
٤ / لائحة تنظيم العروض والباقات الترويجية وإعلاناتها لخدمات الإتصال لسنة ٢٠٢٦ .	٤٤
٥ / لائحة تنظيم إجراءات بطاقات الشرائح المدمجة لسنة ٢٠٢٦ .	٥٧
٦ / لائحة حماية مستخدمى ومشاركى خدمات الاتصالات لسنة ٢٠٢٦ .	٧٠
٧ / لائحة الرسوم على الشركات لسنة ٢٠٢٦	٨٤
٥ / القرارات الجمهورية	لا توجد
٦ / القرارات الوزارية	لا توجد
٧ / قرارات الوالى	لا توجد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## جهاز تنظيم الاتصالات والبريد

لائحة حماية مستخدمي ومشتري خدمات الاتصالات

لسنة ٢٠٢٦ م

بسم الله الرحمن الرحيم

## لائحة حماية مستخدمي ومشركي خدمات الاتصالات لسنة ٢٠٢٦

عملاً بالسلطات المخولة له بموجب أحكام المادة ٨٨ (١) من قانون تنظيم الاتصالات والبريد لسنة ٢٠١٨، أصدر مجلس إدارة جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بموافقة وزير التحول الرقمي والاتصالات اللائحة الآتي نصها:

### الفصل الأول

#### أحكام تمهيدية

#### اسم اللائحة وبدء العمل بها

١- تسمى هذه اللائحة ، "لائحة حماية مستخدمي ومشركي خدمات الاتصالات لسنة ٢٠٢٦" ، ويعمل بها من تاريخ التوقيع عليها.

#### تفسير

٢- في هذه اللائحة تكون للكلمات والعبارات الواردة فيها ذات المعاني الواردة في قانون تنظيم الاتصالات والبريد لسنة ٢٠١٨ ، وما لم يقتض السياق معنى آخر :-  
" القانون " يقصد به قانون تنظيم الاتصالات والبريد لسنة ٢٠١٨ ،  
" مقدم الخدمة " يقصد به الجهة المرخص لها لتقديم خدمة أو أكثر من خدمات الاتصالات للجمهور ،  
" المشترك " يقصد به المستخدم الذي تربطه علاقة تعاقدية مع مقدم الخدمة للاستفادة من خدمات الاتصالات ،  
" عقد الاشتراك " يقصد به أي اتفاق مكتوب بين مقدم الخدمة والمشارك يلتزم بموجبه مقدم الخدمة بتقديم خدمات الاتصالات بمقابل مادي معلوم يدفعه المشارك ،

"نظام خدمة العملاء" يقصد به نظام متكامل يدير من خلاله مقدم الخدمة جميع تعاملات المستخدمين عبر قنوات الاتصال المختلفة بغرض تقديم الدعم الفني الفعّال لهم ،

"البيانات الشخصية" يقصد بها البيانات التي يمكن من خلالها معرفة وتحديد هوية المستخدم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ،

"خدمة الدفع المقدم" يقصد بها خدمات الاتصالات التي يتم فيها الايداع المالي مسبقاً مقابل الاستخدام، ويتم خصم تكلفة الاستخدام من الرصيد المدفوع مسبقاً دون إصدار فواتير ،

"خدمة الدفع الآجل" يقصد بها خدمات الاتصالات التي يتم سداد المقابل المالي لها وفق فاتورة استخدام الخدمة ،

"الفاتورة" يقصد بها المستند الذي يصدره مقدم الخدمة بشكل دوري، والمتضمن تفاصيل المقابل المالي نظير الخدمة أو الخدمات التي يقدمها لمستخدم خدمة الدفع الآجل ،

"اتفاقية مستوى جودة الخدمة" يقصد بها عقد بين مقدم الخدمة والمستخدم يحدد مستوى جودة الخدمات المقدمة له وفق مجموعة من المعايير القابلة للقياس المتعلقة بالخدمة .

### نطاق التطبيق

٣- تطبق أحكام هذه اللائحة على جميع خدمات الاتصالات المقدمة للمستخدمين ولا تشمل العلاقة بين المرخص لهم .

