

المملكة الأردنية الهاشمية
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



المذكرة الإيضاحية المرفقة
بتعليمات الإجراءات والقواعد المتعلقة بشكاوى الإزعاج

أولاً: مقدمة

تم اعتماد مسودة تعليمات الإجراءات والقواعد المتعلقة بشكاوى الإزعاج بموجب قرار مجلس المفوضين رقم (٨-٢٠١١/٥) تاريخ ٢٠١١/٤/١٢، وبموجب كتاب الهيئة رقم ظ/٤/١٧/١٧٥٥٤ تاريخ ٢٠١١/٤/٢٦ تم إبلاغ المرخص لهم باعتماد المجلس لمسودة التعليمات المذكورة ونشرها لغايات الاستشارة العامة لمدة شهر من تاريخ النشر على الموقع الإلكتروني للهيئة، وبناء على طلب بعض الشركات المرخصة؛ فقد جرى تمديد المدة المحددة لتقديم الملاحظات على مسودة التعليمات مدار البحث لغاية تاريخ ٢٠١١/٦/١٥.

وبعد ورود الملاحظات على مسودة التعليمات مدار البحث فقد تم نشرها على موقع الهيئة الإلكتروني وإجازة تقديم الردود عليها تouxياً لمزيد من الشفافية. وعليه، وبعد استقبال ملاحظات أصحاب العلاقة وردودهم على الملاحظات الواردة بشأن هذه التعليمات؛ قامت الهيئة بإعداد هذه المذكرة التي تلخص الملاحظات والردود الواردة وموقف الهيئة منها.

ثانياً: أسباب إصدار التعليمات

ارتأت الهيئة إصدار " الإجراءات والقواعد المتعلقة بشكاوى الإزعاج " عملاً بالنصوص الواردة في قانون الاتصالات، فقد نص قانون الاتصالات في المادة (٥٧) على ما يلي:

للهيئة بالاتفاق مع المرخص له وضع القواعد والإجراءات التي يجب إتباعها عند تلقي المرخص له لشكاوى إزعاج وإجراءات التحقق من هذه الشكاوى والقواعد اللازمة لتقليل اتصالات الإزعاج بشكل عام.

لقد ارتأت الهيئة إصدار هذه التعليمات لتشمل في نطاق تطبيقها المرخص لهم ممن تنطبق عليهم هذه التعليمات بحكم طبيعة الخدمات التي يقدمونها لدى تلقيهم شكوى/شكاوى الإزعاج لغايات التحقق منها ومعالجتها حال ثبوتها، وذلك بهدف وجود آلية وأسس واضحة لدى المرخص لهم للتعامل مع شكاوى الإزعاج على اختلاف مصادر الإزعاج وصوره، الأمر الذي سينعكس إيجابياً على المرخص لهم وعلى المستفيدين، وسيجد بالضرورة

من حالات وشكاوى الإزعاج التي شهدت ارتفاعاً ملحوظاً، الأمر الذي يُعد توجهاً مكماً لجهود الهيئة في مشروع توثيق الخطوط المدفوعة مسبقاً.

ثالثاً: ملاحظات عامة

- وردت بعض الملاحظات العامة من بعض المرخص لهم، حيث اتفقت كل من الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة- زين، وشركة أمنية للهواتف المتنقلة، وشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة- أورنج موبايل، وشركة الاتصالات الأردنية- أورانج الثابت، على أن قيام الهيئة بإصدار مثل هذه التعليمات جاء مخالفاً لأحكام المادة (٥٧) من قانون الاتصالات، وادعت بأن الهيئة قامت بوضع هذه التعليمات من طرف واحد وفرضتها على المرخص لهم خلافاً لما جاء في نص المادة التي اشترطت الاتفاق بين المرخص لهم عند وضع القواعد والإجراءات التي يجب إتباعها عند تلقي المرخص له لشكاوى الإزعاج والتحقق منها. وعليه دعت بعض الشركات إلى سحب مسودة التعليمات مدار البحث ووضع آلية مناسبة للاتفاق مع المرخص لهم لوضع القواعد والإجراءات التي يجب إتباعها عند تلقي المرخص له لشكاوى الإزعاج والتحقق منها، كما أبدت شركة الاتصالات الأردنية ملاحظة مفادها بأن الهيئة لم تقم بزيارة الشركة، ولم تطلب تزويدها بالإجراءات المتبعة لديها بهذا الشأن، وبالتالي فإن مسودة التعليمات لا تعكس الآلية المتبعة لدى الشركة بل تعكس فقط رؤية الهيئة بشأن الإجراءات المتعلقة بشركات الخلوي، وتقدمت الشركة باقتراح يتمثل بعدم تطبيق مسودة التعليمات على المرخص له مقدم خدمة الهاتف الثابت إلى حين تضمين المسودة نصوصاً تعكس الآلية المتبعة من قبل هذه الشركات، الأمر الذي لم تؤيده الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة، مشيرة إلى مخالفة مسودة القرار مدار البحث لنص المادة (٥٧) من قانون الاتصالات، وبالتالي عدم تطبيقه على كافة المشغلين وليس فقط استثناء مشغل الاتصالات الثابتة.

