التاريخ : 11/3/2020
الرقم : REG-88-20

سعادة رئيس مجلس المفوضين / الرئيس التنفيذي المحترم
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

الموضوع: إخطار طلب ملاحظات على تعليمات
إرسال رسائل الجملة

تحية طيبة وبعد،

إشارة إلى كتابكم رقم (ش/٤/١٧/١/١٧٦٢) تاريخ (٢٠٢٠/٢/١٢) والمتضمن طلب ملاحظات إخطار طلب ملاحظات على تعليمات إرسال رسائل الجملة ، نرفق بطيه رد وملاحظات ومقترحات شركة زين على الإخطار المذكور ضمن المهلة المحددة، راجين التكرم بأخذها بعين الإعتبار.

شاكرين لكم حسن تفهمكم وتعاونكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة
المدير التنفيذي لدائرة الشؤون القانونية والتنظيمية
لما التميمي

مرفق: الملاحظات المشار إليها أعلاه

Attachment to Zain Letter
No. (REG-88-20)
Dated (11/3/2020)

رد وملاحظات ومقترحات شركة زين على
إخطار طلب ملاحظات على تعليمات إرسال رسائل الجملة

١١- آذار – ٢٠٢٠

مقدمة

ترى شركة زين أن إصدار الهيئة لمسودة تعليمات إرسال رسائل الجملة (المسودة) – والتي هي بالواقع تعليمات معدلة للتعليمات الحالية – خطوة جيدة ، وإننا نؤيد رأي الهيئة بضرورة تعديل التعليمات نظراً لطبيعة الشكاوى، وهنا نرجو التوضيح أن هذه المشاكل قد ظهرت نتيجة لعدم انصياع مصدري رسائل الجملة لتعليمات الهيئة السابقة ومخالفتهم المستمرة والمتكررة لها.

لم تتطرق هذه التعليمات باي شكل من الأشكال إلى موضوع ("**تمرير الرسائل**") مما يعني أن التعليمات لا تنظم أعمال مصدري رسائل الجملة من غير المرخص لهم حالياً والذي يقتصر عملهم على تمرير هذه الرسائل، إننا نرى أن هذا قصور خطير في مسودة التعليمات كان من الأولى إيلاء الأهمية القصوى له عند تعديل التعليمات الحالية، خاصةً وإن التوجه الذي يفهم من هذه التعليمات هو ترخيص هؤلاء المصدرين وإدخالهم تحت المظلة التنظيمية للهيئة، وبالتالي فإننا بدايةً نطلب تعديل إسم التعليمات لتصبح ("تعليمات تنظيم **إرسال وتمرير** رسائل الجملة")، وعكس ذلك على بنود التعليمات بما فيه فرض الإلتزامات الضرورية عليهم وبما يكفل الوصول إلى أداء مقبول ومنافسة عادلة في سوق رسائل الجملة. وحماية لحقوق المستفيدين مشتركي شركات الاتصالات

ونرحب بإقتراح الهيئة الى فرض **الموافقة المسبقة** للهيئة لمصدر رسائل الجملة، ونفترض بهذه الموافقة أن هؤلاء المزودين سيصبحون مصدري رسائل الجملة المرخصين، وسيخضعون للتنظيم ولتعليمات وأحكام الهيئة، وحيث أن الأمر الواقع حالياً غير ذلك، فإننا نتساءل عن الكيفية والطريقة وعن الجدول الزمني الذي سيجعل من مصدري رسائل الجملة المرخصين خاضعين للسلطة التنظيمية للهيئة.

إن الإشتراطات وخاصة الزمنية الموجودة بالمسودة والمتعلقة بهذا الموضوع يجب أن ترتبط بالجدول الزمني لترخيص هؤلاء المزودين ومن هذه الأحكام المهلة المعطاة لتعديل العقود، ومنها كذلك الإلتزامات المفرضة على المرخص لهم بحق المزودين.

لذلك فإن وضع أحكام وشروط إلزامية على المرخص لهم الحاليين وطلب تمريرها على المزودين المرتبطين معهم (عبر عقود الإشتراك) سيكون سابقاً للأوان في ظل الإنضمام الى المظلة التنظيمية للهيئة، ناهيك على أن الهيئة يمكنها – بعد انضمامهم لهذه المظلة – فرض الشروط والأحكام عليهم مباشرة بدون إستخدام المرخص لهم الحاليين كوسيط كما هو الحال في العقود الحالية وفي التعديل المقترح عليها في هذه التعليمات الجديدة.

وبالرغم من ترحيبنا بقيام الهيئة بإصدارها تعليمات معدلة للتعليمات الحالية، فقد تفاجأنا أنه وبعد كل هذا الإنتظار الطويل (منذ تاريخ إصدار التعليمات الحالية سنة ٢٠١١) أن التعديل الحالي لم يتضمن الحلول المنشودة للمشاكل المذكورة، ومنها على سبيل المثال التفريق بين الرسائل الخدمية والرسائل الدعائية، حيث لم تتضمن هذه التعليمات المعدلة ما يشير إلى المميز الأساسي والجوهري لرسائل الخدمة وهو أن لا تتضمن أي محتوي دعائي.

وعلى عكس المأمول، بل وعلى عكس كل وجهات النظر التي تم تبادلها مع المعنيين في الهيئة حول تعريف رسائل الخدمة، فقد أشارت المسودة إلى أنه يكفي أن تكون رسائل الجملة مرسلة إلى مجموعة مشتركين تربطهم صفة مشتركة ليتم إعتبارها – أي هذه الرسائل – خدمية، وهذا تعريف خطير سوف يؤدي ليس فقط إلى إستمرار الإشكالات المزمنة المعهودة في موضوع رسائل الجملة، بل وزيادتها وإعطاء بعض مزودي الخدمة وحتى بعض المشغلين الفرصة لإستغلالها والإستمرار بالممارسات المخلة بالتعليمات والمضرة بالمنافسة.