### الفصل الثاني

#### التزامات مقدم الخدمة

٤- بالإضافة للالتزامات الواردة بالقانون يلتزم مقدم الخدمة بالآتي :-

( أ ) في مجال حقوق المستخدم :-

(أولاً) تقديم الخدمة وفق عقد الاشتراك المجاز من قبل الجهاز ،

- (ثانيا) تقديم الخدمة دون أي نوع من التمييز بين المشتركين المتماثلين ،
- (ثالثا) توفير وسيلة تواصل آمنة ومستدامة لتلقي الاستفسارات والشكاوى عبر قنوات متعددة وفق التقنيات المتاحة ،
- (رابعا) توفير التجهيزات الفنية اللازمة التي تتيح للمستخدم إمكانية التواصل المجاني مع السلطات المختصة بحالات الطوارئ ،
- (خامسا) إنشاء مراكز خدمات للعملاء لتقديم الخدمات وفق المطلوبات المعتمدة من الجهاز ،
- (سادسا) أن يكون انتشار مراكز خدمات العملاء متناسبا مع الكثافة السكانية والمساحة الجغرافية ووفق الخطط والسياسات والمؤشرات المعتمدة من الجهاز ،
- (سابعا) توفير نظام لخدمة العملاء وفق الموجهات الصادرة من الجهاز ،
- (ثامنا) توفير كوادر مدربة لتلقي الاستفسارات والشكاوى والاستجابة لها والرد عليها ،
- (تاسعا) على مقدم الخدمة عدم استخدام أي بيانات ناتجة من تطبيقات المشترك بناء على استخدامه للشبكة .
- (ب) في مجال توفير المعلومات عن الخدمات وشفافيتها ودقتها وسهولة الوصول إليها :-
- (أولا) توفير المعلومات الصحيحة الواضحة المحدثة والمتعلقة بتقديم الخدمات عبر المنصات الإلكترونية، أو المطبوعات في مراكز خدمات العملاء، على أن تشمل هذه المعلومات كحد أدنى ما يلي :-
- إسم مقدم الخدمة، وعنوان المقر الرئيسي، والفروع، وبيانات الوصول إليه ،
  - مواقع مراكز خدمة العملاء ،
  - الخدمات المقدمة ،

- تفاصيل أسعار الخدمات ويشمل ذلك تعرفه الخدمة وأي مقابل مالي مطلوب دفعه من المشترك .

(ثانيا) الوضوح والشفافية في عرض المعلومات المعلن عنها من خلال جميع القنوات الإعلانية لأي باقات أو عروض لخدماته ،  
(ثالثا) توضيح أي قيود أو شروط للاستخدام أو أي التزامات أخرى متعلقة بالخدمات ،

(رابعا) إخطار المشترك بأي تغييرات تطراً على تعرفه الخدمات المقدمة له قبل تطبيقها بما يتوافق مع الفترات الزمنية المنصوص عليها من قبل الجهاز،  
(خامسا) نشر حقوق وواجبات المستخدم في مراكز خدمة العملاء لمقدم الخدمة وعلى منصاته الإلكترونية المختلفة ،

(سادسا) إدراج الرقم المختصر الخاص بالجهاز (٥٠٥٠) بصورة واضحة في مراكز خدمة العملاء، و على منصاته الإلكترونية المختلفة ،

(سابعا) وضع وتقديم برامج لتوعية المستخدمين وقياس مدى رضاهم ومتابعة آرائهم ومتطلباتهم بشأن الخدمات المقدمة وجودتها ،

(ثامنا) تطوير وسائل إلكترونية تتيح للمشارك إدارة اشتراكاته لإجراء التعديلات بسهولة، بما في ذلك الاطلاع على عقد الاشتراك أو أي تفاصيل ذات علاقة بالاشتراك .

( ج ) في مجال العروض الترويجية والإعلان عن الخدمات :-

(أولاً) الإعلان عن العروض الترويجية وخدمات القيمة المضافة وفق اللوائح السارية ،

(ثانيا) عدم الاتصال بالمستخدم بغرض الترويج والإعلان عن الخدمات ويشمل ذلك الإعلان عبر المكالمات الآلية أو الصادرة من الشخص الطبيعي ، ويجوز استخدام الرسائل القصيرة أو الوسائط الرقمية في الترويج للخدمات وفق ما يقرره الجهاز ،

(ثالثاً) عدم إرسال أي مواد ترويجية في حالة ابداء المستخدم عدم موافقته على تلقيها .