رد الهيئة:

إن قيام الهيئة بتاريخ ٢٠٠٩/١٢/٧ بمخاطبة كافة المرخص لهم بموجب كتاب الهيئة رقم ظ/١/١/٦/١٢٥٣٥ لإعلامهم بتوجه فريق من الهيئة للقيام بزيارات ميدانية بهدف الاطلاع عن كثب على الآلية المتبعة من قبل المرخص لهم في تلقي شكاوى الإزعاج جاء تطبيقاً لنص المادة (٥٧) من قانون الاتصالات حيث أن كتاب الهيئة تضمن بشكل واضح وصريح أن الهدف من هذه الزيارات هو تمكين الهيئة في التوصل والاتفاق مع المرخص لهم إلى صيغة نهائية للقواعد والإجراءات التي يجب إتباعها، علماً بأن مندوبي الشركات المرخصة التي تمت زيارتها أبدوا ترحيباً بهذه الخطوة التي باشرت بها الهيئة وذلك في ضوء عدم وجود أية تعليمات أو أسس ثابتة وواضحة ليتم الاستناد إليها، كما أن هذه المسودة عكست إلى حد كبير الإجراءات المتبعة حالياً لدى الشركات المرخصة، علماً بأن إرهابات هذا الموضوع تعود إلى سنوات سابقة- عام ٢٠٠٥-، فاستناداً لأحكام المادة (٥٧) من القانون كانت الهيئة قد طرحت لبيان ملاحظات المرخص لهم مسودة تناولت إجراءات تلقي شكاوى الإزعاج ومعالجتها في صورة تعليمات، ولم تعترض الشركات على صورة ورودها في شكل تعليمات، ويعتبر إصدار التعليمات الحالية استثناءً لما بدأت به الهيئة مشيرين إلى أن مرور مسودة التعليمات بإجراءات الاستشارة العامة وفقاً للآلية المرسومة في تعليمات القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات وتعديلها يلبي مقاصد المادة (٥٧) التي أوكلت الدور الأساسي في إعداد القواعد والإجراءات مدار البحث للهيئة بالاتفاق مع المرخص لهم.

وعليه، فإنّ التعليمات مدار البحث جاءت بعد زيارات ميدانية لبعض المرخص لهم الذين رحب مندوبيهم بالتوجه لإصدارها، وبعد الأخذ بعين الاعتبار المراسلات العديدة الواردة في وقت سابق من الأطراف المعنية بهذا الشأن والتي تضمنت شرحاً للأليات المعتمدة لديها في التعامل مع شكاوى الإزعاج ومعالجتها، وبعد الاستئناس بالتشريعات المعتمدة بهذا الخصوص لدى الدول الأخرى، وذلك بهدف وضع أحكام تنظيمية قابلة للتطبيق العملي بما يكفل حماية المستفيدين من إساءة استخدام خدمات الاتصالات ويحد من اتصالات الإزعاج وتداعياتها على المجتمع الأردني، والتي سيعكس تطبيقها بالضرورة حرص المرخص لهم على تحمل مسؤوليتهم القانونية تجاه مشتركيهم في تقليل اتصالات الإزعاج بشكل عام.

وفيما يتعلق بملاحظة شركة الاتصالات الأردنية، فإنّ نطاق تطبيق التعليمات مدار البحث يشمل المرخص لهم بالنظر لطبيعة الخدمات التي يقدمونها، وعدم تصور قيام بعض أوجه الإزعاج بشأن خدمات الهاتف الثابت - كما هو الحال في الإزعاج من خلال رسائل نصية- لا يسوغ استثناء مقدمي خدمات الاتصالات الثابتة من نطاق التطبيق، ذلك أنّ التعليمات طرحت طرق الإزعاج المختلفة بشأن مختلف الخدمات المقدمة وعلى السواء من قبل مقدمي خدمة الهاتف الثابت ومقدمي خدمة الاتصالات المتنقلة ووضعت الأحكام الملزمة لكل منها للتعامل معها. والواقع أنّ تراجع أعداد الشكاوى المقدمة بشأن خدمة الهاتف الثابت ومحدوديتها دعياً الهيئة للاكتفاء بالآلية التي تبنتها التعليمات مدار البحث والتي تصدت لمعالجة أوجه شكاوى الإزعاج بشأن مختلف الخدمات المقدمة.

رابعاً: الملاحظات الواردة على مسودة تعليمات الإجراءات والقواعد المتعلقة بشكاوى الإزعاج وموقف الهيئة منها.

