التاريخ: 12/9/2022
الرقـــم: REG-207-22

**عطوفة رئيس مجلس المفوضين**
**هيئة تنظيم قطاع الاتصالات**

**الموضوع: إخطار طلب ملاحظات**

تحية طيبة وبعد،

اشـــارة لكتابكم رقم (ش/5682/1/17/4) تاريخ 2022/8/14 والمتعلق بطلب ملاحظات على مســـودة تعليمات تنظيم عروض خدمات الاتصـــالات العلمة، نرفق بهذا الكتاب رد الشـــركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين) على مسودة التعليمات ضمن المدة المحددة، راجين أخذه بعين الاعتبار.

**وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،**

**الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة ("زين")**
**المدير التنفيذي لدائرة الشؤون القانونية والتنظيمية**
**لما التميمي**

مرفق: رد شركة زين المشار إليه أعلاه

P.O. Box: 940821 Amman-11194-Jordan

Mobile: +962 79 5797979
Telephone: +962 79 7900900
Fax: +962 79 8510620
E-mail: info@jo.zain.com

www.zain.com

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

الرقم ش/٤/١٧/١/ ٥٦٨٢
التاريخ
الموافق ١٤/٠٨/٢٠٢٢

**السادة شركة /**

**الموضوع: إخطار طلب ملاحظات**

للتفضل بالعلم بأن مجلس مفوضي الهيئة قد قرر في جلسته المنعقدة بتاريخ (٢٠٢٢/٠٨/٠٢) الموافقة على اعتماد مسودة تعليمات تنظيم عروض خدمات الاتصالات العامة وإخطار طلب الملاحظات عليها.

وعليه، للتكرم بالإيعاز للمعنيين لديكم بالاطلاع على نسخة التعليمات مدار البحث والتي تم نشرها على موقع الهيئة الالكتروني للاستشارة العامة وتزويد الهيئة بملاحظاتكم -إن وجدت- خلال ٣٠ يوم من تاريخه استناداً لأحكام المادة (١٨) من تعليمات القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات وتعديلها المعتمدة لدى الهيئة.

**واقبلوا فائق الاحترام،،،**

**رئيس مجلس المفوضين**

**المهندس بسام فاضل السرحان**

نسخة: مديرية شؤون المستفيدين والمرخصين
نسخة: مديرية الشؤون الاقتصادية
نسخة: مديرية التخطيط والتطوير المؤسسي
نسخة: مديرية الاتصال والإعلام
نسخة: أمين سر المجلس/للمتابعة
ر.أ/كتب رسمية/٢٠٢٢٠

**رد وملاحظات شركة زين على اخطار طلب ملاحظات على تعليمات**
**تنظيم عروض خدمات الاتصالات العامة "التعليمات"**

**مقدمة**

تقدر شركة زين للهيئة الكريمة تعاونها وحرصها على إشراك شركات الإتصالات والمعنيين في قطاع الإتصالات في تشكيل وإعداد التعليمات الناظمة لعمل القطاع وأنشطته، وفيما يتعلق بموضوع عروض خدمات الإتصالات فقد سبق وأن طرح هذا الموضوع للإستشارة العامة قبل خمس (5) سنوات –في 2017، وقد أكدت حينها معظم الردود والملاحظات – ومنها رد شركة زين – على عدم وجود حاجة ملحة تتطلب التنظيم المسبق (ex-ante) للعروض، خاصة بالنظر إلى توفر التنظيم اللاحق (ex-post) التي تضمنتها الرخص الممنوحة لشركات الإتصالات والتعليمات والقوانين النافذة، ناهيك عن توفر تعليمات مستقرة وثابتة منذ (10) سنوات تعالج شكاوي الإتصالات بما فيها تلك المتعلقة بالعروض، مما ينفي الحاجة إلى إصدار تعليمات جديدة خاصة بها، كما أن حجم الشكاوى المتعلقة بالعروض والتي ترد إلى الشركة سواء من خلال القسم المعني بالهيئة أو من خلال باقي قنوات إستلام الشكاوي تشكل نسبة قليلةً من مجمل الشكاوي، ومعظمها يتعلق بإلتزامات مالية وخصومات على الأجهزة وما شابه وبالتالي لا تشكل وضعاً خاصاً يستوجب اصدار تعليمات متخصصة له.