( د ) في مجال عقد الاشتراك :-

(أولاً) أن تتوافق عقود الاشتراك المقدمة للمشاركين مع هذه اللائحة، وبما لا يتعارض مع أي حقوق للمشارك وردت في أي لوائح أو موجهات أو اتفاقيات سارية أخرى ،

(ثانياً) يجب أن يحتوي عقد الاشتراك كحد أدنى على البنود الآتية :-

- بيانات المشترك وفق الموجهات الصادرة من الجهاز ،
- تصنيف المشترك ما إذا كان من الأشخاص ذوو الإعاقة والاحتياجات الخاصة وتحديد نوع الإعاقة ،
- طبيعة وتفاصيل الخدمة ،
- الشروط والالتزامات لكل طرف ،
- طريقة تقديم الشكاوى والمعالجات المتعلقة بالخدمة ،
- الإجراءات المتبعة عند تعديل العقد وفقاً للموجهات الواردة بهذه اللائحة ،
- طرق التواصل مع الجهاز ويشمل ذلك الموقع الإلكتروني له والرقم المختصر (٥٠٥٠) ،
- توقيع الطرفين على عقد الاشتراك .

(ثالثاً) في حال كان عقد الاشتراك إلكترونياً بالإضافة للمطلوبات الواردة في

البند (ب) أعلاه يجب أن تتضمن الإجراءات الآتية :-

- موافقة المشترك على بنود عقد الاشتراك وذلك عبر الضغط على زر "موافق" أو "أقبل الشروط" ،
- إدخال الرمز السري (OTP) المرسل إلى رقم الهاتف أو البريد الإلكتروني للمشارك ،

- أي إجراءات معتمدة من الجهاز تضمن التحقق من هوية المشترك .

(رابعاً) تقديم مسودة عقد الاشتراك لإجازته من الجهاز ،

(خامساً) تزويد المشترك بنسخة من عقد الاشتراك مع امكانية تقديم نسخة إلكترونية ،

(سادساً) تقديم الخدمة وفقاً لما تم الاتفاق عليه في عقد الاشتراك بما يتوافق مع أحكام هذه اللائحة وأي لوائح أخرى.

(سابعاً) يجوز لمقدم الخدمة إجراء التعديلات اللازمة على عقد الاشتراك وفق الشروط الآتية :-

- موافقة مكتوبة من الجهاز على التعديل ،

- انقضاء فترة التعاقد المتفق عليها، ما لم يقرر الطرفان غير ذلك بعد أخذ موافقة الجهاز ،

- إخطار المشترك بالتعديلات قبل ٦٠ (ستين) يوماً من تاريخ التعديل ،

- تحديد وسائل الإبلاغ عن التعديلات (مثل الرسائل النصية، البريد الإلكتروني، والإشعارات عبر التطبيقات) ،

- الالتزام بتسهيل حق المشترك في رفض التعديلات وإنهاء العقد دون غرامات أو رسوم إضافية إذا لم يوافق على الشروط الجديدة.

(هـ) الاشتراك بالخدمات والباقات وتعديلها وإلغائها :-

(أولاً) عدم اشراك المستخدم في أي خدمات مدفوعة القيمة دون طلبه او بناء على موافقته بشكل صريح ،

(ثانيا) الإعلان عن الشروط والأحكام لأي باقات خدمة يقدمها أو يعلن عنها، على أن تشمل كحد أدنى على المعلومات الآتية :-

- طريقة الاشتراك والتجديد في الخدمة أو الباقة وطريقة الإلغاء، وأنواع الباقات المتاحة وتفصيلها وفق اللوائح السارية ،
- صلاحية الباقات وتواريخ انتهاءها والمتبقي من الباقة وآلية التعامل معها في حالة هنالك إتاحة لترحيلها ،
- أنواع المكالمات والرسائل القصيرة المتاحة والمستثناة من الباقة (داخل الشبكة، خارج الشبكة، دولية) ،
- كيفية تقديم الخدمة في حالة تطبيق قيود الاستخدام من حيث توفر الخدمة وجودتها أو أي قيود أخرى يمكن أن تؤثر على استخدامها .

(ثالثا) توفير وسائل مجانية تمكن المستخدم من مراقبة استهلاكه لأي خدمة سواء كانت خدمة دفع مقدم أو آجل ،

(رابعا) تنبيه المستخدم عند الوصول لنسبة ٥٠٪ و ٨٠٪ من استهلاكه للخدمات أو الباقات عبر الرسائل القصيرة أو أي وسيلة مناسبة ،

(خامسا) توفير إجراءات ووسائل إلكترونية وهاتفية سهلة تمكن المستخدم من طلب إضافة أو تعديل أو إلغاء أي باقات أو خدمات إضافية وعدم إلزامه بالحضور الشخصي ،

(سادسا) عدم التجديد التلقائي للباقات دون موافقة المشترك .

