JorMall
الشركة المركزية للتجارة الالكترونية

التاريخ : 2020/03/11

الاشاره: 056/جورمول/2020

عطوفة المدير التنفيذي الاكرم

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات الموقرة

عمان – الاردن

الموضوع: طلب ملاحظات على تعليمات ارسال رسائل الجملة

تحية طيبة وبعد،

بالاشارة الى الموضوع اعلاه وبعد مراجعتنا لجميع النقاط الواردة في الاستشارة نرفق طيه ملاحظاتنا واقتراحاتنا بهذا الخصوص ونتقدم الى هيئتكم الموقرة بجزيل الشكر لدعمكم واهتمامكم بما يخص الرسائل النصية القصيرة ومصدري الرسائل.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

جاد خليل مقدح

المدير العام

الشركة المركزية للتجارة الالكترونية

هاتف: 703 55 58 - 961 23 58 962+
فاكس: 951 58 58 962+
صندوق بريد 9533 عمان , 11191 الاردن
إيميل: info@jormall.com
الموقع الإلكتروني: www.jormall.com

تود الشركة المركزية للتجارة الالكترونيه (JorMall) ان تتقدم بجزيل الشكر الى هيئتكم الموقرة لدعمكم واهتمامكم بما يخص الرسائل النصية القصيرة ومصدري الرسائل. كما ونود ان نشكركم على التعليمات الجديدة التي هدفها معالجة الثغرات الجوهرية التي ظهرت نتيجة لتطور أعمال هذا القطاع.

ان التعليمات المقترحة تعليمات قيّمة وايجابية يمكنها معالجة قسم كبير من الثغرات، ولكن وحسب اعتقادنا ان الامورالجوهرية والتي سببت الكثير من المشاكل لم يتم التطرق اليها او معالجتها في هذه الاستشارة. إن اهم هذه الامور والثغرات ناتج عن صراع كبير ما بين شركات الاتصالات فيما بينها من جهة وكذلك شركات الاتصالات ومصدري الرسائل من ناحية اخرى للإستحواذ على اعمال هذا القطاع من خلال قيام هذه الشركات ببعض الممارسات التي هدفها الإضرار باعمال مصدري الرسائل مستغلة هيمنتها على شبكتها و مشتركيها بهدف الاستحواذ على أعمال هذا القطاع بشكل كامل.

ان واقع الحال الذي خلق الثغرات الاساسية في اسواق الرسائل النصية القصيرة ناتج عن تمرير اعداد كبيرة من الرسائل النصية القصيرة لمشتركي هذه الشبكات مرسلة من شبكات اخرى ودون تحقيق اي دخل من تلك الرسائل للشركة المستلمة (الممرره) للرسائل النصية القصيرة مع العلم بأن هذا الوضع كان سببه امتناع بعض شركات الاتصالات عن بيع خدمة الرسائل النصية القصيرة لبعض مصدري الرسائل دون وجه حق وحصرها ببعض الشركات بهدف الاستفاده منها قدر الامكان مخالفة بذلك قانون وتعليمات المنافسة.

لقد قامت هيئتكم الموقرة بمقترح لمعالجة هذا الموضوع من خلال الاستشارة المتعلقة بـ Market Review وذلك باقتراح إلغاء النظام القائم Bill & Keep واستبداله بنظام Termination Fees والذي سوف يؤثر سلباً على اعمال هذا القطاع وكما يلي :

1- رفع اسعار الرسائل النصية القصيرة السائدة بسبب ارتفاع الكلفة على مصدري الرسائل نتيجة لفرض Termination Fee على كل رسالة نصية قصيرة مرسلة. مع العلم ان هذه الزيادة لن تطبق على شركات الاتصالات مما يعني زيادة في الشرخ القائم والذي يؤثر على اعمال السوق والذي تحاول هيئتكم الموقرة ايجاد الحلول له.
2- استبعاد المنافسة في السوق والقضاء عليها بسبب هيمنة شركات الاتصالات على شبكتها ومشتركيها نظراً لعدم وجود اي كلف اضافية مثل Termination Fee في حال قيام شركات الاتصالات بإرسال الرسائل النصية القصيرة لمشتركيها وعلى شبكتها.
3- تحول جزء كبير من عملاء خدمات الرسائل النصية القصيرة الى التطبيقات OTT و/أو الى وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة نتيجة لارتفاع الاسعار في السوق الاردني. و هذا سوف يؤدي الى انعكاس سلبي على دخل كل من الحكومة (ضرائب و الرسوم) و شركات الاتصالات و مصدري الرسائل.

