NTRA
National Telecom Regulatory Authority
الجـــهاز القـــومي لتنـــظيم الإتصـالات

القواعـد العامـة لحماية حقـوق مستخدمي الاتصالات في جمهوريـة مـصر العربية

الفهرس

تمهيد ١
المادة (٢) تعريفات ٢
المادة (٣) نموذج العقد ٣
المادة (٤) التعديلات على نموذج العقد ٣
المادة (٥) التعاقد على الخدمات ٣
المادة (٦) اتاحة الخدمات دون تمييز ٣
المادة (٧) قواعد البيانات ٤
المادة (٨) التعريفة ٤
المادة (٩) جودة الخدمة ٤
المادة (١٠) التعـــويـــــضات ٥
المادة (١١) أعمال الصيانة والتحديثات المخطط لها ٥
المادة (١٢) الإيقاف المؤقت للخدمة ٥
المادة (١٣) الشفافية ٥
المادة (١٤) خاصية نقل الأرقام ٥
المادة (١٥) خدمات القيمة المضافة ٦
المادة (١٦) التعاقد والإلغاء لخدمات الانترنت الثابت ٦
المادة (١٧) المحافظة على سرية وخصوصية البيانات ٧
المادة (١٨) الشكاوى وخدمة العملاء ٧
المادة (١٩) مراكز الإغاثة والطوارىء ٨
المادة (٢٠) الشروط التي يجب توافرها في عقود شركات الاتصالات المرخص لها في جمهورية مصر العربية ٨
المادة (٢١) عدم الوفاء بالقواعد الماثلة ١٠

تمهيد

لما كان الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات هو الجهة المختصة بتنظيم قطاع الاتصالات في جمهورية مصر العربية ومنح تراخيص خدمات الاتصالات وذلك على نحو يواكب أحدث وسائل التكنولوجيا ويلبى احتياجات المستخدمين بأنسب الأسعار في ظل المنافسة الحرة القائمة على عدم التمييز بين الشركات المقدمة لخدمات الاتصالات وبشكل يحمى ويحفظ حقوق جمهور المستخدمين لدى تلك الشركات.

ورغبة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في تحقيق أهدافه المنصوص عليها في القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ بشأن تنظيم الاتصالات وخاصة المتعلقة بحماية حقوق المستخدمين، ورغبة منه في ضمان التزام الشركات المرخص لها بمراعاة حقوق المستخدمين.

فقد ارتأى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات إصدار القواعد العامة لحماية حقوق المستخدمين وذلك عند تقديم الخدمات المرخص بها للمستخدمين وتضمينها داخل عقود الخدمة التي يتم إبرامها معهم, وذلك كله على النحو المبين فيما يلي:

المادة (١) مرجعية العقد

مع عدم الاخلال بأحكام القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ بشأن تنظيم الاتصالات وبالأخص المادة (٦-٥) والتراخيص الصادرة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات للشركات المرخص لها لتقديم خدمات الاتصالات في جمهورية مصر العربية تعتبر القرارات الصادرة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بشأن حماية حقوق المستخدمين جزءاً لا يتجزأ من هذه القواعد ومكملاً ومتمماً لها.

المادة (٢) تعريفات

- الجهـــاز: الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات المنشأ بموجب أحكام قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالقانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣.
- المستخدم: أي شخص طبيعي أو اعتباري يستعمل خدمات التليفون الثابت والتليفون المحمول أو يستفيد منها..
- المشترك/العميل: هو الشخص الطبيعي أو الاعتباري المتعاقد مع الشركة مقدمة الخدمة والذي يستفيد من الخدمة ويكون مسئولاً قانونياً عن التعاقد. .
- مقدم الخدمة: هي الشركة المرخص لها من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لتقديم خدمات الاتصالات داخل جمهورية مصر العربية.
- مشغل البنية الأساسية: هي الشركة المرخص لها من الجهاز بإنشاء وتشغيل وتأجير البنية الأساسية للاتصالات للغير داخل جمهورية مصر العربية.
- القوة القاهرة: يقصد بها أي حدث أو ظرف أو أحداث وظروف مجتمعة لا يمكن دفعها كما لا يمكن التنبؤ بوقوعها وتكون خارجة عن إرادة المرخص والمرخص له وتتسبب في أو / تؤدى إلى / استحالة تنفيذ الالتزامات محل هذا الترخيص أو إلى إعاقة هذا التنفيذ بشكل جسيم وتشمل تلك الأحداث والظروف على سبيل المثال لا الحصر (الحرب والأعمال العدوانية، الإشعاعات النووية، الفيضانات والسيول المؤثرة).