(و) في مجال التعرفة والفواتير والمدفوعات :

(أولا) توفير الخدمة بالسعر المعلن عنه وإشعار المستخدم بتفاصيل أسعارها ومميزاتها، وأي قيود أو استثناءات على استخدامها، وأي رسوم ستطبق عند تجاوز هذه القيود أو الاستثناءات ،

(ثانيا) عدم تقاضي أي مقابل مالي إلا عن الخدمات التي طلبها المستخدم ووافق عليها ما عدا الضرائب والرسوم الحكومية الأخرى المقررة ،

(ثالثا) عدم تحميل المشترك أي تكلفة نظير الخدمات المتوقعة بسبب عطل فني في الشبكة ،

(رابعا) تقديم فاتورة خدمات الدفع الآجل بناء على طلب المشترك بصورة واضحة ومفصلة، ورقياً أو إلكترونياً، وباللغة العربية أو الإنجليزية، حسب اختياره ،

(خامسا) إتاحة الفرصة لمشاركي خدمات الدفع المقدم لمعرفة تفاصيل استهلاك الرصيد عبر أي وسيلة رقمية مناسبة، وباللغة العربية أو الإنجليزية، حسب اختياره ،

(سادسا) تقديم سند السداد - ورقي أو إلكتروني - لأي مبلغ دفعه المشترك .

( ز ) في مجال جودة واستمرارية الخدمة وإصلاح الأعطال :-

(أولاً) الالتزام بالشروط والاحكام الواردة في لائحة تنظيم جودة خدمات الاتصالات السارية وأي لوائح أخرى ،

(ثانيا) الالتزام بالقيود الزمني المتفق عليه لتنفيذ الخدمات وفق الموجهات التي يضعها الجهاز ،

(ثالثا) عدم إيقاف أي من الخدمات المجازة الا بعد موافقة الجهاز لاعتماد ما قد يلزم من تسويات ،

(رابعا) في حال خروج أي من الاجهزة المطرافية التي تم بيعها للمشارك عن العمل لأي أسباب فنية متعلقة بمقدم الخدمة في إطار اتفاق الضمان وسريان الخدمة، عليه إخطار المشتركين بذلك وتوفير أوضاعهم وفقاً لموجهات الجهاز .

(خامسا) تقديم خدمات الصيانة والدعم الفني للأجهزة المشار إليها في الشريحة (ثالثا) وفق الشروط المتعاقد عليها ،

(سادسا) تطبيق قواعد وإجراءات التعويض المعلن عنها في اللوائح المنظمة والموجهات الصادرة من الجهاز.

### الفصل الثالث

#### حقوق المستخدمين من الأشخاص ذوي الإعاقة

٥- يجب على مقدم الخدمة توفير خدمات تتناسب مع المستخدمين من الأشخاص ذوي الإعاقة وفقاً للآتي :-

- (أ) بناء قاعدة بيانات عن مشتركيه من ذوي الإعاقة ونوع الإعاقة لكل منهم ،
- (ب) إتاحة معلومات الخدمات عبر وسائل تناسب الأشخاص ذوي الإعاقة ،
- (ج) تجهيز مراكز خدمة العملاء لاستقبال ذوي الإعاقة وفق احتياجاتهم وتسهيل مسارات الوصول إليها ،
- (د) إعطاء الأولوية في تقديم الخدمات ومعالجة الأعطال أو الانقطاع في الخدمة والرد على الشكاوى والاستفسارات ،
- (هـ) توفير وسيلة تواصل إلكترونية مناسبة لاحتياجاتهم ،
- (و) إتاحة وصول سهل ومجاني ومستمر لخدمات الطوارئ ،
- (ز) إصدار الفواتير والمعاملات الأخرى في صيغة يمكن الوصول إليها من قبل المستخدم ذو الإعاقة البصرية، إذا طلب ذلك ،
- (ح) تدريب موظفي خدمة العملاء للتعامل مع المستخدمين من الأشخاص ذوي الإعاقة .

