

التاريخ : 2017/08/27

الاشارة: 101/جورمول/2017

الساده هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المحترمين

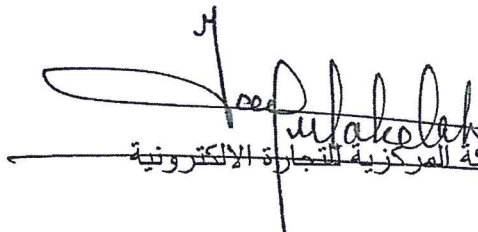
عمان - الاردن

الموضوع: إخطار طلب ملاحظات لغايات إصدار قرار تنظيمي - مراجعة سوق الجملة لخدمة إنهاء
الرسائل القصيرة

تحية طيبة وبعد،

نرفق طيه الملاحظات المتعلقة بإصدار قرار تنظيمي - مراجعة سوق الجملة لخدمة إنهاء الرسائل القصيرة.
نشكر هيئتكم الموقرة على اهتمامها المستمر ودعمكم الدائم لهذا القطاع بما فيه مصلحة وطننا العزيز.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،


الشركة المركزية للتجارة الالكترونية
التاريخ: ٢٠١٧ - ٨ - ٢٧
٩٣٣١
١٧/٨

حدا فخرية
المدبر العام

Central E-Commerce Co.Ltd

Tel: +962 58 23 961 - 58 55 703

Fax: +962 58 58 951

P.O.Box 9533 Amman, 11191 Jordan

E-mail: info@jormall.com

Web Site: www.jormall.com

سؤال (1)

هل تتفق مع النتيجة التي توصلت اليها الهيئة فيما يتعلق بتحليل البعد السلعي للسوق المعني المتضمن جانب الطلب والعرض والبعد الجغرافي لتعريف السوق المعني وان كل مشغل له سوق منفصل؟
تتفق شركتنا مع معظم النقاط الواردة في البعد السلعي للسوق (المنتج). ولكن نود أن نبدي بعض الملاحظات وكما يلي :-

- بند رقم (4) الرسائل القصيرة (A2P-SMS) واستخدام تطبيقات OTT وعدم وجود بديل لخدمة (A2P-SMS) من خلال تطبيقات OTT.
ان الوسائل البديلة قد تقدمت من النواحي الفنية وبشكل سريع لتكون بديل لخدمة (A2P-SMS) ويمكنها تقديم خدمات متقدمة أكثر من التي تقدمها (A2P-SMS) وكما يلي:-

أ) "الرسائل الخدمية"

1) يمكن الان الربط بين الانظمة القائمة في المؤسسات مع بعض الوسائط البديلة عن طريق الـ Web وبهذه الحالة تقدم الوسائط البديلة خدمة ارسال الرسالة واعلام المرسل بوصول الرسالة الى المستفيد واذا تمت قرائتها من قبل المستفيد وهذه خدمات لا تقدمها خدمة (A2P-SMS) .

2) خدمات الوسائط البديلة تقدم الى المستهلك مجاناً وذلك من خلال اشتراكهم المجاني في الخدمة مثل What's App.

3) بإمكان المرسل ارسال رسائل بحجم أكبر من الرسائل القصيرة.

ب) "الرسائل الدعائية"

1) يمكن عن طريق What's App والتطبيقات المشابهة اليوم خلق (Group) والتي من خلالها يمكن ارسال رسائل مجانية دعائية الى الاشخاص داخل الـ (Group) ويمكن أيضاً لشركات مصدري الرسائل الاستفادة من هذه الخدمة.

2) معظم تطبيقات الـ Mobile App تقدم خدمة Notification والمكونة من رسائل مجانية يمكن ارسالها الى حاملي التطبيق مع امكانية تحديد الموقع الجغرافي للمستخدم.

(3) وكما تعلمون بأن شركة Facebook قامت بشراء شركة What's App. ويمكن الآن ارسال رسائل دعائية الى مشتركى What's App. وعن طريق Facebook وتحديدأ بأرقام هواتفهم وبأسعار للرسالة الواحدة أقل بكثير من الرسائل القصيرة وتدفع فقط عند قراءة المستفيد للإعلان.