نص التعليمات	ملخص الملاحظة	الجهة التي وردت منها الملاحظات / الردود على الملاحظات	الجهة / الردود على الملاحظات	موقف الهيئة
المادة (٣) "الهدف من هذه التعليمات" "تهدف هذه التعليمات إلى تحديد الإجراءات التي يتوجب اتباعها من قبل المرخص لهم ممن تنطبق عليهم هذه التعليمات بحكم طبيعة الخدمات التي يقدمونها لدى تلقيهم شكاوى الإزعاج لغايات التحقق منها ومعالجتها حال ثبوتها، ولا تحول هذه التعليمات دون لجوء المشتكي للجهات الأمنية والفضائية لمعالجة شكاوى الإزعاج"	تطلب الشركة تعديل هذا البند بحيث يصبح على النحو الآتي: "تهدف هذه التعليمات إلى وضع الأسس والمبادئ العامة التي يتوجب إتباعها.. الإزعاج"	- شركة الاتصالات الأردنية (أورانج ثابت)	- شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة	تبين الهيئة أن صياغة هذه المادة جاءت متوافقة مع المادة (٥٧) من قانون الاتصالات التي تناولت الهدف من اعتماد الإجراءات المتعلقة بشكاوى الإزعاج.

<p>حيث لم تورد الشركة وجهاً من أوجه القصور المدعى بها، فإنّ الهيئة ترى بأنّ التعليمات تصدت لمعالجة أوجه شكاوى الإزعاج بشأن مختلف الخدمات المقدمة وعلى السواء من قبل مقدمي خدمة الهاتف الثابت ومقدمي خدمة الاتصالات المتنقلة ووضعت الأحكام الملزمة لكلٍ منها للتعامل معها.</p>			<p>شركة الاتصالات الأردنية (أورانج ثابت)</p>	<p>ترى الشركة بأن هنالك قصور في التعامل مع الشكاوى على الخط الثابت وتلتبس من الهيئة مراجعة هذه المادة لتتلاءم مع الإمكانيات الفنية للخط الثابت.</p>	<p>المادة (٤) "إجراءات تقديم الشكاوى والتحقق منها"</p>
<p>تمّ تعديل البند (٣/ب/٥) من التعليمات بحيث يتمّ التحقق من المكالمات الفائتة عن طريق عرض سجلها من قبل المشتكي على المرخص له المعني ليتمّ التعامل معها من قبل المرخص له في حال كان الرقم معروفاً وفقاً لإجراءات التعامل مع مكالمات الإزعاج، ويتم اعتبار المكالمات الفائتة من رقم غير معروف (رقم خاص) شكوى إزعاج وفقاً للإمكانيات الفنية لدى الشركات للتحقق منها ومعرفة الرقم.</p>			<p>الشركة الأردنية لخدمات الهاتف المتنقلة (زين)</p>	<p>يتعذر على الشركة التحقق من المكالمات الفائتة أو الرسائل الصوتية المسجلة لذا لا يمكن اعتبارها مكالمات إزعاج؛ وعليه تقترح الشركة تعديل البند لتقتصر طرق الإزعاج على (مكالمات مستلمة، رسائل نصية قصيرة ورسائل الوسائط المتعددة).</p>	<p>البند (٤/أ/٥): "طريقة الإزعاج (مكالمات مستلمة، مكالمات لم يرد عليها (فائتة)، رسائل نصية قصيرة ورسائل الوسائط المتعددة والرسائل الصوتية المسجلة".</p>

<p>تم الأخذ بهذه الملاحظة، وعليه فقد أصبح النص على النحو الآتي: ٦. رقم هاتف المستفيد/المشتكي المعتمد لإعلامه بأنه تم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة الشكوى.</p>			<p>الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين)</p>	<p>تطلب الشركة تعديل هذا البند ليصبح (رقم هاتف المستفيد/المشتكي المعتمد لإعلامه بأنه قد تم اجراء ما يلزم لإغلاق الشكوى) وذلك كون أن الشركة تقوم فقط بإعلام المشتكي عن الشكوى إذا كانت صحيحة أم لا وعن نتيجة التحقق من الشكوى فيما إذا تم بأنه تم إجراء اللازم وليس عن الإجراءات المتخذة بخصوصها.</p>	<p>البند (٦/أ/٤): "رقم هاتف المستفيد/المشتكي المعتمد لإعلامه بالإجراءات المتخذة لمعالجة الشكوى"</p>
---	--	--	---	--	---