المادة (٣) نموذج العقد

تلتزم الشركات المرخص لها بتقديم مقترح نموذج عقد تقديم الخدمة بغرض اعتماده من الجهاز مطابقاً لكافة الشروط المذكورة في هذه القواعد الماثلة, وعلى الجهاز إعادته بالملاحظات إن وجدت أو إخطار الشركة المرخص لها بعدم صلاحية النموذج لإعادة النظر فيه.

وفي حالة عدم قبول الجهاز لما ورد بمقترح نموذج عقد تقديم الخدمة، يجب عليه إخطار الشركة المرخص لها كتابةً بأسباب تفصيلية عن عدم القبول حتى تتمكن من مراجعة هذه الأسباب وإعادة المقترح بما يتلاءم مع رأى الجهاز وقواعد حماية حقوق المستخدمين.

المادة (٤) التعديلات على نموذج العقد

تلتزم الشركات المرخص لها في حالة رغبتها إجراء أو إدخال تعديلات على نموذج عقد معتمد سلفاً من الجهاز الرجوع إلى الجهاز لأخذ موافقة كتابية مسبقة على هذه التعديلات بنفس الإجراءات المتبعة والموضحة في المادة (٣) من القواعد الماثلة.

المادة (٥) التعاقد على الخدمات

يتم التعاقد مع المشتركين سواءً بشكل مباشر مع الشركة المرخص لها أو من خلال الموزعين المعتمدين- وفقاً للنموذج الذي يتم إقراره واعتماده مسبقا من الجهاز متضمناً بياناً يوضح البيانات الشخصية للمشترك والبنود الأساسية للخدمة المقدمة.

المادة (٦) اتاحة الخدمات دون تمييز

تلتزم الشركات المرخص لها بإتاحة الخدمة محل الترخيص الصادر لها من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات للمستخدمين دون تمييز لأي سبب من الأسباب ولا يحق لها الامتناع عن هذه الإتاحة لهم بدون إبداء أسباب يخضع تقديرها لرقابة الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.

المادة (٧) قواعد البيانات

تلتزم الشركات المرخص لها بإعداد قاعدة بيانات تشمل كافة العملاء المشتركين لديها، كما تلتزم بإجراء تحديث مستمر لهذه البيانات على أن تُحفظ بقاعدة البيانات الخاصة بالشركة كما تحفظ تعاملات العملاء التي تمت مع الشركة وفقاً لما يحدده الترخيص الصادر إلى الشركة من مدد حسب نوع كل خدمة. كما تلتزم الشركات المرخص لها بموافاة الجهاز بأي من تلك البيانات عند طلبها وذلك كله في إطار القواعد القانونية المعمول بها في جمهورية مصر العربية.

المادة (٨) التعريفة

- يحق للشركات المرخص لها الحصول من المستخدمين للخدمة على مقابل مالي (تعريفة) نظير الخدمات التي تقدمها للمستخدمين. وعلى الشركة المرخص لها ان تتقدم إلى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات قبل بدء الخدمة بالتعريفة المقترحة وطرق التحصيل لها لأخذ الموافقة عليها من الجهاز وفقا للأسس والقواعد التي يقرها ويصدرها الجهاز بهذا الشأن والتي ستلتزم بها الشركة المرخص لها. ويترتب على تعاقد الشركة المرخص لها مع المستخدمين على تعريفة لم يتم الموافقة عليها من قبل المرخص وفقا للأسس والقواعد التي يقرها ويصدرها المرخص بهذا الشأن إخلالاً من جانب الشركة المرخص لها.

- لا يجوز للشركة المرخص لها تعديل أو تغيير التعريفة أو طرق التحصيل إلا بعد الحصول على موافقة مسبقة من الجهاز على ذلك وفقا للأسس والقواعد التي يقرها ويصدرها الجهاز في هذا الشأن.

المادة (٩) جودة الخدمة

تلتزم الشركات المرخص لها بتقديم جميع الخدمات المرخص لها بها من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بمستوى أداء يتطابق مع المحددات والمعايير الدولية المتعارف عليها وتوصيات الاتحاد الدولي للاتصالات ITU، وكذلك بالمحددات والضوابط المنصوص عليها بالترخيص.كما تلتزم بالمحددات والمعايير وآليات التحقق منها الصادرة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات والمتعلقة بجودة الخدمة وعلى ما يستجد عليها من تحديثات من قبل الجهاز.