(4) بما أنه ورد في البند رقم (3) من "إخطار طلب ملاحظات" بأن 88% من الاجهزة المستعملة هي أجهزة ذكية فهنا أصبحت الوسائط البديلة قادرة على منافسة الرسائل الدعائية وبشكل كبير وهناك عدد هائل من الوسائط البديلة مثل Facebook, Google ads, Instagram, Snapchat الخ.. وهذه الوسائط البديلة بإمكانها منافسة الرسائل القصيرة كما يلي:-

(أ) إمكانية تقديم محتوى غير محدد من ناحية حجم الاعلان واحتوائه على الصور والفيديو وأمور أخرى.

(ب) تقدم الشركات المعلنة امكانية استهداف شريحة معينة وبعده طرق مثل العمر ، الجنس، منطقة السكن والموقع الجغرافي الحالي لمستلم الدعاية وبالإضافة لإهتمامات المستفيد.

(ت) إن أسعار هذه الخدمات الوسائط البديلة أرخص من الرسائل القصيرة وتدفع فقط عند قراءة الاعلان. ولقد لاحظنا خلال العامين المنصرمين تحول عدد هائل من الشركات والمؤسسات الاردنية الى الوسائط البديلة واستعمالها كبديل عن الرسائل النصية القصيرة.

(ث) يمكن ارسال هذا النوع من الرسائل في كل الاوقات وكل أيام السنة ويعكس تعليمات اصدار الرسائل القصيرة المعتمده من قبل الهيئة والتي تمنع ارسال الرسائل الدعائية أيام الجمعة والسبت والعطل الرسمية. كما وأنه لا يسمح بإرسال رسائل دعائية ما بين الساعة 8 مساءً و8 صباحاً.

(ج) لا تخضع الوسائط البديلة لأية تعليمات أو أية قوانين أو رقابة.

(ح) لإستخدام الوسائط البديلة ليس هناك حاجة لإستثمارات بأية أنواع التكنولوجيا وإدارتها.

(خ) لا تخضع الوسائط البديلة لأي نوع من أنواع من الضرائب.

(د) أن الدخل الناتج من الوسائط البديلة يذهب خارج الاردن.

وبما أن أهداف تنظيم أسواق رسائل الجملة وتحفيز المنافسة الفعاله وحماية المستفيدين وحماية الاستثمارات وخدمة الاقتصاد الوطني ، فنرجو من هينتك الموقرة أخذ أثر الوسائط البديلة على عمليات سوق الرسائل القصيرة وميزان المدفوعات وبالتالي الاقتصاد الوطني ككل بعين الاعتبار.

سؤال رقم (2)

هل تتفق مع النتيجة التي توصلت لها الهيئة فيما يتعلق بتعريف السوق المعني، وهل تتفق مع اعتماد جانب الطلب هو الأساس في تحديد السوق المعني؟

(أ) تتفق شركتنا مع النتيجة التي توصلت إليها الهيئة بتعريف السوق المعني.

(ب) تتفق شركتنا مع النتيجة التي توصلت إليها الهيئة بإعتماد جانب الطلب هو الأساس في تحديد السوق المعني. وهنا نرجوا أن نوضح لكم أهم عوامل الطلب من خلال أعمالنا لفترة 17 سنة تلخص بما يلي:-

1- خدمة الرسائل القصيرة وبالأخص الرسائل الدعائية: لقد نجحت هذه الخدمة خلال السنوات السابقة نظراً للمردود القوي للمعلنين لكن وخلال الاعوام 2014-2015-2016 لاحظنا ارتفاع ملموس وبحوالي 25% على الطلب سنوياً. أما في عام 2017 فلقد لاحظنا تحولاً ملحوظاً لإستعمال الوسائط البديلة ونظراً لذلك فقد انخفض الطلب على استخدام الرسائل القصيرة.

2- السعر: ان السعر من أهم العوامل التي تؤثر على الطلب. وفي حال رفع الاسعار سيتم بالمقابل انخفاض كبير على الطلب لهذه الخدمة.

3- مستوى الخدمة: ان مستوى الخدمة من العوامل المهمه والتي تؤثر على الطلب وتشتمل مستوى الخدمة على أمور عديدة مثل التقيد بمواعيد الارسال، الاستهداف الصحيح لمتلقي الرسائل ومحتوى الرسالة وسرعة الارسال. وحتى نستطيع ان نقدم خدمة بجودة عاليه نحتاج الى الاستثمار بتكنولوجيا متقدمة وتوظيف قوى بشرية مؤهلة ومدربه وذات كلف مرتفعه.

