هيئة تنظيم الاتصالات

قـــرار

رقـم ٨-٢٠٢٥/٣٠/٢/١١٥٢

بإصـــدار لائحـــة أنظمـــة الفوتـــرة

استنادا إلى قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠،
وإلى اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الاتصالات الصادرة بالقرار رقم ٢٠٠٨/١٤٤،
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة،

تقـــرر

المـادة الأولـــى

يعمل بأحكام لائحة أنظمة الفوترة المرفقة.

المـادة الثانيـــة

يلغى كل ما يخالف اللائحة المرفقة، أو يتعارض مع أحكامها.

المـادة الثالثـــة

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويعمل به بعد (١٥) خمسة عشر شهرا من تاريخ نشره.

صدر في: ٢٣ من شـــــوال ١٤٤٦هـ
الموافـــق: ٢٢ من أبريـــــل ٢٠٢٥م

سـالـــــم بن نـاصـــر العوفـــي
وزيـــر الطاقـــة والمعـــادن
رئيس مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات

لائحـة أنظمـة الفوتـرة

الفصـل الأول

تعريفـات وأحكام عامة

المـادة (١)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة يكون للكلمات والعبارات الواردة فيها المعنى ذاته المنصوص عليه في قانون تنظيم الاتصالات ولائحته التنفيذية، كما يكون للكلمات والعبارات الآتية المعنى المبين قرين كل منها، ما لم يقتض سياق النص معنى آخر:

١ - عملية الفوترة:

العملية الشاملة التي تبدأ بقياس استخدام الخدمة وتنتهي بتحديد المبلغ المستحق الدفع.

٢ - أنظمة الفوترة:

مجموعة من البرامج التي تستخدم لإدارة وتنفيذ عملية الفوترة بشكل متكامل.

٣ - إجراءات الفوترة:

الخطوات أو العمليات التي يتم اتباعها لضمان إصدار الفواتير بطريقة صحيحة وموثوقة.

٤ - الأنظمة ذات الصلة:

الأنظمة المرتبطة بأنظمة الفوترة مثل نظام إدارة علاقات العملاء وأنظمة إدارة الشبكة.

٥ - التعديلات الجوهرية:

إجراء تعديل أساسي في الطريقة التي يعمل بها نظام الفوترة، ويشمل إدخال تقنيات جديدة أو تحسين العمليات الداخلية للنظام أو تعديل منهجية الاحتساب أو اعتماد معايير فنية جديدة للفوترة أو غيرها من التعديلات.

٦ - سجل التعرفة:

سجل يتضمن التفاصيل السعرية وغير السعرية لخدمات الاتصالات المعتمدة لدى الهيئة أو التي يقوم المرخص له بإخطار الهيئة بها وفقا للائحة تنظيم تعرفة التجزئة.

المادة (٢)

تسري أحكام هذه اللائحة على مزودي خدمات الاتصالات المرخص لهم في تقديم خدمات الاتصالات وفقا لأحكام قانون تنظيم الاتصالات المشار إليه.

المادة (٣)

يجب أن تتطابق التعرفة الفعلية في أنظمة الفوترة الخاصة بالمرخص له مع سجل التعرفة.

الفصل الثاني

التزامات المرخص له

أولا: أنظمة الفوترة وإجراءاتها

المادة (٤)

يجب على المرخص له الحصول على موافقة الهيئة على الأنظمة المقترح استخدامها لعملية الفوترة وذلك قبل امتلاك الأنظمة، كما يجب عليه الحصول على موافقة الهيئة على أي تعديلات جوهرية تطرأ عليها.

المادة (٥)

يجب على المرخص له وضع إجراءات فوترة دقيقة تضمن التسجيل الدقيق لاستخدامات المنتفعين، وتتيح احتساب المبالغ المستحقة بدقة وفقا لسجل التعرفة.
وفي جميع الأحوال، يجب على المرخص له الحصول على موافقة الهيئة قبل بدء تطبيق إجراءات الفوترة، وذلك خلال مدة لا تقل عن (٩٠) تسعين يوما قبل تاريخ تقديم الخدمة.

المادة (٦)

يجب على المرخص له تمكين الهيئة من الوصول الكامل لأنظمة الفوترة والأنظمة ذات الصلة.

المادة (٧)

يجب على المرخص له أن يقدم إلى الهيئة - سنويا وعند إجراء أي تعديلات جوهرية على نظام الفوترة - تقريرا يتضمن وصفا عالي المستوى وكاملا للنظام، شريطة أن يتضمن الآتي:

١ - وصفا تفصيليا للهيكل العام للنظام وكافة العمليات والإجراءات المرتبطة بعملية الفوترة بدءا من تسجيل الاستخدام وحتى إصدار الفاتورة النهائية.