إن شركة زين تؤكد أن العروض التي تطرحها للمستفيدين والمشتركين تمر في مراحل متعددة داخل الأقسام المعنية في الشركة، بحيث تستوفي كافة الشروط والمعايير الخاصة لضمان عدم وجود أي إشكاليات أو ملاحظات قد تسبب شكاوي من قبل المشتركين لاحقاً، كما أن هذه العروض تصدر بناءً على دراسات دقيقة لحاجات المشتركين وواقع سوق الإتصالات، وتقوم شركة زين وبشكل مستمر بتوفير المعلومات الرئيسية والهامة التي تكفي لتفهم المشترك ماهية العرض المنوي الإشتراك به، وكذلك توفير وسائل أخرى لتزويد

P.O. Box: 940821 Amman-11194-Jordan

Mobile: +962 79 5797979
Telephone: +962 79 7900900
Fax: +962 79 8510620
E-mail: info@jo.zain.com

www.zain.com

المشترك و/أو المستفيد الراغب بالإشتراك بالمعلومات التفصيلية عن العرض (وتشمل هذه الوسائل أرقام خدمة المشتركين، الموقع الإلكتروني، وسائل التواصل الإجتماعي وغيرها)، وهذا ما يؤكد مرةً أخرى على عدم وجود حاجة ملحة الى إفراد تعليمات خاصة للعروض، وفي جميع الأحوال فإن المنافسة الفعالة في سوق الاتصالات قد أدت بشركات الإتصالات إلى إيلاء أهمية قصوى لعملية اطلاق العروض وكل ما يتعلق بوضوح الاعلان وشموله كافة التفاصيل التي تلزم الزبون.

وبدون الاجحاف بإعتراضنا على إصدار التعليمات من الأساس، ،فإننا نورد لكم فيما يلي ملاحظاتنا التفصيلية على الإخطار المذكور:

P.O. Box: 940821 Amman-11194-Jordan

Mobile: +962 79 5797979
Telephone: +962 79 7900900
Fax: +962 79 8510620
E-mail: info@jo.zain.com

www.zain.com

P.O. Box: 940821 Amman-11194-Jordan
Mobile: +962 79 5797979
Telephone: +962 79 7900900
Fax: +962 79 8510620
E-mail: info@jo.zain.com
www.zain.com

**الملاحظات الخاصة:**

| رقم المادة | نص المادة | ملاحظة شركة زين |
|---|---|---|
| المادة (3) التعاريف | **الزبون** : أي شخص يبدي الرغبة لدى المرخص له.....لتقديم تلك الخدمات ويشمل الزبون والزبون | يرجى تعديل التعريف وحذف الفقرة الإخيرة فيه (... ويشمل الزبون والزبون) |
| المادة (3) التعاريف | **النشرة التعريفية للعرض:** التفاصيل والمعلومات المتعلقة بالعرض ومبين فيها بشكل واضح وصريح الأسعار الخاصة بالخدمات المقدمة وجودتها والوقت الذي يتم فيه توفير الخدمة المطلوبة | النشرة تعريفية وليست تفصيلية، لذلك يرجى حذف كلمة (التفاصيل) من متن التعريف |
| المادة (4) التزامات المرخص له | أ/1 إعلام الهيئة المسبق بواسطة الوسائل المعتمدة فيها بماهية تفاصيل عروض خدمات الاتصالات المنوي طرحها وذلك خلال مدة لا تتجاوز تاريخ اطلاق العرض والاعلان عنه وأن تتضمن هذه التفاصيل بحدها الادنى البنود التالية : .... | لقد عالجت قرارات مراجعة أسواق الإتصالات الصادرة عن الهيئة مسألة الإعلام المسبق عن عروض خدمات الإتصالات المحزمة والتي تتطلب موافقات مسبقة، وبالتالي فإننا لا نجد أي مبرر لوضع إلتزام جديد بإعلام الهيئة مسبقاً عن باقي العروض، كما أن هذا الإلتزام لم يستند في طرحه إلى قرارات مراجعة الأسواق المذكورة أو إلى أي من التشريعات النافذة الأخرى. |

P.O. Box: 940821 Amman-11194-Jordan
Mobile: +962 79 5797979
Telephone: +962 79 7900900
Fax: +962 79 8510620
E-mail: info@jo.zain.com
www.zain.com