4- ثقة مشتري الرسائل القصيرة : حتى يستطيع مصدري الرسائل الحصول على ثقة المشتري يجب أن تحقق الحملة الدعائية اهدافها والتي تتحقق بالامور التالية:-

- أ- جودة الخدمة.
ب- تقديم تقارير صحيحة بأعداد الرسائل المرسلة.
ت- نسبة وصول الرسائل المرسلة بنجاح الى المستفيدين المستهدفين.
ث- تعويض المشتري عن الرسائل التي لم يتم ايصالها بنجاح.

5- العوامل الاضافية: وتشمل هذه العوامل امور عديدة وعلى سبيل المثال وليس الحصر تقديم تسهيلات بالدفع وتقديم الدعم الفني للمشتري على مدار الساعة والاستثمار في اجهزة بديلة احتياطية في حال تعطل اي من الاجهزة او خطوط الاتصالات العاملة.

سؤال (3)

هل تتفق مع النتيجة التي توصلت اليها الهيئة فيما يتعلق تحليل المعايير الثلاثة لتنظيم سوق الجملة لإنهاء الرسائل القصيرة (A2P SMS)؟

تتفق شركتنا بالنتيجة التي توصلت اليها الهيئة ولكن نود أن نوضح هنا بأن هنالك عوامل جديدة ناتجة عن طريق تطبيقات الوسائل البديلة OTT وبالأخص امكانيات ربط What's App مع أنظمة المؤسسات، ولقد قمنا بتقديم شرح وافي عن الوسائط البديلة في الاجابة لسؤال رقم (1). وبذلك يمكننا القول الآن بأنه يوجد طرق فنية تعتبر بديلاً لإنهاء الرسائل على نفس الشبكة.

سؤال (4)

هل تتفق مع نتيجة التي توصلت لها الهيئة فيما يتعلق بالمشاكل المتوقعة من وجود وضع مهيمن وبالأحكام العلاجية المقترحة من قبل الهيئة؟

تتفق شركتنا مع النتيجة التي توصلت اليها الهيئة فيما يتعلق بإعتبار كل من (شركة زين - أورانج - أمنيه) مهيمنة في سوق الجملة لإنهاء الرسائل القصيرة.

سؤال (5)

هل تتفق مع مقترح الهيئة بتعديل العرض المرجعي الخاص بخدمة انتهاء المكالمات ليشمل رسائل (A2P SMS) ؟

تتفق شركتنا مع مقترح الهيئة بتعديل العرض المرجعي الخاص بخدمة انتهاء المكالمات ليشمل رسائل (A2P SMS) . ولكن هنا نود أن نوضح لهيئتكم الموقرة الامور التالية:-

1- أن عقود شراء SMS والموقعة ما بين شركتنا وشركات الاتصالات تركز على تعليمات الهيئة وفي حال حدوث أية تغيير على التعليمات وبالأخص في حال زيادة الكلفة على شركات مصدري الرسائل القصيرة يتم تطبيقها على هذه العقود السارية وبشكل قانوني.

2- أن أية ارتفاعات في الكلفة المترتبة على شركات مصدري الخدمة تخضع لضريبة خدمات بواقع 26% ككلفة اضافية ترفع كلفة المنتج..

3- أن شركتنا وأسوة بالشركات الأخرى لديها عقود قائمة مع شركات الاتصالات لمدة تتراوح ما بين 2-5 سنوات. وبالمقابل قامت شركتنا بالتعاقد مع الشركات والمؤسسات المحلية ولفترات مشابهة وفي حال زيادة الكلفة على شركات مصدري الخدمة ستضطر هذه الشركات لتحمل هذه التكاليف الإضافية وبالتالي ستؤدي الى الحاق خسائر لشركات مصدري الخدمة.

4- في حال رفع الكلفة وبالتالي زيادة الاسعار سيتوجه مشترين هذه الخدمة الى الوسائط البديلة وبالتالي سوف تحرم شركات الاتصالات ومصدري الرسائل القصيرة من الدخل المترتب الناتج من بيع الرسائل.