المادة (١٠) التعـــويـــــضات

تلـتزم الـشركات المرخـص لهـا بتعويـض المسـتخدمين ممـن ثبـت اخلالهـم بالتزاماتهـم التعاقديـة تجاههـم، يشـمل ذلـك اسـتمرارية جـودة الخدمـة، الالـتزام بالأطـر الزمنيـة المحـددة لتوصيـل الخدمـة أو إلغائهـا، وقـف الخدمـة مؤقتًـا أو قطـع الخدمـة أو إنهـاء التعاقـد بـدون وجـه حـق، عـلى أن يكـون ذلـك وفقًـا لقائمـة التعويضـات المعتمـدة مـن الجهـاز.

المادة (١١) أعمال الصيانة والتحديثات المخطط لها

في حالـة وجـود أعمـال صيانـة أو تحديثـات عـلى الشـبكات الخاصـة بالـشركات المرخـص لهـا تؤثـر عـلى جـودة الخدمـة أو تتسـبب في انقطـاع أو تعطـل للخدمـة تلـتزم الـشركات بالإخطـار المسـبق للمسـتخدمين بمـدة يحددهـا الجهـاز قبـل الموعـد المقـرر لإجـراء الصيانـة أو التحديثـات والمـدة الـتي ستسـتغرقها، مـع مراعـاة أن تكـون أعمـال الصيانـة والتحديثـات المخطـط لهـا خـارج أوقـات الـذروة (أثنـاء فـترة انخفـاض الحركـة عـلى الشـبكة)

المادة (١٢) الإيقاف المؤقت للخدمة

تلـتزم الـشركات بعـدم إجـراء وقـف مؤقـت للخدمـة بنـاء عـلي طلـب المشـترك إلا بعـد الحصـول عـلى موافقـة كتابيـة منـه شـخصياً أو عـن طريـق مكالمـة صوتيـة مسـجلة بـشرط أن يكـون اتصـال المشـترك مـن نفـس رقـم الخـط الـذي يريـد وقـف الخدمـة عليـه، وفي جميـع الأحـوال يجـب تسـجيل تحقيـق الشـخصية للعميـل ورقمـه القومـي.

المادة (١٣) الشفافية

- تلـتزم الشركـة بإضافـة نسـخة مـن العقـد المعتمـد مـن الجهـاز لتقديـم الخدمـة وذلـك عـلى الصفحـة الرئيسـية للموقـع الإلكترونـي الخـاص بالشركـة في مـكان يسـهل عـلى المسـتخدم الوصـول إليـه.

- كما ترلتزم الشركات المرخص لها بنشر أسعار الخدمات المرخص بها وكافة تفاصيلها بكل وضوح على موقعها الالكتروني.

المادة (١٤) خاصية نقل الأرقام

يلـتزم مقدمـي خدمـات التليفـون المحمـول بتوفـير خاصيـة نقـل الأرقـام طبقـا للقواعـد التنظيميـة والتعليمـات الـتي يصدرهـا الجهـاز وجميـع تعديلاتهـا، عـلى أن تشـمل خاصيـة نقـل الأرقـام كلا مـن الحسـابات الفرديـة (آجلـة أو سـابقة الدفـع) والحسـابات المجمعـة، شريطـة مـرور أربعـة (٤) أشـهر ميلاديـة للرقـم عنـد مقـدم الخدمـة الحـالي في حالـة الحسـابات الفرديـة وعـام ميـلادي كامـل للحسـابات المجمعـة، عـلى أن تتـم عمليـه النقـل للرقم/الحسـاب طبقـا للمـدة المحـددة بخطـة نقـل الأرقـام وفقًـا للقواعـد التنظيميـة السـارية في حينـه.

المادة (١٥) خدمات القيمة المضافة

تلتزم الشركات المرخص لها بما يلي:

١-عدم اشراك العميل في أي خدمة بدون موافقته المسبقة حتى إذا كانت الخدمة مجانية

٢-رسالة الإعلان عن الخدمة يجب أن تشمل توضيح الخدمة، سعر الخدمة، طريقة المحاسبة (سواء يومية أو أسبوعية أو شهرية)، وكيفية الاشتراك

٣-توفير ونشر أكواد مجانية لإلغاء الاشتراك في جميع خدمات القيمة المضافة.

٤-إرسال رسالة نصية قصيرة مجانية للمستخدم أسبوعيًا في كل مرة قبل تجديد الاشتراك لتذكيره بتفاصيل الاشتراك وكيفية إلغاء الخدمة.