ان الطريق الامثل لمعالجة الثغرات الجوهرية هو تطبيق نصوص و تعليمات هيئتكم الموقرة " حماية المنافسة في قطاع الاتصالات رقم (1-3-2006) بتاريخ (2006/02/14)" وقانون المنافسة لسنة 2004 ليشمل كل من شركات الاتصالات واعمال مصدري رسائل الجملة تحت مظلة هيئتكم الموقرة ، حيث أن تطبيق القانون والتعليمات سيعالج كافة الامور الجوهرية في هذا القطاع و يحفز المنافسة بطريقة سليمة في حال تطبيقها.

ونامل من هيئتكم الموقرة ايضا استحداث رخصة مخصصة بمصدري الرسائل النصية القصيرة للشركات العاملة في هذا القطاع بهدف تنظيم اعمالها واخضاعها لقانون وتعليمات هيئتكم الموقرة.

الشركة المركزية للتجارة الالكترونية

هاتف: 703 55 58 - 961 23 58 962+
فاكس: 951 58 58 962+
صندوق بريد 9533 عمان , 11191 الاردن
إيميل: info@jormall.com
الموقع الإلكتروني: www.jormall.com

وبعد مراجعتنا لجميع النقاط الواردة في الاستشارة نود ان نقدم ملاحظاتنا و اقتراحاتنا بهذا الخصوص.

4. موافقة الهيئة:-

4.1 ان شركتنا تتفق كلياً بما ورد في الاستشارة بضرورة الحصول على موافقة الهيئة الخطية المسبقة وقبل توقيع عقد الاشتراك ونأمل ان تكون موافقة الهيئة ناتجة عن قيام مصدر الرسائل بتقديم تعهدات للهيئة هدفها التأكد لكل مما يلي:-

أ- الناحيه المالية : الوضع المالي السليم لمصدر الرسائل بهدف حماية عملائهم.
ب- الناحيه الفنية : طريقة الربط الفنية ما بين كل من مصدر الرسائل وشركات الاتصالات ومستوى الامان في طريقة الربط (Security) ومواكبته لمتطلبات الحماية والسرية و الالتزام بالتعليمات والانظمة والقوانين الخاصة بخدمة الرسائل النصية القصيرة.
ت- التعهد بتقديم تقارير اصولية موثقة من شركات الاتصالات لكافة الرسائل المرسلة من مصدري الرسائل النصية القصيرة لضمان حسن تنفيذ وشفافية الاعمال المقدمة، مما سيكون لها اثر ايجابي على ثقة العملاء المتعاقدين مع شركات مصدري الرسائل النصية القصيرة .

4.1. تأمل شركتنا بأن تقوم هيئتكم الموقرة بترخيص مصدري الرسائل بدلاً من اخذ موافقة مسبقة بحيث تكون الرخصة مخصصة لغايات اعمال الرسائل النصية القصيرة.

4.2. في ما يتعلق بالرسائل الدولية التي تم الاشارة اليها وكما تعلم هيئتكم الموقرة بقيام شركات الاتصالات بالتعاقد مع جهات وشركات أجنبية غير مرخصة وغير عامله في المملكة بالاضافة الى منحها التواكيل الحصرية وحرمان الشركات الاردنية القائمة والمرخصة والعاملة في المملكة من التداول بهذا النوع من الرسائل مع العلم بأن كافة هذه الاعمال مخالفة للأنظمة والقوانين القائمة وانه ومن وجة نظرنا لا يوجد هنالك فرق ما بين الرسائل المحلية و الدولية من حيث التعليمات و الاجدر بذلك ان تعامل جميع الرسائل نفس المعاملة.

4.3. ان قيام شركات الاتصالات بأعمال مصدري الرسائل النصية القصيرة يشكل خللاً واضحاً في السوق وللأسباب التالية:-

1. ان كلفة الرسائل النصية القصيرة على المرخص لهم تساوي الصفر، مع العلم بأن مصدري الرسائل يقومون بشراء تلك الرسائل من شركات الاتصالات او المرخص لهم وهذا ما يعطي المرخص لهم ميزة لا يمكن لمصدري الرسائل منافستها.

2. إطلاع شركات الاتصالات على كافة الرسائل الممرره على شبكتها من مصدري الرسائل والحصول على معلومات قيمة عن اعمال مصدر الرسائل.

3. استخدام عقود التحزيم من خلال إعطاء الرسائل النصية القصيرة بشكل مجاني للشركات المتعاقدة معها بخدمات أخرى مع العلم بأن نفس الخدمة (خدمة الرسائل النصية القصيرة) مدفوعة من قبل مصدري الرسائل ولا تتمكن من المعاملة بالمثل لقاعدة عملائها بهدف جذب العملاء من مصدري الرسائل لشركات الاتصالات.