5- ان الوسائط البديلة سوف تخلق منافسة غير متكافئة على مصدري الرسائل. اضع الى ذلك ان مدفوعات الوسائط البديلة تدفع الى شركات خارج الاردن مما يؤثر على ميزان المدفوعات والتحصيل الضريبي.

سؤال رقم (6)

هل يوجد لديكم أي مقترحات تساهم في حل المشاكل المتوقعة في هذا السوق وأية مشاكل ناجمة عن تقديم هذه الخدمة من خلال الشركات الأخرى؟

سؤال رقم (7)

هل لديكم أية مقترحات حول طريقة تطبيق الأحكام العلاجية المقترحة أعلاه بما يضمن عدم تأثر السوق بواقع الحال الجديد؟

مقترحات شركتنا حول حل المشاكل المتوقعة وتطبيق الاحكام العلاجية مما يضمن عدم تأثر السوق بواقع الحال الجديد.

أنه ومن الواضح من خلال الدراسة والتحليلات المقدمة من قبل هيئتك الموقرة قي "إخطار طلب ملاحظات لغايات أخذ قرار تنظيمي" والمتعلقة بمراجعة سوق الجملة لخدمة إنهاء الرسائل القصيرة. بأن هناك ضرورة قصوى لمراجعة هذا السوق ووضع القرارات التنظيمية المناسبة.

ولنتمكن من تقديم مقترحات شركتنا، نرجو أن نضع أمام هيئتك الموقرة أمور هامة تتعلق بأعمال شركات مصدري خدمة الرسائل القصيرة وكما يلي:-

1. ان شركات مصدري الخدمة ولنتمكن من تقديم خدمات على مستوى عال جداً من التقنية والمهنية تتحمل مصاريف ثابتة وباهظة للقيام بأعمالها والتي تشمل مايلي:-

1.1 استثمارات عالية في التكنولوجيا للربط مع شركات الاتصالات وإدارة قواعد البيانات وإرسال الرسائل القصيرة في موعدها والتأكد من وصولها ومراقبة محتوى الرسائل.

1.2 القيام بمراقبة وصول الرسائل القصيرة والتأكد من وصولها الى الشبكات والى المستهدفين.

1.3 إدارة قاعدة بيانات للمستهدفين والعمل على تحديث هذه البيانات بشكل يومي والقيام بمشاريع مكلفة هدفها زيادة قاعدة البيانات.

1.4 القيام بكافة عمليات البيع والتسويق والتحصيل والتمويل وإدارة أعمال الشركة.

1.5 تحديث التكنولوجيا المستعملة في عملياتنا لمواكبة التطورات العالمية في هذا المجال.

1.6 التأكد من أن كافة عمليات الشركة تسير ضمن كافة القوانين والتعليمات القائمة.

وهنا نود أن نذكر بأن شركتنا توظف 52 موظفاً في مجالات مختلفة وإن استثمارات شركتنا فاقت المليون دينار في هذا المجال.

المقترحات المقدمة من شركتنا.

1. ان المقترحات المقدمة من شركتنا هدفها مايلي:

- 1.1 البقاء على استثمارات واعمال شركات مصدري الرسائل تماشياً مع الخطه الاقتصاديه للحكومة.
- 1.2 المنافسة المشروعه في هذا القطاع.
- 1.3 خلق شراكة فعالة وناجحة ما بين الحكومة وشركات الاتصالات وشركات مصدري الرسائل.
- 1.4 المحافظة على هذا القطاع ومحاولة تطويره وتقديم منتجات محليه جديدة ومواكبة التطورات العالمية.
- 1.5 انصاف شركات الاتصالات والتي تقوم بإستقبال نسبة أعلى من الرسائل مقارنة مع الشركات الأخرى.

المقترحات :

تقترح شركتنا على هيئتك الموقرة بأن يتم معالجة الموضوع على مرحلتين:-

المرحلة الأولى:

ونقترح هنا أن تكون فترة هذه المرحلة حوالي 3 سنوات وخلال هذه المرحلة نقترح ما يلي:-

1- تقوم شركات الاتصالات بتعديل الاسعار التي يتم دفعها على أن يصبح السعر مؤلف من جزئين:-

(أ) سعر الرسالة والذي سيبقى حسب الاتفاق القائم ما بين شركات الاتصالات ومصدري الخدمة ولغاية انتهاء العمل بالعقود القائمة.