ومن المواضيع المهمة جداً التي أشرنا إليها في العديد من المناسبات والمراسلات والتي لم تتطرق لها هذه التعليمات موضوع تسعير الرسائل الجملة غير الشخصية (A2P)، وقد إنتبهت الهيئة نفسها ذات يوم إلى هذا الموضوع وأصدرت مسودة إستشارة [1] عام ٢٠١٧، وبالعودة إلى هذه الإستشارة نرى أن الهيئة قد خلصت إلى أن سوق إنهاء رسائل الجملة بحاجة إلى تنظيم، وأن شركات الإتصالات المتنقلة الثلاثة جميعها مهيمنة في هذا السوق، **وقررت الهيئة بناءً على ذلك تسعير رسائل الجملة غير الشخصية (A2P)**،

[1] مراجعة سوق الجملة لإنهاء الرسائل القصيرة – ٢٠١٧

إلا أن هذه الجهود الكبيرة والمقدرة ومعها هذه الإستشارة ذهبت في إدراج الرياح ولم نسمع عنها لاحقاً أبداً رغم سؤالنا واستفساراتنا عنها بشكل متواصل وعبر كافة قنوات الإتصال ولغاية صدور هذه المسودة، ناهيك عن أن مراجعة أسواق الإتصالات المتنقلة التي أجرتها الهيئة في ٢٠١٩ والتي من المتوقع إصدار القرار الخاص بها قريباً قد قررت ضرورة تسعير رسائل الجملة بل وأوردت الأسعار الخاصة بإنهاء رسائل الجملة على شبكات المرخص لهم[٢] والمحددة إستناداً إلى نماذج (TSLRIC) المقرة من الهيئة ذاتها.

ومن المواضيع المهمة الاخرى التي نعتبرها الدافع الرئيسي وراء اصدار هذه التعليمات هو أن هذه المشاكل التي قد ظهرت في هذا القطاع كانت نتيجة لعدم انصياع مصدري رسائل الجملة لتعليمات الهيئة السابقة ومخالفتهم المستمرة والمتكررة لها، وتجدر الإشارة هنا الى ان مصدري رسائل الجملة هي عبارة عن شركات تجارية تجني أموال طائلة ولابد من تنظيم عملهم، وقد أشارت مسودة التعليمات الى موضوع الموافقة المسبقة للهيئة لمصدر رسائل الجملة،

ومن المواضيع الأخرى التي تطرقت لها التعليمات موضوع إنهاء الرسائل الدولية، وضرورة حصول المرخص لهم على موافقة الهيئة على مزود خدمة هذه الرسائل، علماً ان موضوع الرسائل الدولية لا يدخل في الصلاحيات التنظيمية للهيئة، ناهيك عن أن بعض هؤلاء المزودين شركات أجنبية وقد لا يكون لها أصلاً وجود في المملكة.

وتفصيلاً لوجهة نظر شركة زين وموقفها تجاه هذه المسودة، فإننا نورد تالياً ردنا وملاحظاتنا ومقترحاتنا عليها راجين التكرم بإخذها بعين الإعتبار.

الملاحظات والمقترحات العامة

١. نطاق التطبيق

ارتأت الهيئة أن تنأى في هذه التعليمات بنفسها عن شكاوي الإزعاج التي قد يتقدم بها المشترك حين تلقيه رسائل جملة مخالفة، وحيث إن هذا الموضوع كان هو محور الإشكاليات المرتبطة برسائل الجملة منذ بداياتها، ومرتبط بشكل رئيسي مع مخالفات بعض المزودين والمشغلين المرتبطين معهم للتعليمات النافذة وذلك بإغراق شبكات المرخص لهم الآخرين برسائل دعائية لا تتضمن الرمز الخاص بها (Adv) وبالتالي منع إمكانية هذه الشبكات من حماية مشتركيها ووقف هذه الرسائل، فقد كان من الأولى التطرق لهذه المشاكل ووضع الحلول الناجعة لها لا أن تترك كما هي.

[٢] Exhibit V1.2/Mobile Market Review Consultation July-2019

ونلفت إنتباه الهيئة الكريمة إلى أن تعليمات شكاوي الإزعاج الصادرة عن الهيئة بتاريخ (٢٠١٢/١٢/٢٧) لم تتضمن ما يمكن أن يعالج أي شكوى تتعلق برسائل جملة مرسلة من مشغل آخر أو مزود خدمة، وبالتالي فإن عدم وجود ما يعالج موضوع هذه الشكاوى ضمن تعليمات إرسال رسائل الجملة المعدلة مدار البحث لن يترك الخيار للمستفيدين في الحصول على حماية لحقوقهم ومصالحهم من إساءة إستخدام أي خدمة من بعض المشغلين أو مزودي الخدمة.

وعليه فإننا نرجو من الهيئة تضمين النسخة النهائية من هذه التعليمات ما يعالج شكاوي الإزعاج المقدمة من المستفيدين، وبعكس ذلك إصدار تعليمات لشكاوى رسائل الجملة، بحيث تتضمن هذه التعليمات القواعد والإجراءات المتبعة من قبل اللجنة الفنية للتحقق من شكاوي الإزعاج التي ترد من قبل أي طرف له علاقة برسائل الجملة. وفي هذه الحالة فإن اصدار تعليمات تنظيم إرسال إرسائل الجملة بشكلها الحالي قبل اصدار تعليمات الإجراءات والقواعد المتعلقة بشكاوى رسائل الجملة سيكون سابقاً لأوانه.