<p>لا ترى الهيئة داعياً لتعديل عدد المكالمات المستلمة، مع الأخذ بعين الاعتبار أن مكالمة واحدة في بعض الأحيان قد تنطوي على إزعاج كبير ومؤرق، حيث قد تنطوي مثلاً على إساءات وعبارات مخلة بالأداب العامة، على أنه تم تعديل صياغة المادة وترقيم بنودها.</p> <p>أما بخصوص المكالمات الفائتة فقد تم وضع آلية للتحقق من المكالمات الفائتة والتعامل معها، وعليه فقد أصبح البند (٤/ب/٣) ينص على ما يلي:</p> <p>أو أربع مكالمات فائتة خلال اليوم الواحد كحد أدنى أو ما مجموعه عشرة مكالمات فائتة خلال سبعة أيام كحد أدنى متتالية أو غير متتالية، حيث يقوم المشتكي بعرض سجل المكالمات الفائتة على المرخص له، ليتم التعامل معها من قبل المرخص له وفقاً لإجراءات التعامل مع مكالمات الإزعاج.</p> <p>إن تناول صور وفروض مختلفة للإزعاج لا يعني افتراض تحققها في جميع الخدمات، غير أن الإجراءات المقتضى بموجب التعليمات مناط تطبيقه تحقق صورة الإزعاج أياً كانت بالنظر لطبيعة الخدمة فهذا البند ينطبق على خدمات الهاتف الثابت من حيث ما يتعلق بالمكالمات المستلمة والفائتة، -عند الإمكان-</p>			<p>الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتحركة (زين) شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتحركة</p> <p>شركة الاتصالات الأردنية (أورانج - ثابت)</p>	<p>- تطلب الشركة تعديل عدد المكالمات المستلمة ليصبح على الأقل ٣ مكالمات بدلاً من مكالمتين وشطب المكالمات الفائتة.</p> <p>- أشارت الشركة بأنه من غير الممكن من الناحية الفنية تتبع المكالمات الفائتة، ولذا يجب استثناء المكالمات الفائتة من مكالمات الإزعاج، وبانه لا بد من إضافة شرط أن يتم حصول الإزعاج بشكل متكرر لعدة أيام أقلها ثلاثة أيام ليتم قبول الشكوى.</p> <p>- تطلب الشركة تعديل هذا النص كون انه من غير الممكن من الناحية الفنية تتبع المكالمات الفائتة، وبانه لا بد من إضافة شرط أن يتم حصول الإزعاج بشكل متكرر لعدة أيام أقلها ثلاثة أيام ليتم قبول الشكوى. وفي حالات الهاتف الثابت لا وجود لمكالمات فائتة ورسائل، وبالتالي تلتمس الشركة من الهيئة تعديل النص بإضافة حالات خاصة بالهاتف الثابت بعد التشاور والاتفاق مع المرخص له لتقديم خدمة الخط الثابت.</p>	<p>المادة (٤/ب/١) "أن لا يقل عدد المكالمات المستلمة عن مكالمتين وعدد المكالمات الفائتة عن أربع، أما عدد الرسائل الواردة عن اثنتين"</p>
--	--	--	--	---	--

<p>ترى الهيئة أن الإزعاج قد يتحقق وبشكل ذي تأثير كبير على السكنية والراحة العامة من خلال استلام عدد من المكالمات في يوم واحد. ملاحظة: تم تعديل ترقيم بنود المادة.</p>		<p>- شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة شركة الاتصالات الأردنية (أورانج - ثابت)</p>	<p>تتفق الشركة مع الهيئة فيما يخص مدة المكالمات بأن لا تزيد عن ٦٠ ثانية مع إضافة شرط تكرار حصول الإزعاج لعدة أيام أقلها ثلاثة أيام.</p>	<p>المادة (٤/ب/٢) "أن لا تزيد مكالمات الإزعاج الواحدة عن ٦٠ ثانية"</p>
<p>ترى الهيئة الإبقاء على ذات الصياغة كون أنها راعت هذه الحبيثة من خلال عبارة (في حال قيامه بالاتصال برقم المشتكى عليه) وهو ما يغطي الفرضية التي أشارت إليها الشركة إضافةً إلى حالات صدور الإزعاج من خلال (رقم خاص) ملاحظة: تم تعديل ترقيم بنود المادة.</p>		<p>شركة الاتصالات الأردنية (أورانج - ثابت)</p>	<p>إعادة صياغة هذا البند بحيث لا يتم اعتبار شكوى الإزعاج صحيحة إذا ثبت وجود مكالمات صادرة من رقم المشتكى إلى رقم المشتكى عليه، على افتراض أن المشتكى في حالة الخط الثابت لا يعرف (بشكل عام) رقم المشتكى عليه.</p>	<p>المادة (٤/ب/٣) "أن لا يزيد عدد كل من المكالمات الصادرة عن المشتكى - في حال قيامه بالاتصال برقم المشتكى عليه- عن مكالمات واحدة ولمدة لا تزيد عن (٦٠) ثانية، والرسائل المرسلة من قبل المشتكى إلى المشتكى عليه عن رسالة واحدة"</p>
<p>لا ترى الهيئة حاجة لتعديل النص، ذلك أنّ المعالجة الواردة في البند أولاً تنصرف إلى الحالة المفترضة التي يصدر فيها الإزعاج عن مشترك المرخص له التابع له المشتكى، والذي تتوفر لديه بالضرورة الإمكانية الفنية الضرورية لسرعة البت بصحة الشكوى.</p>		<p>الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين)</p>	<p>تطلب الشركة تعديل نص هذا البند بحيث يصبح "يقوم المرخص له بالتحقق من صحة الشكوى خلال يومي عمل من تاريخ تسلمه الشكوى...".</p>	<p>المادة رقم (٥) معالجة شكاوى الإزعاج: البند (أولاً-١) "يقوم المرخص له بالتحقق من صحة الشكوى فور تسلمه للشكوى وفي حال ثبوت الإزعاج، يقوم المرخص له بإصدار المشتكى عليه مصدر الإزعاج من خلال الاتصال الهاتفي و/أو إرسال رسالة نصية على أن يتضمن الإنذار إعلامه بأن هاتفه عرضة للفصل إذا استمر في عملية الإزعاج عملاً بأحكام المادة (٥٨/أ) من القانون".</p>
<p>لم يرد في التعليمات ما يخالف الرأي المبين من قبل الشركتين. فيما يتعلق بتوجيه الإنذار، فإن المشترك هو الشخص الطبيعي أو المعنوي أو المفوض عنه الذي يوقع على عقد اشتراك الخدمة، والذي يفترض أن يستخدم خدمة الاتصالات التي حصل عليها</p>		<p>شركة الاتصالات الأردنية (أورانج - ثابت) شركة البتراء الأردنية</p>	<p>إن إلزام المرخص له بالتحقق من صحة الشكوى لا بد أن يقتصر فقط على التأكد من عدد المكالمات أو الرسائل الصادرة ولا يدخل في أي حال من الأحوال</p>	