٢ - رسما بيانيا يوضح بنية النظام وعلاقته بالأنظمة ذات الصلة.

٣ - وصفا مفصلا لكل عملية من العمليات الرئيسية (تسجيل الاستخدام، الحساب، الإصدار، الدفع).

٤ - وصف الإجراءات المتخذة لضمان جودة البيانات المستخدمة في عملية الفوترة، بما في ذلك تحديد مصادر البيانات وضمان موثوقيتها.

٥ - خطط اختبارات لنظام الفوترة والتدقيق.

٦ - آلية اختبار النظام وقياس أدائه.

المادة (٨)

يجب على المرخص له الالتزام بمتطلبات نظام إدارة الجودة وفقا لمعيار الأيزو 9001 أو أي معيار مكافئ معترف به دوليا بما يضمن تحسين جودة الخدمة المقدمة ورفع الكفاءة التشغيلية، شريطة إجراء تدقيق داخلي دوري للتأكد من الالتزام بمتطلبات المعيار المستخدم.

المادة (٩)

يجب أن يخضع أي تعديل جوهري في أنظمة الفوترة وإجراءاتها للمنهجية المقررة في شأن إدارة التغيير، على أن يتم توثيق ذلك لمدة (٢) عامين على الأقل.

ثانيا: إدارة المخاطر وتوثيقها

المادة (١٠)

يجب على المرخص له إعداد سجل المخاطر متضمنا المخاطر الأساسية لأنظمة الفوترة والإجراءات اللازمة لضمان استمرارية عملها، وفقا لأفضل الممارسات والمعايير الدولية في مجال إدارة المخاطر، وتوثيق جميع الإجراءات المتخذة في هذا الشأن.

كما يجب تضمين السجل اختبارات محاكاة تفصيلية للمخاطر الأساسية، على أن تشمل مخاطر الأخطاء الحسابية، ومخاطر الاختلاف في تطبيق التعرفة، ومخاطر الأخطاء التقنية في أنظمة الفوترة، وغيرها من المخاطر التي قد تؤثر على دقة الفواتير المقدمة للمنتفعين.

المـادة (١١)

يجب على المرخص له إبلاغ الهيئة بأي خطأ في أنظمة الفوترة أو الأنظمة ذات الصلة أدى أو قد يؤدي إلى احتساب مبالغ زائدة أو أي خلل آخر يضر بمصالح المنتفعين أو بمصالحه التجارية، وتقديم خطة إصلاح لذلك الخطأ خلال مدة لا تتجاوز (٢٤) أربعا وعشرين ساعة من تاريخ العلم بحدوث الخطأ.

ثالثا : التكامل بين الأنظمة

المـادة (١٢)

يجب على المرخص له ضمان التكامل الفعال بين جميع أنظمة الفوترة، وفقا لأفضل الممارسات والمعايير الدولية بهدف ضمان تطابق بيانات المنتفعين والتعرفة المستخدمة في نظام إدارة علاقات العملاء مع البيانات المخزنة في أنظمة الشبكة ذات الصلة.

رابعا : اتفاقيات مستوى الخدمة وضماناتها ومؤشرات الأداء الرئيسية

المـادة (١٣)

يجب على المرخص له إبرام اتفاقيات مستوى الخدمة مع جميع الموردين والمتعاقدين ذوي الصلة بعملية الفوترة - وتقديم نسخ منها إلى الهيئة عند الطلب - على أن تتضمن هذه الاتفاقيات مؤشرات أداء رئيسية لقياس جودة الخدمة، والجزاءات المترتبة على الإخلال بتلك الاتفاقيات.

خامسا : إدارة فوترة الاستخدام

المـادة (١٤)

يجب على المرخص له التحقق من صحة ودقة البيانات المتعلقة باستخدام الخدمة بما في ذلك توقيت بداية الاستخدام ونهايته، وطرق الحساب، وآلية جمع البيانات.

المـادة (١٥)

يجب على المرخص له استخدام منهجية احتساب محددة وموحدة لكل خدمة، شريطة أن تتضمن آلية حساب ضريبة القيمة المضافة.

سادسا : إدارة سجلات العمليات

المـادة (١٦)

يجب على المرخص له الاحتفاظ بسجلات تفصيلية للاستخدام لمدة (٢) عامين على الأقل، شريطة أن تتضمن هذه السجلات على الأقل تاريخ ووقت المكالمة، ومدتها، والرقم المتصل والرقم المتصل به، ونوع الخدمة، وذلك لضمان إمكانية التحقق من دقة الفواتير في أي وقت.

