التاريخ : 15/8/2023
الرقم : REG-237-23

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

الموضوع: مسودة تعليمات
تنظيم إرسال رسائل الجملة

تحية طيبة وبعد،

إشارة إلى كتابكم رقم (أ/4254/1/17/4) تاريخ (2021/6/9) والمتضمن إعلامنا اعتماد مسودة تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة ونشرها لغايات الاستشارة العامة، واستنادا الى المادة رقم (7) من تعليمات القواعد الاجرائية لإصدار التعليمات وتعديلها، نرفق طياً ملاحظات شركة زين على مسودة التعليمات ضمن المهلة المحددة، راجين التكرم بأخذها بعين الاعتبار.
كما ويرجى التكرم بعقد إجتماع في أقرب وقت ممكن لمناقشة وبحث هذه الملاحظات بغرض الخروج بتعليمات وشاملة ومتوافق عليها من جميع الأطراف.

شاكرين لكم حسن تفهمكم وتعاونكم.

LP.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

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

مرفق: ملاحظات شركة زين المذكورة 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

Attachment to Zain Letter
No. (REG-237-23)
Dated (15/8/2023)

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

15 - 8 – 2023

مقدمة

تقدر شركة زين للهيئة الكريمة قرارها بتعديل تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة الحالية الصادرة عن الهيئة عام (2021)، ومع أن التعليمات المعدلة (التعليمات) قد تضمنت معالجات لبعض المشاكل المرتبطة برسائل الجملة التي لم تتم معالجتها في التعليمات الحالية، إلا أن هناك عدد من الإشكاليات الخاصة برسائل الجملة والتي لا تزال في حاجة إلى حلول، وقد قامت شركة زين – لهذا الغرض – بطلب اجتماع مع المعنيين في الهيئة سابقاً لإصدار التعليمات بهدف ضمان أن تكون التعليمات المعدلة شاملة لجميع الأمور المرتبطة برسائل الجملة.

إن شركة زين تثمن إقتراح الهيئة بترخيص مصدري رسائل الجملة (المادة 5)، مع أن التعليمات لم تتطرق إلى آلية الترخيص بشكل مباشر، واكتفت بتعريف مصدر رسائل الجملة على أنه مرخص له وبدون إدراجها ضمن الأحكام التنظيمية الخاصة بمصدر رسائل الجملة، إن هذه الخطوة ستساعد على ضبط مزودي خدمة رسائل الجملة، وبالأخص فيما يتعلق بمعالجة موضوع الشكاوي والتمرير غير المشروع لرسائل الجملة، وستكون هذه الشركات خاضعة للأحكام التنظيمية الصادرة عن الهيئة والتي كانت مقتصرة على شركات الإتصالات المرخصة فقط.

كما أننا نرحب بالمقترح المتعلق بمنع إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة الدولية القادمة من خارج المملكة إلا من خلال مصدر رسائل الجملة الدولي المتعاقد معه من قبل المشغل (علماً اننا نفضل إستخدام مصطلح "مزود خدمة رسائل الجملة الدولي" لتمييزه عن المصدر المرخص له)، حيث أن ذلك سيخفف من عمليات الإحتيال وخسارة الإيرادات بسبب تحويل الرسائل الدولية إلى محلية وتمريرها بين المشغلين (SMS SIM Box).

LR

وبالرغم مما سبق، فإن التعليمات لم تتضمن التفريق بين الرسائل الخدمية والرسائل الدعائية، حيث لم تتضمن أي إشارة إلى المميز الأساسي والجوهري للرسائل الخدمية وهو عدم وجود أي محتوي دعائي فيها.

وقد أشارت التعليمات – بالرغم من كل وجهات النظر التي كان يتم تبادلها مع الهيئة طوال الفترات الماضية بهذا السياق – إلى أن رسائل الجملة الخدمية يكفي لها أن تكون مرسلة إلى مستفيدين لتزويدهم بمعلومات متعلقة بخدمة متعاقد عليها، دون التطرق إلى ضرورة عدم إحتوائها على أي محتوى دعائي أو ترويجي، أو توضيح طبيعة الخدمات المتعاقد عليها، مع العلم بأن التعليمات الحالية تتطلب الإحتفاظ بما يثبت وجود تعاقد بين المستفيد والجهة المتعاقد معها.

