

## لائحة تنظيمية

إرشادات شفافية الأسعار لخدمات الاتصالات المرخصة

معتمدة بقرار مجلس المفوضين

رقم /١٣/ تاريخ ٢٠١٥/٥/١٤

الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات- الجمهورية العربية السورية

دمشق- ص ب/١٢٠١١/

حقوق التأليف والنشر © محفوظة

[www.sytra.gov.sy](http://www.sytra.gov.sy)

## شفافية الأسعار

### مقدمة:

أعدت الهيئة هذه اللائحة بموجب الصلاحيات الممنوحة لها في قانون الاتصالات رقم ١٨/ لعام ٢٠١٠ ولائحته التنفيذية، وفي تطبيق مضمون هذه اللائحة التنظيمية تُراعى كافة اللوائح التنظيمية والقرارات الصادرة عن الهيئة وأي التزامات أخرى تضمنتها التراخيص الممنوحة للمرخص لهم.

### المادة ١- التعاريف

تُعمد كافة التعابير والمصطلحات الواردة في قانون الاتصالات، ويكون للمصطلحات الآتية المعاني المبينة إلى جانب كلٍ منها:  
الأسعار: هي المبالغ المالية التي يحددها المرخص له مقابل خدمات الاتصالات المرخصة التي يقدمها للمشارك.

### المادة ٢- النطاق

تطبق هذه الإرشادات على أسعار خدمات الاتصالات المرخصة، بحيث يلتزم المرخص له بتزويد المشارك بمعلومات واضحة ودقيقة وشاملة وتفصيلية ومحدّثة عن الأسعار، على أن تكون مجانية وبسيطة الفهم ومن السهل الحصول عليها.

### المادة ٣- الغرض

تهدف إرشادات شفافية الأسعار لما يلي:

- ١) تمكين المشارك من معرفة وفهم كافة جوانب الخدمة المقدمة له والأسعار الواجب عليه سدادها مقابل الحصول على تلك الخدمة.
- ٢) تمكين المشارك من مطابقة ومقارنة فواتيره مع الأسعار السارية والخدمات المقدمة.
- ٣) حماية المشارك من الالتباس فيما يتعلق بتفاصيل الأسعار.

### المادة ٤- توفير المعلومات عن الأسعار

١) على المرخص له نشر تفاصيل الأسعار بشكل واضح على الموقع الإلكتروني الخاص به وفي كافة مراكز الخدمة لديه وبإحدى وسائل الإعلام المتاحة، مما يمكن المشارك الحصول عليها من عدة مصادر.

- ٢) على المرخص له أن يُراعى عند نشر تفاصيل الأسعار أن تتضمن على أقل تقدير ما يلي:  
a) تعريفاً بالخدمات وبياناً بأسعارها متضمناً نسب التخفيضات أو قيمتها إن وجدت.

- (b) قواعد تعليق وإنهاء الخدمة والأجور المترتبة على المشترك لقاء ذلك.
- (c) المدد الزمنية التي يتم على أساسها احتساب الفواتير.
- (d) قيمة وحدة المكالمات.
- (e) الأسعار في فترات الذروة وغير الذروة، وتخفيضات العطل والأعياد إن وجدت.
- (f) أسعار المكالمات/ الخدمات ضمن نفس الشبكة أو من الشبكة إلى خارجها.
- (٣) على المرخص له في حال ربط تقديم خدمة ما بتقديم خدمة أخرى، إعلام المشترك بالسعر الذي سيدفعه فيما لو حصل على تلك الخدمات مجتمعة أو بشكل منفصل.
- (٤) على المرخص له تزويد المشترك بتفاصيل الفاتورة (أجر الاشتراك الشهري، أجور الخدمات، وأي مبالغ أخرى يتم اقتطاعها من المشترك) بشكل واضح.

#### المادة ٥-متطلبات نشر الأسعار

- يلتزم المرخص له بما يلي:
- (١) نشر الأسعار على الموقع الإلكتروني الخاص به وفق نماذج معتمدة من قبل الهيئة مكتوبة بخط واضح وبحجم مناسب.
- (٢) نشر الأسعار بطريقة واضحة، خالية من الالتباس، مجانية، ومن السهل الحصول عليها.
- (٣) نشر الأسعار باللغة العربية على الأقل وبالليرة السورية.
- (٤) تمكين المشترك من الاستفسار عن كافة الأمور المتعلقة بالأسعار من خلال وسائل اتصال فعالة (مراكز الخدمة لديه، مراكز استعلامات المشتركين...).

#### المادة ٦-الإعلان عن الأسعار

- (١) على المرخص له الإعلان عن أسعار الخدمات التي يقدمها بأسلوب منطقي ومتزن، بحيث لا يعكس وزناً أكثر مما هي عليه.
- (٢) على المرخص له أن يضمن ألا تحتوي مادة الإعلان على معلومات مضللة عن الأسعار.