## الفصل الرابع

### سرية وخصوصية بيانات المستخدمين

٦- (١) بالإضافة للالتزامات الواردة بالقانون واللوائح الصادرة بموجبه وبما لا يتعارض مع أي قانون آخر، يلتزم مقدم الخدمة فيما يتعلق بسرية وخصوصية بيانات المستخدمين بما يلي :-

( أ ) المحافظة على خصوصية المستخدم وضمان سرية بياناته الشخصية أو

أي بيانات ناتجة من استخدام خدمات الاتصالات، وحمايتها ،

(ب) اتخاذ كافة التدابير اللازمة لمنع الوصول غير المصرح به لبيانات

المستخدمين، أو الاطلاع عليها، أو إفشائها، أو نشرها، أو تعديلها بما

يخالف القوانين واللوائح السارية في السودان ،

( ج ) لا يحق لمقدم الخدمة استخدام أي من بيانات المشتركين أو البيانات

الناتجة عن حركة اتصالات المشتركين الا وفقا للقوانين واللوائح المنظمة

لذلك ،

( د ) تسجيل وحفظ أي عمليات نفاذ على بيانات المستخدمين ،

(هـ) الإفصاح عن سياسة الخصوصية للمستخدمين بعد إجازتها من الجهاز ،

( و ) عدم الإفصاح عن أي من بيانات المستخدم ما لم يكن هذا الإفصاح بناءً

على طلبه، أو وفق القوانين أو اللوائح والموجهات الصادرة من الجهاز ،

( ز ) توثيق جميع عمليات الإفصاح عن البيانات وتقديم تقارير متى ما طلبها

الجهاز.

(٢) يلتزم مقدم الخدمة بأحكام البند (١) عند معالجة البيانات الشخصية أو البيانات

الناتجة عن استخدام خدمات الاتصالات، بما لا يتعارض مع القوانين واللوائح

المنظمة .

## الفصل الخامس

### حقوق المستخدمين في حالات الطوارئ

٧- بالإضافة للالتزامات الواردة بالقانون واللوائح المنظمة يلتزم مقدم الخدمة اثناء حالات الطوارئ بالآتي :-

- (أ) توعية المستخدمين بالخدمات التي سيتم تقديمها في حالات الطوارئ المختلفة ،
- (ب) توضيح الإجراءات التي سيتم اتباعها في حالة حدوث انقطاع للخدمة، وتوفير وسيلة للتواصل مع المستخدمين خلال تلك الفترة ،
- (ج) تقديم خدمات مجانية للمستخدمين للتواصل مع السلطات المختصة بالتعامل مع حالات الطوارئ ،
- (د) إتاحة الفرصة لمشارك الدفع المقدم للتواصل مع السلطات المختصة بالتعامل مع حالات الطوارئ في حال نفاذ رصيده .

## الفصل السادس

### شكاوى المستخدمين

- ٨- (١) يجب على مقدم الخدمة تمكين المستخدمين من تقديم الشكاوى عبر وسائل الاتصال، سواء إلكترونية أو عبر الاتصال الهاتفي أو عبر مراكز خدمة العملاء، وعدم إلزام المستخدمين بوسيلة واحدة لتقديم شكاوهم .
- (٢) يلتزم مقدم الخدمة عند معالجة الشكاوى بما يلي :-

- (أ) وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستخدمين، على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكاوى ٣ (ثلاثة) أيام عمل من تاريخ تقديمها، وأن يتم إخطار المستخدم في حال الحاجة لتمديد الفترة الزمنية للمعالجة مع توضيح الأسباب ،
- (ب) في حال الشكاوى الخاصة بالأعطال معالجة تلك الشكاوى وفق الفترة المنصوص عليها في لائحة تنظيم جودة خدمات الاتصالات السارية،

- وفي حال الحاجة لتمديد الفترة الزمنية للمعالجة يتم إخطار المستخدم مع توضيح الأسباب بعد أخذ موافقة الجهاز ،
- ( ج ) تزويد المستخدم برقم مرجعي لشكواه عبر أي من الوسائل المتاحة، سواء كانت ورقية أو رسالة نصية أو أي وسيلة إلكترونية أخرى ،
- ( د ) تزويد المستخدم بعد معالجة الشكوى برد مسجل عن نتيجة معالجة شكواه عبر أي من الوسائل المتاحة، وذلك خلال مدة لا تتجاوز ٢٤ (أربع وعشرين) ساعة من إغلاق الشكوى ،
- (هـ) تزويد الجهاز بتقارير وإحصائيات تفصيلية عن الشكاوى الواردة إليه، وما اتخذه من إجراءات حيالها بشكل دوري أو بحسب ما يطلبه الجهاز ،
- ( و ) حفظ قاعدة بيانات الشكاوى وجميع الإجراءات التي تمت عليها لمدة لا تقل عن ٦ ( ستة ) أشهر من تاريخ إغلاق الشكوى ،
- ( ز ) تحليل أسباب الشكاوى وتقديم الحلول الفعالة لتجنب تكرارها مستقبلاً .
- (٣) عند انتهاء المدة المحددة لمعالجة الشكوى المقدمة من المستخدم دون الرد عليها، أو في حال عدم رضاه عن الحل المقدم، يتم اتباع الإجراءات الآتية :
- ( أ ) يجوز للمستخدم رفع شكواه للجهاز وذلك خلال فترة لا تزيد عن ٣٠ ( ثلاثين ) يوماً من تاريخ إخطاره بنتيجة المعالجة ،
- ( ب ) تتضمن الشكوى المقدمة للجهاز كافة التفاصيل والبيانات والمستندات المتعلقة بها أو بحسب ما يطلب منه ،
- ( ج ) يقوم الجهاز بإحالة الشكوى إلى مقدم الخدمة للرد عليها خلال المدة التي يحددها الجهاز ويقوم الجهاز بالبت في الشكوى وإخطار المستخدم ومقدم الخدمة بالقرار ،
- ( د ) في حال عدم رد مقدم الخدمة في الفترة المحددة يقوم الجهاز بإصدار قراره، وعلى مقدم الخدمة تنفيذ القرار .