٢. موافقة الهيئة

من المستغرب أن تتضمن هذه التعليمات بعض الأحكام والشروط المتعلقة بالرسائل الدولية، ومنها على سبيل المثال الموافقة على مزود خدمة إنهاء أو تمرير الرسائل الدولية المتعاقد مع المرخص له، وذلك بالنظر إلى أن ١) الرسائل الدولية لا تخضع للتنظيم، ويتم تبادلها مع المشغلين/المزودين الدوليين بناءً على إتفاقيات دولية ذات طابع تجاري بحت، و٢) إن معظم الرسائل الدولية يتم ارسالها من قبل شركات عالمية على سبيل المثال لا الحصر شركة Facebook وشركة WhatsApp، ومن غير الممكن الزام هذه الجهات بارسال رسائل الجملة بناءً على تعليمات محلية.

وبالتالي فإننا ندعو الهيئة إلى سحب هذا الشرط المسبق والذي يتعلق بموضوع لا يدخل ضمن الصلاحيات.

٣ الرسائل الخدمية

من الضروري أن يتضمن تصنيف الرسائل إلى خدمية ضمان عدم وجود أي محتوى دعائي داخل هذه الرسائل، حيث إن الإقتصار على الشرط الوارد بالمسودة (وجود صفة مشتركة بين المشتركين) يعتبر شرطاً غير كافياً ولا يؤدي الغرض الأساسي من هذه التعليمات وهو التفريق بين الرسائل الدعائية والخدمية.

إن إشتراط وجود صفة مشتركة بين المشتركين لا يكفي بأي حال من الأحوال لتصنيف رسائل الجملة المرسلة لهم على أنها خدمية، بل من الضروري ألا تحتوي رسائل الخدمة على أي محتوى دعائي، وبرأينا

أن هذا هو المميز الرئيسي لرسائل الخدمة بعكس ما تورده هذه التعليمات سواءً في تعريفها للرسائل الخدمية أو للشروط والأحكام الخاصة به.

إننا نطلب من الهيئة إضافة الشرط الأساسي لتصنيف رسائل الجملة على أنها رسائل خدمية وهو عدم وجود محتوى دعائي فيها بغض النظر عن جهة وصفة المرسل والمستلم و/أو طبيعة العلاقة بينها.

٤ تصنيف الرسائل الخدمية

وبدون الإجحاف بما سبق، فإنه في حال قررت الهيئة الإبقاء على الرمز المذكور (MKT) للرسائل المرسلة من المتاجر العامة فإننا نطلب أن تعامل هذه الرسائل معاملة الرسائل الدعائية وخاصة فيما يتعلق ١) تحديد الأوقات المسموح فيها إرسال هذه الرسائل ومساواتها بما هو مفروض بالنسبة للرسائل الدعائية ٢) توفير إمكانية حماية مصالح وحقوق المشترك في وقف إستلامه وذلك بإشتراط إدراج حل فني معين مثل رمز أو رابط أو ما شابه داخل محتوى الرسالة يعطي المشترك مستلم الرسالة حرية وقف إستلام مثل هذه الرسالة ٣) إعطاء المرخص له حق الإطلاع على التصاريح التي منحها المشترك لهذه المحلات وذلك لتتمكن الشركة من حماية مصالح المشتركين لأن المشترك يقدم شكواه للمرخص له وليس إلى مزود الخدمة.

٥ اللجنة الفنية

نرجو أن تتضمن هذه التعليمات توضيحاً كافياً لطريقة عمل هذه اللجنة، وبالأخص فإننا نرجو أن تكون الفحوص الفنية مبنية على اسس واقعية لا إفتراضية، وذلك بإختيار أسم مرسل حقيقي يكون من المتعاقدين مع المزود والمشغل المعنيين بالفحص، وذلك لأن إنتقاء أسم مرسل بشكل جزافي ويكون في العادة من المستفيدين الذين لا ترتبطهم مع هذا المزود أي علاقة تعاقدية سيعني أن الفحص إفتراضي غير واقعي ولا يمكن بناء توصيات أو قرارات على نتائجه.

لذلك نرجو من الهيئة أخذ هذه الملاحظة بالإعتبار وتأكيد ذلك ضمن النسخة النهائية من التعليمات لضمان إجراء فحوصات فنية واقعية وصحيحة تعبر عن واقع سوق إرسال وتمرير وإنهاء رسائل الجملة، وإيلاء ذلك أهمية أكبر في حال الرسائل المتعارف على أنها ذات مصدر دولي.

وعليه، وبدون الإجحاف بكل الملاحظات السابقة واللاحقة، فإن شركة زين توجز تالياً مقترحاتها بخصوص تعليمات ارسال وتمرير رسائل الجملة راجين إعتمادها في النسخة النهائية للتعليمات:

١. وضع نص صريح في تعريف رسائل الخدمة بأن لا تتضمن أي محتوى دعائي.

٢. إقرار وبشكل عاجل سعر لخدمة إنهاء رسائل الجملة كما أقرته نماذج ال(TSLRIC)، وما في توصيات مراجعة أسواق الإتصالات المتنقلة، وذلك لحماية مصالح شركات الإتصالات من ضياع الإيرادات التي سترتتب على مثل هذه الخدمة، وبالتالي حماية مصالح الخزينة من ضياع الإيرادات المترتبة على الضرائب والرسوم التي ستفرض عليها.

٣. عدم إعتبار الرسائل المرسلة من المحلات التجارية ذات الطبيعة والمحتوى والغرض التجاري البحت بأي حال من الأحوال خدمية.

٤. مساواة الرسائل المرسلة من المحلات التجارية ذات الطبيعة والمحتوى والغرض التجاري بمثيلتها من الرسائل الدعائية من حيث الأحكام والشروط، وإعطاء المرخص له حق الإطلاع على التصاريح الممنوحة من المشتركين للمحلات التجارية بما يضمن إمكانية المرخص له في حماية حقوق ومصالح مشتركيه الراغبين في وقف إستلام مثل هذا النوع من الرسائل.