<p>استخداماً قانونياً سليماً، وبالتالي فمن الناحية القانونية يعد المسؤول أمام الشركة وأمام أية جهة أخرى، في حال إساءة استخدام الخط المخصص له واستخدامه على نحو يخالف القانون أو يتضمن إساءة للآخرين أو يشكل إزعاجاً لهم.</p>			<p>للاتصالات المتحركة</p> <p>شركة الاتصالات الأردنية (أورانج - ثابت)</p>	<p>مضمون المكالمات أو الرسائل المرسلة كون أن المرخص له ليس حكماً في هذا الموضوع.</p> <p>أن يكون الإنذار موجهاً إلى الشخص مالك الرقم، إلا أنه في حالة الهاتف الثابت يتم استخدام الهاتف من عدة أشخاص وليس بالضرورة من قبل الشخص المسجل الرقم باسمه فقط، وبأنه من الممكن أن يتم الاتصال الهاتفي بالرقم لتبليغه بالإنذار وليس بالشخص المالك للهاتف، كما أنه من الممكن وفي حالة ان يكون الهاتف الثابت مملوك لشركة مما يعني وجود مقسم وبالتالي الرقم مستخدم من العديد من العاملين، وتطلب الشركة معالجة الحالة من خلال الاتصال بمالك الرقم الأصلي.</p>	
<p>تم الأخذ بالتعديل المقترح، وعليه يصبح نص الفقرة ٢،٣ على النحو الآتي:</p> <p>٢. إذا تكرر الإزعاج، يتم فصل... ٣. إذا تكرر الإزعاج بعد انقضاء...</p>			<p>الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتحركة (زين)</p>	<p>تطلب الشركة استبدال عبارة "استمر" بعبارة "تكرر" في البندين المذكورين وأيضا وردت.</p>	<p>- البند (٥/أولاً/٢) "إذا استمر الإزعاج ، يتم فصل هاتف المشتكي عليه مصدر الإزعاج فصلاً جزئياً بحيث تقتصر الخدمة على الاستقبال دون الإرسال لمدة أسبوع بعد إنذاره إما برسالة نصية يتم إرسالها إلى رقم هاتفه أو بإنذاره خطياً على عنوانه الموجود لدى المرخص له بحسب الحال".</p> <p>- البند (٥/أولاً/٣) "إذا استمر الإزعاج بعد انقضاء فترة الفصل الجزئي، يتم فصل هاتف</p>