٥-ارسال رسالة نصية قصيرة مجانية لكل خصم يتم من رصيد المستخدم مصاحب معه كود إلغاء الخدمة

٦-عدم التضليل بأي شكل من الاشكال في الخدمات المعلن عنها مع وضوح وشفافية الرسالة الإعلانية

٧-اتخاذ كافة الإجراءات والخطوات المؤسسية والفنية اللازمة لحماية وسرية المعلومات والبيانات الخاصة بالمستخدمين.

٨-أن تتضمن الرسالة النصية القصيرة للإعلان عن الخدمات أو المنتجات اسم المُرسل أو الجهة.

٩-عدم ارسال رسائل نصية قصيرة دعائية أو تسويقية للمستخدمين بعد الساعة الـ ٩مساء وحتى الساعة الـ ٩صباحًا

١٠-إيقاف أي رسائل دعائية أو تسويقية مَرسلة من الشركة لا يرغب المستخدم في استلامها.

المادة (١٦) التعاقد والإلغاء لخدمات الانترنت الثابت

تلتزم الشركات المرخص لها بتقديم خدمة الإنترنت الثابت بما يلي:

١-عدم حجز خط للعميل إلا بعد موافقة العميل كتابيًا من خلال توقيعه على استمارة حجز الخط، والتي تتضمن تحقيق الشخصية العميل ورقمه القومي ورقم الخط واسم السنترال والشركة الراغب في حجز الخط معها.

٢-توصيل الخدمة للعميل خلال ٤٨ ساعة، لا تشمل العطلات الرسمية، من تاريخ استيفاء العميل لإجراءات التعاقد.

٣-في حالة إلغاء الخدمة بناءً على طلب المشترك خلال فترة سريان العقد تلتزم الشركة بإلغاء الخدمة بناءً على طلبه في مدة أقصاها ٢٤ ساعة، لا تشمل العطلات الرسمية، بحد أقصى من تاريخ تقديم الطلب للشركة بعد تسوية الالتزامات المالية مع الشركة (إن وُجدت) وذلك بدون أي مصروفات إضافية.

٤-يلتزم مشغل البنية الأساسية (الشركة المصرية للاتصالات) بالإفصاح للعميل عن إذا كان خطه متاح للتعاقد على خدمة الإنترنت الثابت أم لا مع بيان اسم مقدم الخدمة للعميل في حالة إذا كان الخط محجوز مع أحد مقدمي الخدمة، وذلك في حالة اتصال العميل برقم خدمة العملاء الخاص بمشغل البنية الأساسية من نفس خط التليفون الثابت.

المادة (١٧) المحافظة على سرية وخصوصية البيانات

- تلتزم الشركات المرخص لها والعاملون لديهم بالمحافظة على سرية وخصوصية ما يحصلون عليه من معلومات ومستندات أياً كانت طبيعتها تكون متعلقة بموضوع الخدمة وبعدم إفشائها للغير دون مقتضي قانوني. ويعد الإخلال بمبدأ السرية والخصوصية بمثابة إخلال بشروط الترخيص الصادر الى الشركة من الجهاز.
- تعفى الشركات المرخص لها من التزام السرية وعدم إفشاء البيانات أو المعلومات الموجودة لديها إذا كان هذا الإفشاء تنفيذا للقانون أو بناء على طلب الجهات القضائية، أو بموافقة العميل بتوقيع منفصل.
- تلتزم الشركات المرخص لها باتخاذ ما يلزم من إجراءات داخلية خاصة بها للحفاظ على سرية الاتصالات والمحادثات التليفونية التي تجري على شبكتها وتأمينها بما في ذلك المحافظة على سرية المكالمات وعدم التنصت عليها أو تسجيلها أو إذاعتها أو نشرها بأية وسيلة إلا بمقتضى القانون.

المادة (١٨) الشكاوى وخدمة العملاء

١-تلتزم الشركات المرخص لها بتوفير عمالة مدربة لتلقى استفسارات وشكاوى المستخدمين أو الشكاوى التي ترد إلى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات والاستجابة لها والرد عليها في أقرب وقت ممكن وذلك كله طبقاً لما يحدده الجهاز ويصدره في هذا الشأن، كما يلتزم بوضع نظام يحد من تكرار أسباب الشكاوى المتعلقة بتقديم الخدمات وجودتها.