| | | |
|---|---|---|
| | | ومع إعتراضنا على موضوع الإعلام المسبق وعدم إستناده إلى التشريعات الحالية، فإن هذا الإلزام بالإعلام المسبق لا يتفق مع ما ورد بنفس المادة حول توقيت الإعلام (خلال مدة لا تتجاوز تاريخ اطلاق العرض والاعلان عنه ...).<br>وبدون الإجحاف بطلبنا حذف هذه المادة وإلغاء الإعلام المسبق، فإنه وإبداءً للتعاون مع هيئتكم الكريمة ولتعزيز مبدأ الشفافية فإننا نقترح إعلام الهيئة عن العرض خلال مدة (3) أيام من تاريخ الإطلاق، مع الإكتفاء بالبريد الإلكتروني ، كما أنه يفضل أن تتم أتمتة آلية الإعلام وذلك عبر نظام آلي تعتمده الهيئة لهذا الغرض، ويمكن الاكتفاء حتى ذلك الحين برسالة بريد الكتروني ترسل إلى المعنيين في الهيئة خلال الفترة المقترحة. |
| المادة (4) التزامات المرخص له: أ/1/أ/9 | تحديد تفاصيل اسعار الخدمات الواردة في العرض وادراجها بشكل واضح وصريح وبيان أنها خدمات دفع لاحق أو دفع مسبق وطرق تحصيل كافة المبالغ المتعلقة بتفعيل وتشغيل الخدمة وأية تفاصيل مالية أخرى، وكذلك تحديد أسعار الخدمة عند انتهاء الحزم سواء كانت حزم دقائق اتصال او انترنت بالاضافة الى بيان الية الحصول على الخدمة عند انتهاء الحزم | إن تحديد تفاصيل أسعار الخدمة وطرق تحصيلها وادراجها بشكل واضح وصريح في الإعلان أمر غير عملي، ويصعب تطبيقه في جميع الاعلانات المكتوبة و/أو المرئية و/أو المسموعة، كما أن لكل وسيلة اعلان طريقتها ومحدداتها، فعلى سبيل المثال لا يمكن لإعلان يوضع على لافتات موجودة في الشوارع أن يتضمن الأسعار خارج الحزم وحجم الاستخدام العادل وتكلفة الانتقال الى العروض الجديدة، علما أنه وفي جميع الأحوال فإن الشركة تقوم بتوفير جميع تفاصيل العروض على موقعها الالكتروني، بالاضافة الى توفير كل المعلومات من خلال الاتصال على مركز خدمات المشتركين.<br>وعليه فإننا نرجو تعديل البند بحيث يتضمن أن تلتزم الشركة بتوفير كل التفاصيل الخاصة بأسعار الخدمات وغيرها المتعلقة بالعرض للزبون سواءً في العرض نفسه |

P.O. Box: 940821 Amman-11194-Jordan
Mobile: +962 79 5797979
Telephone: +962 79 7900900
Fax: +962 79 8510620
E-mail: info@jo.zain.com
www.zain.com

| | | |
|---|---|---|
| | | إن أمكن أو من خلال رابط يستطيع الزبون الوصول إليه والحصول على هذه التفاصيل. |
| المادة 1/3/أ/4 | عدم نقل الزبون الحالي إلى أي عرض من العروض التي يقدمها المرخص له دون الحصول على الموافقة الصريحة منه | قد يتعذر الحصول على الموافقة الصريحة لكل الزبائن المشتركين على عرض معين، وحيث أن الهدف من تغيير العروض هو تطوير وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمشتركين، وإن الشركة ولحرصها على توفير أفضل العروض والخدمات للمشتركين وعند تغيير أحد العروض تقوم بإعلام المشتركين عبر الوسائل المعتادة من صحف أو وسائل الإتصال الإجتماعي وإرسال رسائل نصية لهم، وفي حال عدم رغبة اي مشترك بالإنتقال إلى العرض الجديد فإننا نقوم بالتواصل معه بهدف الوصول إلى حل مرضي له.<br>وعليه نرجو تعديل البند كما يلي ("إعلام الزبائن بالوسائل المناسبة في حال الحاجة إلى تغيير العرض إلى عرض جديد، وفي حال إبداء اي زبون عدم الرغبة في تغيير العرض تلتزم الشركة بتوفير ذات المزايا والشروط لحين إنتهاء الإشتراك المنصوص عليه بالعقد، أو إتاحة إنهاء الإشتراك دون تكاليف إضافية") |
| المادة 3/3/أ/4 | مع مراعاة احكام المادة (53) من قانون الاتصالات على المرخص له في حال تعديل الاسعار الخاصة بأي عرض من العروض المقدمة او مزاياه إعلام جميع الزبائن بالعرض بالأسعار الجديدة بشكل مباشر أو من خلال الرسائل القصيرة | لقد عالجت المادة (53) من قانون الاتصالات موضوع تعديل الاسعار، وذلك بفرض الإعلان في صحيفتين يوميتين محليتين عن أي تعديلات على الاجور والاسعار، وحيث أن هذا إلتزام قانوني مفروض على جميع شركات الإتصالات – بما فيها شركة زين بالطبع ، وحيث أن شركة زين ملتزمة بذلك دوماً، فإننا نرجو تعديل البند والإكتفاء بالإشارة إلى الإلتزام المبين بالمادة المذكورة من قانون الإتصالات، علماً أنه يتعذر في الكثير من الحالات إعلام الزبائن بشكل مباشر. |