					المشتكى عليه فصلاً كلياً لمدة (٣٠) يوماً ولا تتم إعادة الخدمة إلا بتوقيع تعهد خطي من قبله لدى المرخص له بعدم تكرار الإزعاج".
إن الغاية من إدراج مثل هذا الحكم هو ضرورة اتخاذ إجراء مؤقت يحول دون استمرار الإزعاج وذلك دون الإخلال بما يترتب على ذلك من إجراءات و/أو تدابير تتخذها الجهات المختصة بما فيها الجهات الأمنية، ودون المساس باختصاصاتها، حيث يبقى لها القول الفصل في هذا المجال، سواء بإعادة الخط المفصول أو بالتأكيد على استمرار الفصل والسير بالمقتضى القانوني. بالإضافة إلى ذلك فقد اعتبر قانون الاتصالات استخدام خدمة الاتصالات استخداماً مخالفاً للتشريعات النافذة أو الآداب العامة مسوغاً كفاياً لحجب خدمة الاتصالات عن المستفيد أو إلغائها بعد إنذاره.			شركة الاتصالات الأردنية (أورانج - ثابت) - شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة	ترى الشركة بأن الفصل الجزئي والفصل الكلي للخدمة عن المشترك هي حق للمرخص له ويجب عدم وضع إزام على المرخص له بأن يقوم بفصل جزئي أو كلي ضمن مدد معينة إضافة إلى أن المعاقبة الفعلية على فحوى الإزعاج ستكون من قبل الجهات صاحبة الصلاحية بموجب قانون العقوبات الأردني. لذا تقترح الشركة بأن يتم تعديل هذا البند بحيث يصبح "... للمرخص له الحق في فصل ..."	- البند (٥/أولاً/٢) "إذا استمر الإزعاج ، يتم فصل هاتف المشتكى عليه مصدر الإزعاج فصلاً جزئياً بحيث تقتصر الخدمة على الاستقبال دون الإرسال لمدة أسبوع بعد إنذاره إما برسالة نصية يتم إرسالها إلى رقم هاتفه أو بإنذاره خطياً على عنوانه الموجود لدى المرخص له بحسب الحال" - البند (٣-أولاً) "إذا استمر الإزعاج بعد انقضاء فترة الفصل الجزئي، يتم فصل هاتف المشتكى عليه فصلاً كلياً لمدة (٣٠) يوماً ولا تتم إعادة الخدمة إلا بتوقيع تعهد خطي من قبله لدى المرخص له بعدم تكرار الإزعاج".
بالنسبة لاستمرار المشترك بالإزعاج من هاتف يعود لمشارك آخر، وبناء على حقيقة أن المسؤول قانوناً عن الإزعاج هو الشخص المسجل الخط باسمه والذي وقع على عقد الاشتراك، فمن المبرر أن يتم التعامل مع هذه الحالة على أنها حالة إزعاج جديدة تسري عليها هذه التعليمات.				أضافت الشركة بأن المادة (٥/أولاً/٥) لم تعالج حالة قيام المشتكى عليه بالحصول على هاتف من مرخص له آخر.	- البند (٤-أولاً) "إذا تكرر الإزعاج بعد انتهاء فترة الفصل الكلي المذكورة في البند ٣ أعلاه يتم فسخ العقد عقد اشترك المشتكى عليه. - البند (٥-أولاً) "لايحق للمشتكى عليه الذي فسخ اشترائه نتيجة الإزعاج المتكرر تقديم طلب اشترك جديد قبل مرور سنة من تاريخ الفسخ، على أن يقوم بتقديم تعهد خطي بعد القيام بأي إزعاج مستقبلاً".
إن قاعدة البيانات الخاصة بالمستفيدين تخص المرخص له المعني، وليس هناك ما يستوجب حالياً التشارك بها بين المرخص لهم، لكن يقتضي إتاحتها للجهات الأمنية والقضائية وفق الأطر القانونية المرسومة.				كما أن لدى الشركة تساؤل متعلق بقاعدة البيانات المشار إليها في المادة (٧) هل ستكون مشتركة بين المرخص لهم، وهل يتمتع كل مرخص له عن قبول طلب اشترك أي شخص مشمول ضمن هذه القاعدة؟ كما أنها تتساءل حول عدد مرات تكرار عملية فصل الخط بشكل	
من جهة ثانية فإن تبادل البيانات الخاصة بالمستفيدين الذين تم فسخ اشتراركهم بسبب الإزعاج قد يكون بالاتفاق مع المرخص لهم إجراءً معتمداً مستقبلاً وصولاً					