٢-تلتزم الشركات المرخص لها بالاستجابة لشكاوى المستخدمين خلال مدة ٧٢ ساعة بحد أقصى بما لا يتعارض مع شروط وأحكام المدد الزمنية التي يحددها الترخيص.

٣-في حالة تعذر الشركة المرخص لها عن تقديم الحل المناسب للمستخدم أو انقضاء المدة الزمنية للحل يحق للمستخدم تصعيد شكواه إلى مركز اتصال الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات من خلال الاتصال برقم (١٥٥) والرقم المجاني ٠٨٠٠٣٣٣٠٣٣٣ أو من خلال الوسائل الأخرى المتاحة لتقديم شكواه إلكترونيًا إلى الجهاز.

المادة (١٩) مراكز الإغاثة والطوارىء

تلتزم الشركات المرخص لها بتخصيص ارقام لخدمات الاتصالات بمراكز الإغاثة والطوارئ وبتوفير امكانية الاتصال بهذه المراكز مصحوبا بالمعلومات والبيانات التي تحددها مراكز الاغاثة

والطوارئ وبالأخص بيانات المتصل (رقمه، موقعه)؛ وإتاحة الاتصال بمراكز الإغاثة والطوارئ للمشتركين من أي مكان يتصلون فيه بشبكات الشركة المرخص لها وفى إي وقت وذلك دون سدادهم لأي مقابل مستخدمين في ذلك اجهزة الاتصالات المتنوعة والمتصلة بشبكات الشركة المرخص لها وبشكل يضمن ارسال واستقبال المكالمات وتحديد موقع المتصل وفقاً للمعايير والمتطلبات الفنية التي يحددها الجهاز على ذات الخط وبدون إي قيود على الاتصالات.

يقصد بمراكز الإغاثة والطوارئ ما تحدده السلطات المختصة بالبلاد من جهات تقديم خدمات الاغاثة والطوارئ وبالأخص الجهات التي تقدم ما يلي: -

- خدمات المطافئ والدفاع المدني.
- خدمات الإسعاف.
- خدمات شرطة النجدة.

المادة (٢٠) الشروط التي يجب توافرها في عقود شركات الاتصالات المرخص لها في جمهورية مصر العربية

يتم التعاقد مع المشتركين وفقاً للنموذج الذي يتم إقراره واعتماده من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات قبل إبرامه مع المشتركين مرفقا به بيانا يوضح البيانات الشخصية للمشترك والبنود الأساسية للخدمة المقدمة ويجب أن يتضمن هذا العقد على الأخص الشروط الآتية:

- تقسيم الشروط والاحكام في العقد المبرم بين الشركة والمشترك إلى ثلاثة أقسام:
  - بنود عامة.
  - التزامات المشترك.
  - التزامات الشركة.
- تحديد نوع الخدمة أو الخدمات المتعاقد عليها وسعرها ومواصفات تقديمها، وطرق وشروط السداد الحالية المعتمدة من الجهاز متضمنة المصاريف الإدارية والضرائب وأية أعباء أخرى.
- التزام الشركات المرخص لها بالحفاظ على سرية المعلومات والبيانات الخاصة بالمشتركين واتصالاتهم وفقا لأحكام القانون. وتعفى الشركة من هذا الالتزام إذا جاء هذا الإفشاء تنفيذا للقانون أو بناء على طلب الجهات القضائية أو بموافقة العميل بتوقيع كتابي منفصل، وذلك وفقًا لأحكام القانون والترخيص الصادر من الجهاز إلى الشركة المرخص لها.
- مدة التعاقد والمدد التي يجُدد لها مع توضيح طريقة عدم التجديد والتزامات الطرفين.
- حقوق والتزامات المشترك والشركات المرخص لها في حالة الإخلال بالعقد المبرم بينهما أو في حالة إنهاء العقد قبل نهاية مدته ووفاء الطرف المخل بكافة الجزاءات المالية والتعويضات.