P.O. Box: 940821 Amman-11194-Jordan
Mobile: +962 79 5797979
Telephone: +962 79 7900900
Fax: +962 79 8510620
E-mail: info@jo.zain.com
www.zain.com

| | | |
|---|---|---|
| المادة 4/أ/4 | إرسال رسالة نصية للزبون او من خلال تطبيق المرخص له وحال الاشتراك بأي من العروض متضمنة تفاصيل العرض من حيث نوعه وقيمته الاشتراك ومدة الالتزام واية تفاصيل متعلقة بالعرض وضرورة استلام رسالة تأكيد من قبل الزبون تفيد بالموافقة وتفعيل الخدمة | إن إشتراك الزبون بالعرض تعني صراحةً إطلاعه على تفاصيل العرض من حيث نوعه وقيمة الاشتراك ومدة الالتزام واية تفاصيل أخرى متعلقة بالعرض، وإن إلزام الشركة بإرسال رسالة نصية تتضمن كل ما سبق قد يكون من الصعب تنفيذه ويشكل عبئاً إضافياً وذلك للاسباب التالية:<br>- إن الزبون قد أصبح مشتركاً بالعرض مما يعني إطلاعه على كافة التفاصيل المتعلقة بالعرض عبر إحدى القنوات التي وفرتها الشركة<br>- إن الرسالة النصية محدودة بحجم معين من الأحرف والرموز ولا يمكن أن تتسع لكل التفاصيل المذكورة<br>وفي جميع الأحوال فإن إشتراط إستلام رسالة من الزبون بالموافقة على العرض قبل تفعيل الخدمة هو إشتراط غير مبرر ولا داعي له للأسباب التالية:<br>- إن الزبون قد اصبح مشتركاً بالعرض ولا يوجد مبرر لطلب موافقة ثانية منه.<br>- إن المادة (4/أ-2) قد نصت على الآتي (" **إطلاع الزبون على النشرة التعريفية للعرض، وتوثيق موافقته على الإشتراك بأية وسيلة متاحة**") وبالتالي وحيث أن التعليمات قد أتاحت للشركة إعلام الزبون بالوسيلة المتاحة فلا يوجد ما يبرر حصر ذلك بالرسالة النصية فقط. |
| المادة 4/ب/1 | أن يكون الإعلان متضمناً لكافة تفاصيل العرض المذكورة في المادة (4/أ/1) وبشكل واضح لا يحتمل اللبس أو الغموض على أن يتم إدراج رابط إلكتروني خاص بكافة التفاصيل في حال تم الإعلان من خلال رسائل نصية عبر الموبايل | نشير في هذا السياق إلى كل ما أوردنا سابقاً ضمن ردنا هذا، وذلك بأن الإعلان هو نشاط ترويجي يهدف إلى جذب إنتباه الزبون إلى عرض معين متضمناً التفاصيل الرئيسية للعرض ، وإن نشر التفاصيل الكاملة للعرض ضمن الوسيلة الإعلامية بغض النظر عن نوعها يخرج الإعلان من طبيعته الإعلانية ليصبح سرداً طويلاً قد يكون مملاً للزبائن، ناهيك عن أن الوسيلة الإعلانية بحد ذاتها لا تتسع لعرض |

P.O. Box: 940821 Amman-11194-Jordan
Mobile: +962 79 5797979
Telephone: +962 79 7900900
Fax: +962 79 8510620
E-mail: info@jo.zain.com
www.zain.com

| | | |
|---|---|---|
| | شريطة ألا تتعارض تفاصيل العروض المعلن عنها في كافة وسائل الإعلان | معلومات تفصيلية مطولة، ويمكن الإشارة بهذا السياق إلى الإعلانات المرئية أو المسموعة أو حتى إعلانات جوانب الطرق.<br>لذلك فإننا نرجو حذف هذا الإلزام من هذه المادة والإكتفاء بأن يتضمن الإعلان التفاصيل الرئيسية للعرض وأن يتضمن ما يوضح للزبون طريقة الحصول على كافة التفاصيل (سواءً من خلال رابط إلكتروني أو غيره) |
| المادة ب/5 | تخصيص رقم هاتف لتلقي إستفسارات وشكاوي الزبائن على العروض بما فيها العروض المنشورة في إعلانات الطرق | إن إعلانات الطرق والإعلانات المشابهة مثل المرئية والمسموعة هي كما سبق وسيلة ترويجية لإعلام الزبائن عن توفر عرض معين، وتتضمن بعض تفاصيل العرض الرئيسية واللازمة لمعرفة المعلومات العامة عنه، وإن إدراج رقم للشكاوي في هذه الإعلانات يشكل زائدة لا مبرر لها، علماً أن الشركة وفي جميع عقود الخدمات المستخدمة لديها تدرج الرقم الخاص باالشكاوي ويتم إطلاعه عليها. |