#### المادة ٧-مدة سريان الرصيد أو الاستخدام

على المرخص له الإعلان بشكل واضح في أي نشرة تتعلق بسعر الخدمة عن مدة سريان الرصيد أو الاستخدام لهذه الخدمة، وفي حال اختيار المشترك لخدمة أو باقة معينة يلتزم المرخص له بتزويده بتفاصيل مدة سريان الباقة أو الرصيد، بحيث يتمكن المشترك من إعطاء موافقته المباشرة والطوعية بالرد من خلال الآلية المحددة لذلك والتي يشير فيها بوضوح لموافقته على شروط تلك الخدمة/ الباقة وإلا يُعتبر غير موافق.

#### المادة ٨-توفير آلية لرصد الاستخدام

على المرخص له توفير آلية سهلة وعملية تمكن المشترك من رصد استخدامه وضبط استهلاكه من الدقائق والرسائل وخدمات البيانات.

#### المادة ٩- الإعلان عن الأسعار السارية

- ١) على المرخص له الإعلان عن سعر أي خدمة جديدة من خلال الموقع الإلكتروني الخاص به وفي كافة مراكز الخدمة لديه وفي إحدى وسائل الإعلام المتاحة في اليوم الذي يسبق تقديم هذه الخدمة كحد أقصى.
- ٢) في حال موافقة الهيئة على تعديل الأسعار السارية لأي خدمة، يلتزم المرخص له ألا يطبق هذا التعديل بحق المشترك بهذه الخدمة إلا بعد مرور عشرة أيام من إعلامه بذلك بأي وسيلة ممكنة (الموقع الإلكتروني للمرخص له، مراكز الخدمة لديه، تطبيق على الهاتف النقال...) مع منح المشترك إمكانية إنهاء عقده أو إيقاف اشتراكه بهذه الخدمة قبل تطبيق هذا التعديل دون تحمل أي عبء مالي إضافي.

#### المادة (١٠): العروض الترويجية

- على المرخص له الإعلان عن جميع الشروط والقواعد والأسعار المتعلقة بالعروض الترويجية (أقلها: تاريخ بدء وانتهاء العرض الترويجي، الشرائح المستهدفة، السعر قبل العرض وبعده) في إعلاناته الترويجية والرسائل القصيرة المرسله للمشارك.

#### المادة ١١- المسابقات والجوائز

- ١) على المرخص له الإعلان بوضوح عن جميع شروط الخدمة التي ينوي تقديمها في إطار أي نشاط ترويجي يتضمن مسابقات أو جوائز.
- ٢) على المرخص له الامتناع عن إعطاء المشترك أي معلومات مضللة أو إيهامه بالفوز بأي مسابقة أو جائزة.

#### المادة ١٢- الخدمة المقدمة على أساس التجربة المجانية

- ١) على المرخص له ألا يتقاضى أي مبلغ من المشترك مقابل الخدمة المقدمة على أساس التجربة المجانية.
- ٢) على المرخص له ألا يستمر بتقديم الخدمة للمشارك بعد انتهاء مدة التجربة المجانية إلا بعد حصوله على موافقة المشترك الصريحة بالاستمرار في تقديم هذه الخدمة وفقاً للأسعار والشروط التي يتم إبلاغه بها.

#### المادة ١٣- خدمة التجوال الدولي

على المرخص له عند تقديم خدمة التجوال الدولي الالتزام بما يلي:

- ١) إرسال رسالة نصية قصيرة إلى المشترك بخدمة التجوال الدولي بمجرد اتصاله بشبكة الاتصالات النقالة في البلد المزار يبلغه فيها بأنه سيكون خاضعاً لتعرفة التجوال الدولي.
- ٢) إرسال رسالة نصية قصيرة إلى المشترك بخدمة التجوال الدولي بمجرد اتصاله بشبكة الاتصالات النقالة في البلد المزار يبلغه فيها بأن أسعار خدمة تجوال البيانات خاضعة لتعرفة التجوال الدولي مع إمكانية إلغاء هذه الخدمة إذا رغب بذلك.

#### المادة ١٤-المخالفات

في حال إخلال المرخص له بهذه الإرشادات ستقوم الهيئة بتحديد المخالفة ومدى الضرر الذي لحق بالمشارك والسوق، ومعالجة كل مخالفة على حدة واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة وفق الصلاحيات الممنوحة لها.

#### المادة ١٥-أحكام ختامية

يمكن للهيئة تعديل هذه اللائحة حسب تغيرات السوق ووفقاً لما تراه مناسباً بعد إجراء المشاورات اللازمة مع المرخص لهم.