(٤) يجب على مقدم الخدمة تمكين الجهاز من الوصول إلى أنظمة معالجة شكاوى المستخدمين .

(٥) يجوز للجهاز نشر تقارير إحصائيات معالجة الشكاوى .

### الفصل السابع

#### أحكام عامة

#### حقوق المستخدمين

٩- تعتبر أي حقوق للمستخدم وردت في أي لوائح أخرى مكملة لهذه اللائحة.

#### المخالفات والجزاءات المالية

١٠- مع مراعاة أحكام المادة ٨٦ من القانون يجوز للجهاز توقيع جزاءات مالية للمخالفات حسب الجدول أدناه وفي حالة تعارضها مع أحكام أي لائحة أخرى تسود أحكام هذه اللائحة.

٢	المخالفة	الجزاء المالي
١.	التمييز في تقديم الخدمة أو الامتناع عن تقديمها لطالبيها.	٨% - ١٢% من رسوم الترخيص
٢.	عدم توفير مراكز خدمات كافية تتناسب مع الكثافة السكانية والتوزيع الجغرافي.	٥% - ٨% من رسوم الترخيص
٣.	إفشاء بيانات المستخدمين دون موافقتهم.	٨% - ١٢% من رسوم الترخيص
٤.	التأخير في معالجة شكاوى المستخدمين عن المدة المحددة دون إخطار مسبق.	٥% - ٨% من رسوم الترخيص
٥.	نشر تقارير مضللة أو غير دقيقة.	٥% - ٨% من رسوم الترخيص
٦.	عدم توفير خدمات الطوارئ للمشاركين عند انقطاع الخدمة.	٨% - ١٢% من رسوم الترخيص
٧.	عدم الالتزام بالإعلان عن التغييرات في تعرفه الخدمة قبل المدة المحددة.	٥% - ٨% من رسوم الترخيص

٨.	عدم توضيح سياسة الخصوصية أو استخدامها بشكل غير متوافق مع اللوائح.	٨% - ١٢% من رسوم الترخيص
٩.	عدم توفير رقم مرجعي للمستخدم أو عدم الرد على الشكاوى بصورة واضحة.	٥% - ٨% من رسوم الترخيص
١٠.	عدم إعطاء الأولوية لذوي الأشخاص ذوي الإعاقة أثناء حالات الطوارئ.	٥% - ٨% من رسوم الترخيص
١١.	عدم الإيفاء باي التزام من الالتزامات المذكورة في اللائحة لم ترد في المخالفات المذكورة أعلاه من ١ الى ١٠	٠.٥% - ١٢% من رسوم الترخيص
١٢.	تكرار أي من المخالفات خلال ١٢ شهر	ضعف الجزاء المالي

أصدر مجلس إدارة جهاز تنظيم الاتصالات والبريد في اجتماعه رقم (١) لسنة ٢٠٢٦م بتاريخ اليوم الثاني عشر من شهر شعبان سنة ١٤٤٧هـ الموافق اليوم الحادي والثلاثين من شهر يناير سنة ٢٠٢٦م بموافقة وزير التحول الرقمي والاتصالات لائحة حماية مستخدمى ومشتركى خدمات الاتصالات لسنة ٢٠٢٦.

بروفيسور / يوسف حسن عبد الرحيم

رئيس مجلس الإدارة



اوفاق

المهندس / احمد درديري غندور

وزير التحول الرقمي والاتصالات