٥. توفير إمكانية حماية مصالح وحوق المشترك في وقف إستلامه للرسائل الخدمية وذلك بإشتراط إدراج حل فني معين مثل رمز أو رابط أو ما شابه داخل محتوى الرسالة يعطي المشترك مستلم الرسالة حرية وقف إستلام مثل هذه الرسالة.

٦. عدم تحديد سقف أعلى لعدد الرسائل الدعائية المرسلة للمشترك وذلك ولإمكانية إستغلالها من بعض هؤاء المزودين بطريقة تضر بمصالح الآخرين.

٧. وضع بنود لمعالجة شكاوي الإزعاج المقدمة من المشتركين الأفراد، وبعكس ذلك معالجة هذا الموضوع ضمن تعليمات شكاوي الإزعاج وذلك بتعديلها بالطريقة المناسبة لحل مثل هذا النوع من الشكاوي.

٨. تحديد أسس واضحة ومفصلة لطريقة عمل وتوصيات لجنة الفحص الفنية، والتأكيد على إستخدام معلومات صحيحة وواقعية من قبل المزودين عند إجراء الفحوصات.

٩. وضع الضوابط والأحكام الخاصة لضبط عمل مزودي الخدمة بما فيها الجزاءات المتعلقة بالمخالفات مباشرة وعدم تمريرها ضمن الإلتزامات على المرخص لهم (شركات الإتصالات) وذلك بالنظر إلى توجه الهيئة إلى ترخيص هؤلاء المزودين.

١٠. الإكتفاء بإعلام الهيئة عن مزودي خدمة الرسائل الدولية المتعاقدين مع شركات الإتصالات.

١١. نؤكد على حق المستفيد بالتواصل مع المرخص له عبر كافة وسائل التواصل بما يشمل معارض المرخص له والموقع الالكتروني ومركز خدمات المشتركين لطلب وقف استلام الرسائل الدعائية بالإضافة الرسائل المعنونة بالرمز (MKT) ، وأهمية منح المرخص له الصلاحية بوقف هذه الرسائل.

الملاحظات والمقترحات الخاصة:

البند	نص البند	التعديل المقترح من شركة زين	ملاحظات
٢	تنظم هذه التعليمات الأمور المتعلقة بإرسال رسائل الجملة. ولا يندرج ضمن نطاق تطبيقها القواعد والإجراءات التي يجب اتباعها عند تلقي المرخص له لشكاوي الازعاج، او أية إجراءات للتحقق من هذه الشكاوى أو اية قواعد لتقليل اتصالات الازعاج	تنظم هذه التعليمات الأمور المتعلقة بإرسال رسائل الجملة. كما تتضمن القواعد والإجراءات التي يجب اتباعها عند تلقي الهيئة شكاوى تتعلق بحجب رسائل الجملة أو ارسال رسائل جملة دون الالتزام بالبند ٥	إن بنود التعليمات قد عالجت المحور المتعلق بالإجراءات المتبعة للتحقق من شكاوى رسائل الجملة حيث تضمنت التعليمات تعريف "**اللجنة**" المشكلة لغايات فحص عملية إرسال رسائل الجملة. لذلك نقترح تعديل البند
٣	رسائل الجملة: هي أي رسالة نصية قصيرة أو رسالة متعددة الوسائط ترسل الى المستفيدين عامة أو لفئة معينة منهم لغايات دعائية وخدمية	رسائل الجملة: هي أي رسالة نصية قصيرة أو رسالة متعددة الوسائط ترسل الى المستفيدين عامة أو لفئة معينة منهم لغايات دعائية أو خدمية	
٣	الرسائل الدعائية: هي رسائل الجملة ذات الطابع الدعائي أو المروجة للخدمات المقدمة تجارياً.	الرسائل الدعائية : تحتوي على محتوى دعائي وتروج لخدمات تجارية بغض النظر عن الجهة المرسلة والفئات المستلمة، بمعنى أن رسائل الجملة المرسلة حتى من الجهات الخدمية الراغبة في ترويج منتج معين أو تتضمن محتوى دعائي تعتبر دعائية.	
٣	الرسائل الخدمية: هي رسائل الجملة التي ترسل الى فئة من المستفيدين تجمعهم صفة مشتركة مهنية أو غير مهنية بغرض تقديم خدمة معينة.	الرسائل الخدمية: هي رسائل الجملة التي ترسل الى فئة من المستفيدين كجزء من اشتراكهم بخدمة	من الضروري أن يتضمن تعريف هذه الرسائل عدم وجود أي محتوى دعائي داخل الرسائل، حيث إن الإقتصار على التعريف الوارد بالمسودة (وجود صفة مشتركة