ومن المواضيع الهامة التي لم تتطرق لها هذه التعليمات أيضاً، موضوع تسعير خدمة إنهاء رسائل الجملة وبالأخص الرسائل غير الشخصية (A2P)، وذلك بالرغم من أن هذا الموضوع قديم ولا يزال مطروحاً منذ عام (2017)، ومع تفهمنا لنية الهيئة تحديد أسعار لخدمة إنهاء رسائل الجملة ضمن مخرجات مشروع تحديد أسعار خدمات الربط البينيTSLRIC (المنفذ حالياً من قبل الهيئة ومستشارها بالتعاون مع شركات الإتصالات)، فقد كان من المأمول أن تتضمن هذه التعليمات ما يشير إلى حق المشغل في تقاضي سعراً لخدمة إنهاء رسائل الجملة، وبما يتماشى مع قرار مراجعة أسواق الإتصالات المتنقلة رقم (6-2020/12) الصادر عن الهيئة بتاريخ (2020/9/30)، وكذلك مع قرار تحديد أسعار خدمات الربط البيني الذي سيصدر قبل نهاية هذا العام.

وتفصيلاً لوجهة نظر شركة زين وموقفها تجاه هذه التعليمات، فإننا نورد تالياً ردنا وملاحظاتنا ومقترحاتنا عليها راجين التكرم بأخذها بعين الاعتبار.

الملاحظات التفصيلية

#	المادة	الملاحظة	التعديل المقترح
1	المادة رقم (2-تعريفات) مصدر رسائل الجملة	ورد في تعريف مصدر رسائل الجملة أنه المرخص له لتقديم خدمة إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة. وفي تعريف المرخص له أنه الشخص الحاصل على رخصة وفقاً لأحكام القانون، إلا أن التعليمات لم تتضمن تفصيلاً لهذا الموضوع.	أن تتضمن التعليمات بنداً واضحاً يلزم مزودي خدمة رسائل الجملة بالحصول على رخصة من الهيئة متضمناً كذلك ما يلزم من تفصيلات تتعلق بآلية الترخيص والمدد المطلوبة لتصويب الأوضاع الخ..
2	المادة رقم (2-تعريفات) رسائل الجملة	نقترح إضافة تعريف منفصل لرسائل الفلاش (Flash SMS)	توضيح تعريف رسائل الفلاش FLASH SMS، ونقترح التعريف التالي: "هي الرسائل التي تظهر مباشرة على الجهاز المستقبل دون الحاجة لقيام المستخدم بأي فعل لقراءة الرسالة، وفي حال عدم تفاعل المستخدم معها تختفي بعد فترة قصيرة ولا يتم الاحتفاظ بها على الجهاز المستقبل".
3	المادة رقم (2-تعريفات) الرسائل الخدمية	ضرورة أن يشمل التعريف عبارة " أن لا تحتوي الرسائل الخدمية على أي محتوى دعائي و/أو ترويجي"	
4	المادة رقم (2-تعريفات) الرسائل التحذيرية والرسائل التوعوية	يجب الإتفاق وتحديد الجهات الحكومية ذات العلاقة التي يمكنها إرسال رسائل تحذيرية أو توعوية	