سابعا : ضوابط تقنية المعلومات وأمن المعلومات في أنظمة الفوترة

المـادة (١٧)

يلتزم المرخص له - في شأن أمن وتقنية المعلومات في أنظمة الفوترة - بالآتي:

١ - وضع سياسات وإجراءات لأمن المعلومات وتحديثها بشكل دوري، على أن تتضمن إدارة وصول المستخدمين، وإدارة الوصول للحسابات ذات الصلاحيات العالية، وإدارة كلمات المرور، وإدارة الأمن السيبراني، وإدارة الشبكات، وإدارة الأمن المادي.

٢ - الامتثال لمتطلبات الأيزو 22301 أو أي معيار مكافئ معترف به دوليا، شريطة إجراء تدقيق داخلي دوري للتأكد من الالتزام بمتطلبات المعيار المستخدم.

٣ - الامتثال لمتطلبات الأيزو 27001 أو أي معيار مكافئ معترف به دوليا والحصول على شهادة الاعتماد الدولية من الجهات ذات الصلة، وفي جميع الأحوال، يجب على المرخص له تحقيق هذا الامتثال والحصول على الشهادة المذكورة خلال الثلاثة أعوام الأولى من تاريخ سريان الترخيص.

٤ - وضع سياسات وإجراءات إدارة التغيير والعمل على تحديثها بشكل دوري.

٥ - وضع سياسات وإجراءات النسخ الاحتياطية والاحتفاظ بالبيانات والعمل على تحديثها بشكل دوري.

٦ - وضع خطط لاستمرارية الأعمال والتعافي من الأزمات لعملية الفوترة.

٧ - الامتثال لمعايير المعهد الأوروبي لمعايير الاتصالات (ETSI 102 845) وتعديلاتها.

٨ - استخدام أنظمة ضمان الإيرادات وإدارة الاحتيال أو أي أنظمة مماثلة، للتأكد من دقة إيرادات أنظمة الفوترة.

٩ - اتباع أفضل الممارسات في ضوابط أنظمة تقنية المعلومات، ومنها الآتي:

أ - فصل المهام والمسؤوليات بين الفرق المعنية بتطوير الأنظمة والفرق المختصة بمتطلبات الأعمال وفرق الدعم الفني.

ب - ضوابط وإجراءات منح الصلاحيات للوصول للأنظمة أو إلغائها، والعمل على تحديثها بشكل دوري.

ج - سياسات كلمات المرور.

د - صلاحيات الوصول لإنشاء ملفات تعريف المنتفعين والتحكم في تفعيل وإنهاء اشتراكاتهم.

الفصل الثالث

التعرفة ومعدلات التكلفة والسداد

المادة (١٨)

يجب على المرخص له الاحتفاظ بسجل مفصل بجميع أسعار الخدمات المقدمة، بما في ذلك الباقات الأساسية والخدمات الإضافية، كما يجب أن يكون هذا السجل متاحا للفحص والتدقيق في أي وقت، شريطة أن يتم تحديثه بشكل مستمر.

المادة (١٩)

يجب على المرخص له تحديد منهجية محددة لأساليب التقريب المستخدمة في حساب قيمة جميع الخدمات، شريطة أن يتم تحديث هذه المنهجية بشكل دوري للتأكد من دقتها، كما يجب على المرخص له إجراء مراجعة دورية لمقارنة نتائج الفواتير مع سجل التعرفة. وفي جميع الأحوال، يجب أن تكون أساليب التقريب دقيقة وموحدة عبر جميع أنظمة الفوترة والأنظمة ذات الصلة.

المادة (٢٠)

يجب على المرخص له عرض أسعار تحويل العملات وتحديثاتها بشكل واضح على جميع قنوات تقديم الخدمات، بما في ذلك المواقع الإلكترونية والتطبيقات والفروع.

المـادة (٢١)

يجب على المرخص له ضمان استهلاك وحدات الباقة بكافة أنواعها أو وحدات الخدمة الإضافية الأقرب إلى الانتهاء أولا.

المـادة (٢٢)

يجب أن تتطابق وحدة الاحتساب المستخدمة لحساب قيمة استهلاك الخدمات مع وحدة القياس الفعلية للخدمة في الشبكة، شريطة أن يتم عرض وحدة الاحتساب المستخدمة بشكل واضح في الفاتورة النهائية للمنتفع.

المـادة (٢٣)

يجب على المرخص له ضمان تسجيل جميع مدفوعات المنتفع في حسابه بشكل دقيق في ذات يوم إجرائها وذلك بالنسبة لخدمات الدفع الآجل، أما بالنسبة لخدمات الدفع المسبق فيجب تسجيل مدفوعات المنتفع في حسابه بشكل فوري.

المـادة (٢٤)

يجب على المرخص له تضمين أنظمة الفوترة خاصية تتيح للمنتفعين طلب كشف تفصيلي لاستخداماتهم وقيمتها، وذلك مقابل مبلغ لا يتجاوز الحد الأقصى المعتمد من الهيئة، كما يجب عليه تضمين أنظمة الفوترة آلية لتقديم الشكاوى.