		معينة ، على أن لا تحتوي الرسائل محتوى دعائي.	بين المشتركين) يعتبر تعريفاً ناقصاً ولا يؤدي الغرض الأساسي من هذه التعليمات وهو التفريق بين الرسائل الدعائية والخدمية. إن التعريف الوارد بالمسودة لا يتضمن ما يشير إلى ضرورة الا تحتوي رسائل الخدمة على أي محتوى دعائي، وبرأينا أن هذا هو المميز الرئيسي لرسائل الخدمة بعكس ما يورده التعريف عن وجود صفة مشتركة بين المشتركين، وبشكل عام فإننا نطلب من الهيئة إضافة الشرط الأساسي لتعريف رسائل الخدمة وهو عدم وجود محتوى دعائي فيها بغض النظر عن جهة وصفة المرسل.
٣	المستفيد: هو المنتفع النهائي من خدمات الاتصالات العامة أو الشخص المشترك مع أحد المرخص لهم أو الشخص الذي يستخدم خدمات الاتصالات العامة.	المستفيد: هو المنتفع النهائي الذي يستلم رسائل الجملة على جهازه.	-إن عبارة " *الشخص المشترك مع أحد المرخص لهم*" تشمل المشتركين في كافة الخدمات التي يقدمها المرخص له، بما فيهم المشتركين بخدمات الانترنت والفايبر وغيرها. وحيث أن تعريف "خدمات الاتصالات العامة" كما ورد في قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته ينص على ما يلي: "*خدمة الاتصالات المقدمة للمستفيدين عامة أو لفئة معينة منهم مقابل اجر وفقا لأحكام هذا القانون*" فإن هذا التعريف يشمل جميع الخدمات المقدمة من المرخص لهم بما فيها خدمات غير مشمولة في هذه التعليمات. لذلك فإننا نقترح عدم استخدام مصطلح خدمات الاتصالات العامة ضمن هذا التعريف. -كما ننوه هنا ان تعريف المستفيد لا يشمل مصدر رسائل الجملة
٣	مصدر رسائل الجملة: المستفيد الحاصل على موافقة الهيئة الذي يرتبط مع المرخص له بعلاقة تعاقدية بموجب عقد الاشتراك يسمح له بتمرير رسائل الجملة وفقاً لهذه التعليمات	مصدر رسائل الجملة: الجهة الحاصلة على موافقة الهيئة والتي ترتبط مع المرخص له بعلاقة تعاقدية بموجب عقد الاشتراك الذي يسمح له بإرسال رسائل الجملة وفقاً لهذه التعليمات	– من المهم عدم استخدام مصطلح "المستفيد" في تعريف مصدر رسائل الجملة، فإن ذلك سيسبب الخلط بين المستفيد متلقي رسائل الجملة ومصدر رسائل الجملة، وإن مصدر رسائل الجملة هو صاحب مصلحة ولا يمكن اعتباره بأي حال على أنه يتمتع بحقوق المستفيد، حيث أن المستفيد وفقاً للتعريف الوارد في قانون

			الاتصالات رقم (١٣) لسنة (١٩٩٥) وتعديلاته هو : الشخص الذي يستفيد من خدمة الاتصالات العامة باستخدام عمليات الاتصال.
٣	موافقة الهيئة (الموافقة): هي الموافقة الخطية التي تصدر عن الهيئة والتي تسمح لمصدر رسائل الجملة بتمرير رسائل الجملة من خلال شبكات أي من المرخص لهم	موافقة الهيئة (الموافقة): هي الموافقة الخطية التي تصدر عن الهيئة والتي تسمح لمصدر رسائل الجملة بإرسال رسائل الجملة ليتم تمريرها من خلال شبكات أي من المرخص لهم.	
٣	اللجنة: هي اللجنة المشكلة للتحقق من عملية ارسال رسائل الجملة وفقاً لأحكام هذه التعليمات، لغايات إتمام الفحص الفني بشكل دوري أو عندما تنقضي الحاجة لذلك أو للتحقق من شكوى معينة.	للجنة: هي اللجنة المشكلة للتحقق من عملية ارسال و/أو تمرير رسائل الجملة وفقاً لأحكام هذه التعليمات، لغايات إتمام الفحص الفني بشكل دوري أو عندما تنقضي الحاجة لذلك أو للتحقق من شكوى معينة.	
٣	الفحص الفني: الفحص الذي تجريه اللجنة للتحقق من عملية إرسال رسائل الجملة وفقاً لآلية عملها المحددة في هذه التعليمات	الفحص الفني: الفحص الذي تجريه اللجنة للتحقق من عملية إرسال و/أو استقبال و/او تمرير رسائل الجملة وفقاً لآلية عملها المحددة في هذه التعليمات	كما أوردنا سابقاً فإن المشاكل التي يواجها المرخص لهم تتضمن المشاكل المتعلقة بطريقة ارسال رسائل الجملة بما يتوافق مع البند (٥) من التعليمات بالإضافة الى المشاكل المتعلة بحجب استلام رسائل الجملة.
٣	عقد الاشتراك: هو العقد الموقع بين المرخص له ومصدر رسائل الجملة والموافق عليه من قبل الهيئة والذي يتم من خلاله ارسال رسائل الجملة للمستفيد	الغاء البند	إننا لا نرى حاجة لادراج هذا البند، ولا حاجة لتوقيع عقد اشتراك موافق عليه من قبل الهيئة بين المرخص له ومصدر رسائل الجملة، حيث أن مصدر رسائل الجملة هو صاحب مصلحة وإن العلاقة بين المرخص له ومصدر رسائل الجملة هي علاقة تجارية بحتة ، يتم تغطيتها باتفاقية تجارية لهذه الغاية
		ادراج تعريف **تمرير** رسائل الجملة:	