لتطبيق أمثلٍ للتعليمات.			كلي ليتم فيما بعد فسخ الاشتراك؟ وتقدمت شركة الاتصالات الأردنية باقتراح مفاده التزام المرخص له بفسخ الاشتراك بعد تكرار عملية الفصل الكلي بسبب الإزعاج لثلاث مرات	
تم الأخذ بالملاحظات وتعديل البند ليصبح على النحو التالي: يتم إعلام المشتكي بأنه تم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة الشكوى وإغلاقها دون تزويده بأية معلومات تخص المشتكى عليه.		- الشركة الأردنية لخدمات الهاتف المتنقلة (زين) شركة الاتصالات الأردنية (أورانج - ثابت)	استبدال هذا البند بالنص التالي: "يتم إعلام المشتكي بأنه تم إجراء ما يلزم لإغلاق الشكوى". ترى الشركة بخصوص هذا البند بأن يقتصر دور المرخص له على إبلاغ المشتكي بأنه قد استلم شكواه ويقوم باتخاذ الإجراءات اللازمة بهذا الصدد دون اعطاء المشتكي أية معلومات اضافية عن طبيعة الاجراء المتخذ، وذلك تفادياً لأية تداعيات سلبية حال إعطاء المشتكي أية معلومات إضافية عن طبيعة الإجراءات المتخذة.	البند (٥/أولاً/٦) "يتم إعلام المشتكي بالإجراءات لمعالجة وإغلاقها" المشكوى المتخذة الشكوى
تترك الهيئة للمرخص له حرية اختيار آلية التقييم المناسبة التي تمكن المستفيد من تتبع شكواه ببسر. وعليه يصبح النص على النحو الآتي: يقوم المرخص له بتسجيل الشكوى، وإعطائها رقماً يتم تزويد المشتكي...." أما بخصوص المدة فترى الهيئة أنها كافية ولا داعي لتمديد المهلة، مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصية شكاوى الإزعاج.		شركة الاتصالات الأردنية (أورانج - ثابت) شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة	تقترح الشركة بأن يتم اعتماد رقم الهاتف بدلاً من إعطاء رقم تسلسلي وذلك للتسهيل على المرخص لهم، كما تقترح بأن يتم مخاطبة المرخص له الآخر الذي صدر عن مشتركه الإزعاج الذي صدر عن مشتركه خلال خمسة أيام عمل بدلاً عن يومين.	البند (٥/ثانياً/١) "يقوم المرخص له بتسجيل الشكوى، وإعطائها رقماً تسلسلياً يتم تزويد المشتكي به، وتتم خلال يومين- مخاطبة المرخص له الآخر الذي صدر عن مشتركه الإزعاج للتحقق من الشكوى واتخاذ الإجراءات اللازمة"
تم إضافة البند التالي: في حال كانت الشكوى مكالمات				البند (٥/ثانياً/٣)

فائتة فيتم التعامل معها وفقاً لإجراءات التعامل مع مكالمات الأزعاج.				
تم إضافة البند التالي: يتم التعامل مع المكالمات الفائتة على أنها شكوى إزعاج في حال كان الرقم غير معروف وفقاً للإمكانيات الفنية لدى الشركات لمعرفة الرقم.				البند (٥/ثالثاً/٥)
إن الصيغة المقترحة تقتصر فقط على أحد الفروض التي شملها النص الوارد في التعليمات، حيث يشمل الأخير إلى جانب ما جاء في النص المقترح الحالات التي لا يلتزم فيها المرخص له بالمدد الزمنية المبينة في التعليمات، و/أو عدم رضاه عن الحل المقدم لشكواه، لذا ترى الهيئة الإبقاء على النص بصيغته الحالية. إن هذه المدة مرتبطة باستلام رد الشركة المعنية أي أنها سبعة أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى من قبلها كون انه يتم إرسالها في نفس يوم استلام الشكوى من قبل المشتكي			الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين) شركة الاتصالات الأردنية (أورانج - ثابت)	المادة (٦) الإجراءات لدى الهيئة البند (أ): "يحق لأي مستفيد التقدم بشكوى الإزعاج إلى الهيئة بعد اللجوء إلى المرخص له في حال عدم معالجتها ضمن المدد الزمنية المبينة أعلاه و أو عدم رضاه عن الحل المقدم لشكواه، وبحيث يتم التعامل مع الشكوى على النحو التالي:" إن هذا البند غير واضح وغير محدد لذا تطلب الشركة تعديله بحيث يُصبح على النحو الآتي: "يحق لأي مستفيد التقدم بشكوى الإزعاج إلى الهيئة بعد اللجوء إلى المرخص له في حال إبلاغه من قبل المرخص له عن إغلاق الشكوى تبين أنها لم تغلق بعد". تطلب الشركة بأن يتم تحديد فترة زمنية ترد الهيئة فيها على المشتكي.
لا يوجد ما يبرر تعديل هذه المدة.			شركة الاتصالات الأردنية (أورانج - ثابت)	المادة (٦/أ/٢) "على المرخص له تزويد الهيئة بالإجراءات التي تم اتخاذها لمعالجة الشكوى خلال سبعة أيام عمل من تاريخ إرسال الشكوى للمرخص له"
لا تتفق الهيئة مع ما أبدته الشركة من عدم وجود مبرر لفرض هذا الالتزام، خصوصاً وأن نصوص اتفاقية الترخيص قد أجازت للهيئة طلب تقديم مثل هذه التقارير، حيث نص البند ٢،١،٢،٣ من الرخصة على ما يلي: In accordance with Article 29(b) of the			الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين)	المادة (٧) التزامات المرخص له: البند (١): يتوجب على المرخص له تزويد الهيئة بتقارير ربعيه وبشكل دوري تتضمن أعداد وتصنيف شكوى الإزعاج وإجراءات التعامل معها قبل ثبوتها وبعد ذلك"