(ب) كلفة إنهاء الرسائل بواقع فلس اردني لكل رسالة يتم دفعها من قبل مصدري الرسائل الى الشبكات المستهدفة (شركات الاتصالات) حتى ولو تم ارسال الرسائل وشرائها من نفس الشبكة.

وبرأينا هذا الاقتراح يتم به انصاف جميع شركات الاتصالات حسب حجم استلام الرسائل لكل شبكة وتحفيز المنافسة الفعالة ومنع تأثير أي مشغل على هيكل السوق.

2- وليتمكن مصدري الرسائل من استيعاب جزء من الكلفة الاضافية المقترحة في بند رقم (1) أعلاه يتم محاسبة مصدري الرسائل فقط بالرسائل التي تم تمريرها بنجاح وعدم محاسبة مصدري الرسائل عن الرسائل التي لم يتم تمريرها بنجاح (حسب التقارير المقدمة من أجهزة شركات الاتصالات) والتي بالأصل لا تشكل أية كلفة اضافية على شركات الاتصالات اسوة بالمكالمات الهاتفية. وفي هذه الحالة ومن الناحية الفنية يمكن اعتماد الأسس التالية:-

أ) اعتماد نموذج شركة زين والتي توقف استلام أية رسائل على شبكتها لأرقام المستهدفين الذين طلبوا عدم استلام الرسائل الدعائية أو للأرقام الغير مستعملة.

ب) التبادل ما بين شركات الاتصالات وشركات مصدري الخدمة بالأرقام الغير عاملة وأرقام المستهدفين الذين طلبوا حجب الرسائل الدعائية.

المرحلة الثانية:

يتم خلال هذه المرحلة تطبيق الاحكام العلاجية المقترحة من قبل هيئتك الموقرة آخذين بعين الاعتبار كافة عوامل السوق وامكانية استمرار مصدري الرسائل بالعمل في ضوء المنافسة مع الوسائط البديلة ومدى تقدم هذه الوسائط وتأثيرها على سوق الرسائل القصيرة.

وخلال المرحلتين الاولى والثانية، تقترح شركتنا بأن ترعى هيئتك برنامج شراكة فعالة ما بين شركات الاتصالات وشركات مصدري الخدمة لبناء شراكة ناجحة هدفها الارتقاء بهذا القطاع وعمل خطط للمحافظة على ديمومة وابتكار منتجات محلية جديدة هدفها منافسة الوسائط البديلة.

كما أننا على يقين من ان هيئتك ستعمل على التأكد من أن جميع العمليات للرسائل القصيرة تتم من خلال الالتزام الكامل بتعليمات هيئتك الموقرة وقوانين الاتصالات وقوانين المنافسة ووضع آليه جديده وسريعه لحل كافة النزاعات التي قد تنشأ خلال المرحلتين وحسب توجيهات الحكومة وتعليمات هيئتك في هذا المجال.

وأخيرا نود ان نوضح لكم أنه في حالة تم اعتماد مبدأ إنهاء الرسائل القصيرة وتم دفع مبلغ معين مقابل إنهاء الرسائل من قبل شركات الاتصالات ما بينهم وحسب حجم الارسال، فإن هذا الطرح سوف يؤدي الى خلق عوامل مضادة للمنافسة وزيادة الهيمنة من قبل كل شركة على شبكتها ولأسباب التالية:-

1- بما أنه اذا تم شراء وارسال الرسائل القصيرة من نفس الشبكة فهنا مصدر الرسائل لا يتحمل أية مصاريف إنهاء الرسائل وفي هذه الحالة يمكن للشبكة المهيمنة ان تتحكم بأسعار بيع هذه الرسائل واستغلال الفارق لصالحها وبهذه الطريقة تنعدم المنافسة.

2- بما أن كلفة إنهاء الرسائل سيتم اضافتها على سعر الرسائل ففي هذه الحالة سيتم إجراء مقاصة ما بين شركات الاتصالات وحسب حجم التبادل ما بين شركات الاتصالات ولن يتم تعويض شركات الاتصالات للمشتريين (مصدري الرسائل) بالفارق وهنا سيتحمل مصدري الرسائل كلفة اضافية وغير مبررة.