		ادراج تعريف تصريح بالموافقة: تصريح بالموافقة: نموذج يوقع عليه المستفيد يقوم بموجبه بالاشتراك من أحد المتاجر العامة للموافقة على استلام الرسالة معنونة بالرمز (MKT)، ويحتوي على المعلومات الأساسية للمشترك بما فيها الرقم الوطني للمشترك وما يعادله لغير الأردني والاسم الرباعي ورقم الوثيقة الرسمية وصورة عنها. وعلى مصدر رسائل الجملة الاحتفاظ بالتصريح الموقعة مع المشتركين.	
٤,١	على كل من يرغب بتمرير رسائل الجملة من خلال شبكات المرخص لهم في المملكة الحصول على موافقة الهيئة الخطية المسبقة من خلال تقديم نموذج الطلب وقبل توقيع عقد الاشتراك	على كل من يرغب بإرسال رسائل الجملة ليتم تمريرها من خلال شبكات المرخص لهم في المملكة الحصول على موافقة الهيئة الخطية المسبقة من خلال تقديم نموذج الطلب	الغاء عبارة قبل توقيع عقد الاشتراك، حيث ان العلاقة بين المشتركين هي علاقة تجارية بحتة ، يتم تغطيتها باتفاقية تجارية لهذه الغاية
٤,٢	يعامل المرخص له الذي يمرر /ينشئ رسال جملة دولية والمنتهية على شبكات المرخص لهم المحليين معاملة مصدري رسائل الجملة بما يتعلق بهذه التعليمات		لا يمكن اعتبار الجهة التي تنشئ رسال جملة دولة على انها **مرخص له** وفقاً للتعريف الوارد في هذه التعليمات ندعو الهيئة إلى سحب هذا الشرط المسبق والذي يتعلق بموضوع لا يدخل ضمن الصلاحيات. فمن غير الممكن الزام الجهات الدولية بارسال رسائل الجملة بناءً على تعليمات محلية.

٥,١,١	ترسل الرسائل الدعائية الى مجموعة من المستفيدين لا تجمهم أي صفة مشتركة، دون أي طلب أو موافقة منهم.	ترسل الرسائل الدعائية التي تتضمن ترويج لخدمات أو سلع معينة الى كافة المستفيدين	تحتوي الرسائل الدعائية على محتوى دعائي وتروج لخدمات تجارية بغض النظر عن الجهة المرسلة والفئات المستلمة، بمعنى أن رسائل الجملة المرسلة حتى من الجهات الخدمية الراغبة في ترويج منتج معين أو تتضمن محتوى دعائي تعتبر دعائية.
		ادراج بند يتضمن تصنيف الرسائل الدعائية التي يتم ارسالها بناءً على طلب المستفيد رسائل خدمية لمشتركي المتاجر العامة: هي الرسائل الخدمية المرسلة من قبل المتاجر العامة للمشتركين معهم تعلمهم بالعروض التي تقدمها على السلع من خلال توقيع تصريح بالموافقة من قبل المشترك، على أن تتضمن الرسائل وسيلة تمكن المستفيد من إيقاف استلام الرسالة، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (Sender ID) مسبوقا بالرمز (MKT)	
٥,٢,١	ترسل الرسائل الخدمية الى مجموعة من المستفيدين بناءً على طلبهم وموافقتهم المسبقة و/أو كجزء من اشتراكهم بخدمة معينة أو قد تجمعهم صفة مشتركة	ترسل الرسائل الخدمية الى مجموعة من المستفيدين بناءً على طلبهم وموافقتهم المسبقة و/أو كجزء من اشتراكهم بخدمة معينة. ويشترط أن لا تتضمن محتوى دعائي	-إن عبارة "تجمعهم صفة مشتركة" تجعل النص عرضة للتأويل وتفسير النص على أكثر من وجه مما يخلق مجالاً للّبس. كما نرجو إضافة عبارة *"ويشترط أن لا تتضمن محتوى دعائي"* لبيان الشرط الأساسي لتصنيف رسائل الجملة على أنها رسائل خدمية وهو عدم وجود محتوى دعائي

٥,٢,٢	نظراً لأهمية وخصوصية المعلومات والبيانات الشخصية التي تتضمنها الرسائل الخدمية؛ على مصدر رسائل الجملة والمرخص له العمل على اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير والحلول الفنية اللازمة التي تكفل حماية تلك المعلومات ..	نظراً لأهمية وخصوصية المعلومات والبيانات الشخصية التي تتضمنها الرسائل الخدمية و الدعائية؛	نقترح تطبيق هذا البند على رسائل الجملة الخدمية والدعائية.
٥,٢,٤	I. رسائل خدمية مصرفية: هي الرسائل التي يتم ارسالها من قبل البنوك والمؤسسات المصرفية الى مشتركيها لمتابعة الحركات التي تتم على حساباتهم البنكية، وتشمل في هذا السياق الرسائل المرسلة الى عملاء البنوك والمحتوية على رمز (OTP) ، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (Sender ID) مسبوقاً بالرمز (FIN)	رسائل خدمية مصرفية: هي الرسائل التي يتم ارسالها من قبل البنوك والمؤسسات المصرفية الى مشتركيها لمتابعة الحركات التي تتم على حساباتهم البنكية، وتشمل في هذا السياق الرسائل المرسلة الى عملاء البنوك والمحتوية على رمز (OTP)، على أن تحتوي الرسالة المعلومات المتعلقة بحساب المشترك فقط، وأن لا تتضمن الرسالة محتوى ترويجي للجهة المرسلة و/أو غيرها، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (Sender ID) مسبوقاً بالرمز (FIN)	تجنباً لقيام الجهة المخولة بارسال الرسائل الخدمية باستغلال الصفة الممنوحة لها، وذلك بارسال رسائل دعائية ذات طابع دعائي أو مروجة للخدمات المقدمة تجارياً الى المستفيدين، فإننا نقترح إضافة العبارة "*على أن تحتوي الرسالة المعلومات المتعلقة بحساب المشترك فقط، وأن لا تتضمن الرسالة محتوى ترويجي للجهة المرسلة و/أو غيرها*" إلى جميع أصناف الرسائل الدعائية
	II. رسائل خدمية طبية: هي الرسائل الخدمية المرسلة من قبل الجهات الطبية لتحديد موعد زيارات المرضى والأمور المتعلقة بالتحاليل والنتائج الطبية ومواعيد تلقي العلاجات، وتعنون	رسائل خدمية طبية: هي الرسائل الخدمية المرسلة من قبل الجهات الطبية لتحديد موعد زيارات المرضى والأمور المتعلقة بالتحاليل والنتائج الطبية ومواعيد تلقي العلاجات، على أن لا تتضمن الرسالة محتوى ترويجي للجهة المرسلة	نفس الملاحظة في البند ٥,٢,٤ I

	هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (Sender ID) مسبوقاً بالرمز (MED)	و/أو غيرها، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (Sender ID) مسبوقاً بالرمز (MED)	
	III. رسائل خدمية تعليمية: هي الرسائل الخدمية المرسلة من قبل المدارس والجامعات والمعاهد والكليات الى الطلبة الدارسين فيها لاهداف متعلقة بالغايات المنشئة من اجلها، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (Sender ID) مسبوقاً بالرمز (EDU)	III. رسائل خدمية تعليمية: هي الرسائل الخدمية المرسلة من قبل المدارس والجامعات والمعاهد والكليات الى الطلبة الدارسين فيها لاهداف متعلقة بالغايات المنشئة من اجلها، على أن لا تتضمن الرسالة محتوى ترويجي للجهة المرسلة و/أو غيرها، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (Sender ID) مسبوقاً بالرمز (EDU)	نفس الملاحظة في البند ٤,٢,٥ ا
	IV. رسائل الحجوزات: هي الرسائل الخدمية المرسلة من الجهات التي تقدم خدمات الحجوزات كالحجوزات التي تتعلق بشركات الطيران والمطاعم وغيرها، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (Sender ID) مسبوقاً بالرمز (RES)	رسائل الحجوزات: هي الرسائل الخدمية المرسلة من الجهات التي تقدم خدمات الحجوزات كالحجوزات التي تتعلق بشركات الطيران والمطاعم وغيرها، على أن تحتوي الرسالة المعلومات المتعلقة بالحجوزات فقط، وأن لا تتضمن الرسالة محتوى ترويجي للجهة المرسلة و/أو غيرها. وأن يتم ارسالها الى المستفيد الذي اجرى عملية الحجز، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (Sender ID) مسبوقاً بالرمز (RES)	نفس الملاحظة في البند ٤,٢,٥ ا

	٧. رسائل خدمية لمنتسبي الجمعيات والنقابات: هي الرسائل الخدمية المرسلة من قبل الجمعيات والنقابات لمنتسبيها لأغراض تتعلق بالغاية المنشأة من أجلها، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (SYN)	رسائل خدمية لمنتسبي الجمعيات والنقابات: هي الرسائل الخدمية المرسلة من قبل الجمعيات والنقابات لمنتسبيها لأغراض تتعلق بالغاية المنشأة من أجلها،على أن لا تتضمن الرسالة محتوى ترويجي للجهة المرسلة و/أو غيرها، وتعنون هذه الرسائل بالرمز المحتوي على اسم الجهة المرسلة (SYN)	نفس الملاحظة في البند ٥,٢,٤ ا
		إضافة تعريف : رسائل خدمية لمشتركي الشركات المزودة لخدمات الاتصالات العامة: هي الرسائل الخدمية المرسلة من قبل الشركات التي تقدم خدمات الاتصالات العامة للمشتركين معها.	
		الغاء تعريف **رسائل خدمية لمشتركي المتاجر العامة** وادراجه كصنف من أصناف الرسائل الدعائية	
٦,١,١	يجب أن تحتوي الرسائل الدعائية على رمز USSD لتفعيل طلب وقف استلام الرسائل الدعائية		من الممكن الاعتماد على حلول تكنولوجية أخرى لتفعيل طلب وقف استلام الرسائل الدعائية، مثل ارسال رابط لصفحة معينة تمكن المستفيد من الطلب من مصدر الرسائل بالغاء استلام رسالة معينة. إن إدراج هذا الرمز وطريقة إستخدامه ضمن الرسالة الدعائية سيؤدي إلى تقليل عدد كلمات محتوى الرسالة مما قد يؤدي إلى إنتفاء الفائدة منها أو إيصال محتوى

			ناقص، وبالتالي نقترح عدم تضمين هذا الرمز داخل الرسالة والإكتفاء بتوفير خيارات تفعيل وقف إستلام الرسائل الدعائية كما هو حالياً.
٦,١,١	أن يتمكن المستفيد من طلب وقف استلام الرسائل الدعائية وفق آلية سهلة وميسرة على سبيل المثال لا الحصر توفير رمز USSD		إن مصطلح المستفيد هنا يشير المنتفع النهائي متلقي رسائل الجملة، مما يعزز ملاحظتنا على البند ٣ بأن مصدر رسائل الجملة هو صاحب مصلحة زلا يمكن اعتباره بأي حال على أنه يتمتع بحقوق المستفيد
٦,١,٢	عدم إرسال و/أو تمرير الرسائل الدعائية للمستفيدين غير الراغبين بإستلامها	عدم إرسال **الرسائل الدعائية** إلى غير الراغبين بإستلامه، بما يشمل الرسائل المرسلة لمشتركي المتاجر العامة والمعنونة بالرمز (MKT)	اتاحة الخيار بوقف الرسائل ذات المحتوى الدعائي والمعنونة بالرمز (MKT)، وذلك في حال عدم وجود تصريح بالموافقة موقع من قبل المشترك، أو في حال عدم رغبة المستفيد بالاستمرار باستلام هذا النوع من الرسائل. والزام مصدري رسائل الجملة بالانصياع بإزالة رقم أي مشترك قد طلب إزالة رقمه من لائحة الأرقام التي يقوم مصدر رسائل الجملة بارسال رسائل دعائية لها.
٦,١,٤	اتخاذ كافة الإجراءات والحلول الفنية التي تكفل تنفيذ المطلوب بموجب البند (٦,١,٢) بالإضافة الى إيجاد حلول فنية لادارة عمليات الرسائل المرسلة من خارج المملكة.		ندعو الهيئة إلى الغاء هذا الشرط البند والذي يتعلق بموضوع لا يدخل ضمن الصلاحيات. فمن غير الممكن الزام الجهات الدولية بارسال رسائل الجملة بناءً على تعليمات محلية.
٦,١,٦	عدم ارسال و/أو تمرير الرسائل الدعائية خلال الأعياد والعطل الرسمية والدينية والمناسبات الوطنية، بالإضافة الى الفترة من الساعة التاسعة مساءً وحتى السابعة صباحاً خلال أيام الأسبوع الا بموافقة الهيئة	عدم ارسال و/أو تمرير الرسائل الدعائية و/أو الرسائل المعنونة بالرمز (MKT) خلال الأعياد والعطل الرسمية والدينية والمناسبات الوطنية، بالإضافة الى الفترة من الساعة التاسعة مساءً وحتى السابعة صباحاً خلال أيام الأسبوع الا بموافقة الهيئة	- إن محتوى الرسائل المعنونة بالرمز (MKT) هو ترويجي، لذلك من المهم ضمان عدم ارسائلها خلال الفترات المسائية وأيام العطل والمناسبات - تحديد اذا ما كان يوم السبت هو يوم عطلة رسمي يمنع فيه ارسال و/أو تمرير الرسائل الدعائية