4.4. نرجو اضافة قانون الاتصالات وتعليمات المنافسة الى هذا البند نظراً لأن القانون هو اساس الاعمال.

الشركة المركزية للتجارة الالكترونية

هاتف، 703 55 58 - 961 23 58 962+
فاكس، 951 58 58 962+
صندوق بريد 9533 عمان , 11191 الاردن
إيميل، info@jormall.com
الموقع الإلكتروني، www.jormall.com

البند رقم 5 عنونة الرسائل :

اشترطت التعليمات بأن تعنون الرسائل المرسلة وبكافة أنواعها بإسم الجهة المرسلة مسبقاً برموز مكونه من ثلاث أحرف وحسب نوع الرسالة. وكما تعلمون بأن عدد أحرف اسم المرسل يجب ان لا تزيد عن 11 حرفاً حيث انه عند اضافة الرموز المقترحة والمتكونه من ثلاث احرف بالاضافة الى الفراغ ليصبح طول الرمز اربع أحرف متبقيا سبع أحرف فقط لاسم المرسل حيث تعتبر غير كافية لتمثيل الجهة المرسلة ، ولعدم وضوح اسم المرسل من الممكن ان يتغاضى المستفيد عن فتح الرسائل المهمة بما فيها المالية و الخدمية ..الخ .

تقترح شركتنا هنا بأن يتم اعتماد حرف واحد بدل من 3 احرف وبذلك سيكون اسم الجهه المرسلة واضحاً للمستفيد قدر الامكان.

الماده رقم 5.2.5 الحصول على تصريح بالموافقة من قبل المشترك وتحتوي على الرقم الوطني للمشترك والاسم الرباعي ورقم الوثيقة الرسمية وصورة عنها والمتعلقه برسائل المتاجر.

نرجو ان نوضح بأن استخدامات هذا النوع من الرسائل كما يلي:-

1. تقدم بعض المتاجر خدمة اعلام زبائنها بآخر العروض والخصومات حيث يقوم المشترك بإعطاء رقم الهاتف الخاص به للمتجر لغايات التواصل.
2. تمتلك بعض المتاجر برامج ولاء (مكافآت) مقابل المشتريات حيث استثمرت هذه الشركات وتكبدت مبالغ مالية للقيام بهذه الاعمال في وقت سابق لجمع البيانات الخاصة بعملائها مما يصعب تعديلها بالوقت الحالي حسب متطلباتكم الواردة في الاستشارة.
3. تقوم بعض البنوك بتقديم عروض خاصة بالمتاجر والمؤسسات المتعاقده معها لزبائن البنك.

وحسب اعتقادنا فإنه من الصعب جداً ان يقوم عملاء مصدري الرسائل بالحصول على المعلومات و/او الوثائق المطلوبة وللأسباب التالية:-

1- خوف الزبائن (العملاء) من تقديم بيانات خاصة بوثائقهم وبياناتهم الرسمية لغايات اخرى.
2- صعوبة توثيق اعداد هائلة من المشتركين الحاليين بكافة البيانات المطلوبة سواء الحاليين او الجدد.
3- عدم استعداد الاناث او السيدات لتقديم بياناتهم الشخصية بداعي الخصوصية وتكتفي بتقديم رقم الهاتف الخاص بها فقط.
4- ان بعض المتاجر المتعاملة مع مصدري الرسائل تتعامل بالتجارة الالكترونية وفي هذه الحاله يتم التعامل من خلال الطرق الافتراضية.

الشركة المركزية للتجارة الالكترونية

هاتف: 703 55 58 - 961 58 23 962+
فاكس: 951 58 58 962+
صندوق بريد 9533 عمان , 11191 الاردن
إيميل: info@jormall.com
الموقع الإلكتروني: www.jormall.com

حيث تقترح شركتنا اعتماد الانظمة العالمية لهذه الغاية ولغايات الاحتفاظ بالخصوصية عن طريق نظام "Double Opt In/Opt Out" بحيث يقوم المتجر وعند تقديم المشتركين ارقام هواتفهم الخلوية بارسال رسالة نصية قصيرة تعلمهم باشتراكهم في البرنامج المقدم من قبل المتجر ، كما و تسمح للمتجر بعد ذلك بارسال الرسائل النصية القصيرة لصاحب العلاقة ، مع امكانية وقف الخدمة من قبل المشترك عند رغبتة بذلك.