<p>Telecommunications Law, the Licensee shall furnish to the TRC such information as it may reasonably require, periodically and from time to time, for the purpose of exercising the functions assigned to TRC under the Telecommunications Law. Such information shall be furnished at the time and in the format defined in this License Agreement and any Regulations relating to the provision of information by Licensees.</p> <p>على أنّ تأكيد الهيئة على ضرورة التزام المرخص لهم بتزويد الهيئة بالتقارير المطلوبة لا يتضمن فرض شكل محدد للتقارير المطلوبة ولا أفراد تقارير منفصلة لهذه الغاية، فليس هناك ما يمنع تخصيص بند يتضمن البيانات المطلوبة بشأن شكاوى الإزعاج ضمن تقارير جودة الخدمة الدورية، الأمر الذي يتدارك أية أعباء محتملة تتجم عن ذلك.</p>				<p>الالتزامات لا داعي لها وعليه تطلب الشركة حذف هذا البند.</p>	
<p>يقصد بتصنيف شكاوى الإزعاج أعداد الإزعاجات حسب طبيعتها (مثلاً: مكالمات مستلمة، إقلاق راحة، رسائل مخلة بالأداب العامة، مكالمات فائتة... إلخ).</p>			<p>شركة الاتصالات الأردنية (أورانج - ثابت) - شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة</p>	<p>تتساءل الشركة عن آلية تصنيف شكاوى الإزعاج التي تطلبها الهيئة كون أن المرخص له هم المسؤول فقط عن التحقق من عدد المكالمات و/أو الرسائل الصادرة في اتجاه معين لذا تطلب الشركة التوضيح.</p>	<p>البند (١/٧)</p>

<p>لقد جاء النص بهذه الصيغة المرخص له توجيه المشتكى في الشكاوى المبينة أدناه للجوء إلى الجهات الأمنية والقضائية المختصة:"</p>	<p>لا ترى الشركة مبرراً لوجود هذا البند، لا سيما وأن دور المرخص لهم لا يشمل توجيه المشتكى للجوء إلى الجهات الأمنية والقضائية المختصة وأن تقدير نوعية وتصنيف الجرائم التي قد تحتويها المكالمة و/أو الرسالة هو من اختصاص الجهات القضائية والأمنية ولا يخضع لتكليف المرخص لهم وتقتصر الشركة أن يكون دور المرخص لهم في هذه الحالة هو فقط إعلام المشتكى بعدم وجود صلاحية للمرخص لهم بالنظر في هذه الشكاوى</p>	<p>شركة الاتصالات الأردنية - (أورانج - ثابت)</p> <p>- شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة</p>	<p>تؤيد الشركة الملاحظة بحيث لا يكون دور المرخص له توجيه المشتكى للجوء للجهات الأمنية ذلك كونه خارج نطاق مسؤولية المرخص له</p>	<p>المادة (١/٨) "يتعين على المرخص له توجيه المشتكى في الشكاوى المبينة أدناه للجوء إلى الجهات الأمنية والقضائية المختصة:"</p>
<p>لم يتجاوز النص حدود التزامات المرخص له بمقتضى أحكام البند (3.2.1.1) من اتفاقية الترخيص، وعليه ترى الهيئة الإبقاء على النص بصيغته الحالية.</p>	<p>ترى الشركة بأن هذا الالتزام قد جاء غير محدد وبصورة مغايرة للالتزام الوارد في المادة (٢٩/ز) من قانون الاتصالات وعليه تطلب الشركة حذف هذا البند تماماً.</p>	<p>شركة الاتصالات الأردنية لخدمات الهاتف المتنقلة (زين)</p>	<p>أيدت هذه الملاحظة وبأن أن هذا الالتزام وارد أصلاً بقانون الاتصالات المادة (٢٩/ز)</p>	<p>البند(٢/٨): "يلتزم المرخص له بجعل مرافق الاتصالات الخاصة به قادرة -بشكل معقول- ومتاحة لتنفيذ المتطلبات القضائية والإدارية ومتطلبات الأمن الوطني"</p>
<p>تم إلغاء هذا البند.</p>		<p>شركة الاتصالات</p>	<p>تفترض الشركة عبارة</p>	<p>المادة (٣/٨) "يبث المجلس فيما لم يرد عليه"</p>

			الأردنية (أورانج - ثابت) - شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة	مع المرخص له) بعد كلمة (المجلس).	نص في هذه التعليمات"
--	--	--	--	--	----------------------