- إجراءات استرداد مستحقات المستخدم لدى الشركة المرخص لها في حالة إنهاء أو إلغاء العقد من طرف الشركة.
- بيان أن التعاقد شخصي ولا يجوز نقل الخدمة أو إعادة بيعها للغير دون الموافقة المسبقة من الشركة المرخص لها.
- التزام الشركة المرخص لها بتقديم جميع الخدمات المرخص لها بها من الجهاز بمستوى أداء يتطابق مع المحددات والمعايير الدولية المتعارف عليها وتوصيات الاتحاد الدولي للاتصالات ITU, وكذلك بالمحددات والضوابط المنصوص عليها بالترخيص.
- التزام الشركة بتعويض المشتركين المتضررين من اخلال الشركة بالتعاقد أو وجود أعطال بالخدمة أو توقف للخدمة نتيجة أعمال الصيانة وذلك وفقا لما يقرره الشركة المرخص لها والجهاز ودون الإخلال بالظروف الطارئة والقوة القاهرة والمعايير المنصوص عليها بالترخيص الممنوح للشركة، وبما يتوافق مع قائمة تعويضات المشتركين المعتمدة من الجهاز.
- توضيح الإجراءات الواجب اتباعها والرسوم المطلوبة في حالة الإيقاف المؤقت للخدمة بناء على طلب العميل.
- التزام الشركات المرخص لها بإصدار فاتورة تفصيلية في حالة رغبة المشترك بإصدار تلك الفاتورة عن الخدمة أو الخدمات التي يمكن إصدار فاتورة لها طبقا لنوع الخدمة، ويشترط أن توضح هذه الفاتورة تفاصيل أجور استهلاك الخدمة بالقيمة وفترة الاستهلاك والفترة المسموح بها للسداد، كما يجوز أن تكون الفاتورة ورقية أو إلكترونية مجانية.
- وضع بند خاص بإلزام الشركة في حالة تخلف المشترك عن سداد أية مبالغ مستحقة عليه بأن تقوم بإنذار هذا المشترك بضرورة السداد بحيث يكون الإنذار بعلم الوصول أو أي طريقة تقنية أخرى مثل رسالة نصية (SMS) تثبت أن المشترك أعلم بأنه سيتم قطع الخدمة عن الخط محل النزاع فقط، ويحدد فيها أنه في حالة عدم سداد المبالغ المستحقة عليه خلال أسبوع من تاريخ الإنذار يحق للشركة قطع الخدمة عن الخط محل النزاع فقط مع اتخاذ الاجراءات المنصوص عليها في العقد.
- وضع بند خاص بالتزام الشركة بعدم تعديل مقابل الخدمات إلا بعد الحصول على موافقة الجهاز، ويتم إبلاغ العميل قبل بداية فترة المحاسبة الجديدة في حالة زيادة التعريفة المتفق عليها .
- التزام المستخدم بعدم استخدام أية أجهزة لتشفير خدمات الاتصالات إلا بعد موافقة من الجهاز والجهات المعنية الأخرى.
- تخصيص رقم لتلقى شكاوى المستخدمين وإدراج الأرقام الخاصة بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لتلقى الشكاوى من المستخدمين وذلك في حالة تعذر الشركة المرخص لها عن تقديم الحل المناسب لمشكلة المستخدم. تحت عبارة «في حالة تعذر حل المشكلة يرجى الاتصال برقم (١٥٥) والرقم المجاني ٠٨٠٠٣٣٣٠٣٣٣ والخاصين بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات»..
- تلتزم الشركات بتوفير نسخة من العقد للعميل باللغة العربية تحتوي على جميع الشروط والاحكام المتعارف عليها، وأن يتم كتابة العقد بخط واضح بحيث يمكن للمستخدم من قراءة العقد بسهولة، على سبيل المثال ((Simplified Arabic – font size ١٢: or Traditional Arabic – font size ١٠ .
- التزام الشركات المرخص لها بطرق تسوية الشكاوى أو النزاعات مع المستخدمين بما فيها اللجوء إلى الجهاز في حالة عدم التوصل إلى حل النزاعات بمعرفة الطرفين.
- تلتزم الشركة المرخص لها بتوفير نظام لخدمة العملاء يعمل على مدار الساعة (٢٤ / ٧) للعمل على تلقى شكاوى العملاء والعمل على حلها.

الإشارة في العقد لما يفيد اعتماده من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.

المادة (٢١) عدم الوفاء بالقواعد الماثلة

في حالة مخالفة أي من الشركات المرخص لها لتقديم خدمات الاتصالات المرخص بها للقواعد الصادرة من الجهاز أو عدم الالتزام بشروط عقد تقديم الخدمة بينها وبين المشتركين سيتم تطبيق لائحة الجزاءات الصادرة من الجهاز على الشركة المخالفة.

يسري فيما لم يرد به نص بالقواعد الماثلة، أحكام القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ بإصدار قانون تنظيم الاتصالات، والتراخيص الصادرة للشركات المرخص لها وكافة القواعد التنظيمية الصادرة من الجهاز وما يطرأ عليها من تعديلات