حيث ان هذه الخدمة يمكن تزويدها من قبل مصدري الرسائل النصية القصيرة مع الاحتفاظ بكافة المعلومات المتعلقة بالموافقات القائمة و حمايتها و ارشفتها.

كما ويمكن تطبيق هذا النظام على المؤسسات التي لديها لقاعده بيانات خاصة بعملائها ، لتاكيد اشتراكهم بخدمة الرسائل النصية القصيرة او امكانية توقيف تلك الرسائل.

الاحكام التنظيمية.

6.1.7.5 تقترح شركتنا بإضافة موافقة الهيئة على نوعية وآلية تطبيق الجزاءات المنصوص عليها في عقود الاشتراك .

6.1.10 ان معظم الرسائل المرسلة ترسل باللغة العربية وكما تعلمون بأن الرسالة باللغة العربية تتكون من سبعين حرف للرسالة الواحدة واذا تم اضاف الرمز USSD على سبيل المثال " لإلغاء الخدمة ارسل #xxxx* " والمكونه من 25 حرف . ما يعني الحاجة الى رسائل اضافية لتوصيل محتوى الرسائل مما يضاعف الكلفة على عملاء مصدري الرسائل. وهذا سيكون له الاثر السلبي في خفض حجم مبيعات هذا القطاع و توجه العملاء الى بدائل اخرى .

6.1.11 ان تحديد عدد الرسائل الدعائية اليومية للمستفيد بخمس رسائل يومية من اصعب الامور وللاسباب التالية :-

1- عدم وجود اليه لادارة الطريقة المقترحه وتوزيعها بين كل من شركات الاتصالات من جهة و مصدري الرسائل من جهة أخرى والتنسيق فيما بينهم .
2- يمكن للمستفيد ان يقوم بطلب الغاء خدمة الرسائل الدعائية من الجهة المرسلة عند رغبته .
3- تم اضافة الرمز ADV من قبلكم في تعليمات سابقة لضمان عدم وصول الرسائل الدعائية لعدم الراغبين باستلام مثل هذا النوع من الرسائل .

كما ونقترح اضافة البنود التالية الى الاحكام التنظيمية:-

- عدم امتناع اي من المرخص لهم من التعاقد و/او بيع رسائل الجملة الى اي من مصدري الرسائل النصية القصيرة الموافق عليهم من قبل هيئتكم الموقرة.
- تطبيق وتفعيل قانون وتعليمات المنافسة بحزم فيما يتعلق في عمليات قطاع مصدري الرسائل النصية القصيرة.
- على المرخص لهم اعلام مصدري رسائل الجملة بارقام المشتركين الذين قاموا بحجب خدمة الرسائل النصية القصيرة الدعائية و / او الارقام الخارجة عن الخدمة كلاً حسب شبكته.

الشركة المركزية للتجارة الالكترونية

هاتف: 703 55 58 - 961 23 58 962+
فاكس: 951 58 58 962+
صندوق بريد 9533 عمان , 11191 الاردن
إيميل: info@jormall.com
الموقع الإلكتروني: www.jormall.com

- طلب من المرخص لهم عدم القيام بتقديم رسائل نصية قصيرة مجانية مقابل بيع اي من منتجات المرخص لهم الاخرى (التحزيم).

تود شركتنا ان تقدم الاقتراحات التالية خارج الاستشارة والتي لم يتم التطرق لها في الاستشارة:-

- ونرجو من هيئتكم الموقرة السماح بارسال الرسائل النصية القصيرة ايام السبت كونه يوم عمل عادي وحسب القانون ليتمكن قطاع مصدري الرسائل من المنافسة مع قنوات التواصل الاجتماعي وتطبيقات OTT حيث ان هذه القنوات و التطبيقات مفتوحة على مدار الايام 7/24 .
- تقوم بعض الشركات ببيع الرسائل المرسلة عن طريق تطبيق WhatsApp حيث ان هذه الرسائل غير خاضعة للاحكام التنظيمية الصادرة من قبل هيئتكم الموقرة ، ونرجو منكم تنظيم ومراقبة هذه الخدمة نظراً للضرر الذي تسببه على أعمال قطاع مصدري الرسائل النصية القصيرة واخضاعها الى القوانين النافذة و تعليمات هيئتكم الموقرة.

الشركة المركزية للتجارة الالكترونية

هاتف، 703 55 58 - 961 23 58 962+
فاكس، 951 58 58 962+
صندوق بريد 9533 عمان , 11191 الاردن
إيميل، info@jormall.com
الموقع الإلكتروني، www.jormall.com