المـادة (٢٥)

يجب على المرخص له تضمين أنظمة الفوترة خاصية تتيح للمنتفعين تقسيط المبالغ المستحقة عليهم.

الفصـل الرابـع

التدقيـق وقيـاس الأداء

أولا: استراتيجية الاختبارات

المـادة (٢٦)

يجب على المرخص له إعداد وصف تفصيلي لاختبار أنظمة الفوترة، على أن يتضمن تحديد أهداف، ومعايير، ونطاق، ومؤشرات، وتكرارية الاختبار لجميع مراحل عملية الفوترة بدءا من قياس الاستهلاك وحتى إصدار الفاتورة النهائية.

المادة (٢٧)

يجب أن تخضع جميع وحدات الفوترة كالدقائق، والجيجابايت، والرسائل لاختبارات دورية وفقا للقواعد والمعايير المعتمدة من قبل الهيئة.

المادة (٢٨)

يجب على المرخص له إجراء اختبارات محاكاة شاملة لجميع خدمات الاتصالات وفقا للنموذج المعد لذلك من قبل المرخص له.

المادة (٢٩)

يجب على المرخص له توثيق كافة اختبارات أنظمة الفوترة بشكل دوري والاحتفاظ بسجلات مفصلة عن الاختبارات التي أجريت لذلك، على أن يتضمن التقرير النهائي وصفا تفصيليا للإجراءات المتبعة والنتائج المحققة والتوصيات اللازمة.

ثانيا: عمليات التدقيق

المادة (٣٠)

يجب على المرخص له تقديم خطة التدقيق لعملية الفوترة وأنظمتها إلى الهيئة قبل عام على الأقل من تاريخ بدء التدقيق، على أن تتضمن هذه الخطة نطاق العمل المقترح، والإجراءات المتبعة لضمان جودة التدقيق، وقائمة بمكاتب التدقيق المقترحة لإجراء التدقيق، على أن تكون هذه المكاتب مرخصة في سلطنة عمان.

ويجوز للمرخص له اختيار مكتب تدقيق عالمي غير مسجل في سلطنة عمان، شريطة الحصول على موافقة مسبقة من الهيئة.

وفي جميع الأحوال، يجب أن يكون مكتب التدقيق حاصلا على شهادة الأيزو 17065 أو أي معيار مكافئ معترف به دوليا لإجراء تقييمات مطابقة المنتجات، والخدمات، والعمليات.

ولا يجوز إجراء أكثر من تدقيقين متتاليين من المكتب ذاته.

المادة (٣١)

يجب على المرخص له إجراء تدقيق مستقل لعملية الفوترة وأنظمتها كل (٣) ثلاثة أعوام على الأقل، وعند إجراء أي تعديلات جوهرية على هذه الأنظمة.

المـادة (٣٢)

يجوز للهيئة أن تكلف مدققا خارجيا - على نفقة المرخص له - بإجراء تدقيق شامل لعمليـة الفوتـرة وأنظمتهـا، فـي حالـة إدخـال أنظمـة جديـدة أو تعديـلات جوهريـة على الأنظمة أو تكرار شكاوى المنتفعين المتعلقة بدقة الفوترة.

المـادة (٣٣)

يجب أن يتضمن التدقيق فحص عينة عشوائية من سجلات تفاصيل خدمات الاتصالات المقدمة، شريطة أن يكون حجم العينة بفاصل ثقة يبلغ (٥) ومستوى ثقة بنسبة (٩٥٪) على الأقل لكل خدمة.

المـادة (٣٤)

يجب على المرخص له الاحتفاظ بسجلات مفصلة لكافة عمليات التدقيق لمدة لا تقل عن (٣) ثلاثة أعوام، وتشمل هذه السجلات - على الأقل - الآتي:

١ - تقارير الأداء والتحليل ومراجعة الأداء.

٢ - الحـالات التـي اختلفـت فيهـا نتائـج التدقيـق الفعلية عن التوقعات بشكل كبير، وخطط العمل التصحيحية المتعلقة بها.

٣ - الحالات التي تم فيها تعليق الخدمات بسبب عدم سداد المستحقات.

٤ - وصفا تفصيليا للأخطاء التي تم رصدها في فواتير خدمات الاتصالات.

٥ - شكاوى المنتفعين المتعلقة بالفوترة والإجراءات المتخذة في شأنها.

الفصل الخامس

الجـزاءات الإداريـة

المـادة (٣٥)

يجوز للهيئة في حالة مخالفة أحكام هذه اللائحة اتخاذ أحد الجزاءات الآتية بحسب جسامة المخالفة:

١ - الإنذار.

٢ - فرض غرامة مالية وفقا لأحكام قانون تنظيم الاتصالات.