٦,١,٧	ابرام عقود الاشتراك بخدمة ارسائل رسائل الجملة لضبط العلاقة فيما بينه وبين مصدر رسائل الجملة، ...		نرجو أن نؤكد على ما أوردناه سابقاً من أن مصدري الخدمة سيخضعون للترخيص وبالتالي فإن للهيئة أن تفرض عليهم الشروط المطلوبة بدون داعي لتمريرها – أي هذه الشروط – عبر المرخص لهم.
٦,١,٨	تعديل عقود الإشتراك مع مصدري رسائل الجملة		نفس الملاحظة على البند (٦,١,٧) أعلاه.
٦,١,١١	عدم تجاوز الحد الأقصى للرسائل الدعائية المسموح ارسالها الى المستفيد الواحد وهو ٥ رسائل في اليوم الواحد		إن هذا الشرط كبداية غير ممكن من الناحية الفنية، كما أنه يؤثر على مستوى المنافسة بين المرخص لهم والمزودين، وكمثال على ذلك فإن أحد المزودين يستطيع أن يرسل هذا العدد من الرسائل في دقائق من بداية الوقت المسموح لإرسال الرسائل الدعائية، مما يغلق أي فرصة للمرخص له أو لمزود آخر من إرسال مثل هذا النوع من ارسائل إلى معظم المشتركين إن لم يكن كل مشتركي المرخص له، وبالتالي حرمانهم من الإيراد الذي كان سيترتب من هذه الرسائل، وفي هذا تدخل غير مبرر في طبيعة وطريقة التنافس في هذا السوق، ويضر بمصالح المرخص لهم والمزودين على حد سواء. إننا نقترح عدم تحديد سقف أعلى لهذه الرسائل وإن اي مشترك لا يرغب بذلك يمكن أن يطلب حجب هذه الرسائل وبدون التأثير على مجمل حركة الرسائل الدعائية.
٦,١,١٢	يلتزم مصدر رسائل الجملة بالحصول على الموافقة الخطية من الجهة الراغبة في إرسال رسائل خدمية عن طريقه، مع توفير قائمة محدثة تحوي أسماء الأشخاص المرسل لهم...		مع تحفظنا على إعتبار الرسائل الترويجية التجارية المعنونة بـ(MKT) رسائل خدمية، فإننا نطلب أن تتضمن هذه التعليمات صلاحية المرخص له في طلب الإطلاع على هذه الموافقة الخطية وعلى القائمة المحدثة المذكورة، وذلك لضمان سلامة موقف المرخص له وتمكينه من القيام بواجباتها تجاه مشتركيها الذين يتقدمون بشكاوي بخصوص هذه الرسائل ويطلبون وقف إستلامها.

			كما ونؤكد على حق المستفيد بوقف الرسائل المعنونة بالرمز (MKT) بالإضافة الى الرسائل المعنونة بالرمز (ADV)، وأهمية منح المرخص له الصلاحية بوقف هذه الرسائل.
٦,٢	على المرخص له إعلام الهيئة والحصول على موافقتها على مصدر رسائل الجملة الدولية المتعاقد معه.	على المرخص له إعلام الهيئة بأسماء مصدري رسائل الجملة الدولية المتعاقد معه.	نرجو من الهيئة الكريمة الإكتفاء بالإعلام فقط وذلك لعدم وضوح المقصود بالموافقة وعدم وضوح متطلبات هذه الموافقة، كما أن بعض هؤلاء المزودين قد يكونوا شركات أجنبية متواجدة خارج المملكة، وحيث أن تمرير الرسائل الدولية يجري حالياً بين كل شركات الإتصالات وبين المشغلين الدوليين (سواءً مباشرة أو عبر مزودين دوليين) فإننا نرجو وكما سبق أن تتضمن التعليمات النهائية فقط الطلب من شركات الإتصالات إعلام الهيئة عن المزودين الدوليين المرتبطة كل شركة معهم.
٨,٣	في حال مخالفة أي من **المرخص لهم** لاحكام هذه التعليمات، تطبق العقوبات المنصوص عليها في القانون واتفاقيات الترخيص		شمول مصدري رسائل الجملة في هذا البند ، وتطبيق العقوبات عليهم في حال مخالفتهم لأحكام هذه التعليمات.
٩,٢	تلغى الموافقة في حال انتهاء مدتها و/أو لم يتم طلب تجديدها	تلغى الموافقة في حال انتهاء مدتها و/أو لم يتم طلب تجديدها، على ان يتم اعلام مصدر رسائل الجملة.	