5	المادة رقم (2-تعريفات) تخصيص رمز المرسل (Sender ID) خاص بالرسائل الخدمية والتحذيرية والتوعوية	لا يوجد داعي لوضع رمز اسم المرسل للرسائل الخدمية والتحذيرية والتوعوية، حيث يمكن الإكتفاء بوضع اسم المرسل للرسائل الدعائية فقط لتمكين المشغل من توفير خاصية حجب الرسائل الدعائية للمشتركين الراغبين بحجبها.	نقترح أن تكون الرسائل الخدمية والتحذيرية والتوعوية بدون رمز اسم المرسل وذلك لعدم الحاجة إلى توفير خيارات الحجب عليها للمشتركين، علما أن ذلك سيعطي حيزاً أكبر لكتابة اسم المرسل بدون تخصيص خانات محددة للرمز. كما يرجى الإقتصار على تحديد رمز اسم المرسل للرسائل الدعائية فقط.
6	المادة رقم (3- نطاق التطبيق)	إن المشغل وحسب التعريف هو المرخص له لتقديم خدمات الإتصالات المتنقلة العامة وهو حكماً حاصل على التراخيص اللازمة لتقديم جميع خدمات الإتصالات المتنقلة ومن ضمنها إرسال وتمرير الرسائل القصيرة. وقد تم الإمتثال للتعليمات القديمة وتم الحصول على موافقات الهيئة بخصوص التعاقدات مع مصدري رسائل الجملة سواء المحليين أو الدوليين.	يجب الإشارة إلى أن طلب التراخيص والموافقات لا يشمل المرخص له في حال تقديمه لهذه الخدمات.
7	المادة رقم (4- الأحكام التنظيمية الخاصة بالمشغل)	4. عدم إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة من خارج المملكة الا من خلال مصدر رسائل الجملة الدولي المتعاقد معه من قبل المشغل ذاته.	حذف مصطلح (إرسال رسائل الجملة من خارج المملكة) والاقتصار على مصطلح تمرير رسائل الجملة من خارج المملكة، وذلك لأن المشغل يقوم بتمرير هذه الرسائل وليس إرسالها.
8	المادة رقم (4- الأحكام التنظيمية الخاصة بالمشغل)	4. عدم إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة من خارج المملكة إلا من خلال مصدر رسائل الجملة الدولي المتعاقد معه من قبل المشغل ذاته	نقترح تعديل البند كما يلي: "عدم إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة من خارج المملكة إلا من خلال مزود خدمة رسائل الجملة الدولي المتعاقد معه من قبل المشغل ذاته" وذلك لتمييزه عن مصدر رسائل الجملة المرخص له من قبل الهيئة.

9	المادة رقم (4- الأحكام التنظيمية الخاصة بالمشغل)	5. توفير خيارات وآليات مجانية لتمكين المستفيد بشكل مباشر من وقف استلام الرسائل الدعائية كلياً أو جزئيا و/أو تفعيلها	حذف العبارة المتعلقة بوقف إستلام الرسائل الدعائية (جزئياً)، وذلك لأن الخيار المتوفر فنياً والمعمول به حالياً هو وقف استلام الرسائل الدعائية كلياً حيث لا يوجد إمكانية للوقف الجزئي.
10	المادة رقم (5- الأحكام التنظيمية الخاصة بمصدر رسائل الجملة)	نقترح إضافة بند بعدم تقديم خدمة إرسال و/أو تمرير رسائل الجملة من قبل مصدر رسائل الجملة إلا بعد الحصول على رخصة من قبل الهيئة وذلك لتتوافق مع تعريف مصدر رسائل الجملة.	
11	المادة رقم (4- الأحكام التنظيمية الخاصة بالمشغل)	6. إخطار المستفيد من خلال رسالة نصية في حال تفعيل خدمة إستلام الرسائل الخدمية.	يرجى توضيح المقصود بـــ "تفعيل إستلام الرسائل الخدمية..." حيث أن الموجود حالياً هو تفعيل أو وقف إستلام الرسائل الدعائية فقط. علماً لأنه لا داعي لتفعيل خدمة إستلام الرسائل الخدمية حيث أن المستفيد قد تعاقد أصلاً لهذا الغرض.
12	المادة رقم (5- الأحكام التنظيمية الخاصة بمصدر رسائل الجملة)	1. تقديم خدمة رسائل الجملة من خلال عقود الإشتراك الموافق عليها مسبقاً من قبل الهيئة.	يرجى توضيح أن العقد المقصود هو العقد بين المشغل ومصدر رسائل الجملة، وهو عقد موجود وموافق عليه أصلاً من الهيئة.
13	المادة 7 – الاحكام العامة	2. يلتزم كل من المشغل ومصدر رسائل الجملة بعدم ارسال و/أو تمرير الرسائل الدعائية خلال الفترة من الساعة التاسعة مساءً وحتى الساعة التاسعة صباحاً طيلة أيام الاسبوع	يرجى تعديل الفترة لتصبح من الساعة التاسعة مساءً وحتى الساعة السابعة صباحا، وأن تشمل كذلك العطل الرسمية

14	المادة 7 – الاحكام العامة	5. تصويب الأوضاع من قبل المشغل ومصدر رسائل الجملة.	يرجى توضيح ما هو المقصود بتصويب الأوضاع والموافقات، كما يرجى حذف الإشارة إلى المشغل وإقتصار المطلوب على مصدر رسائل الجملة فقط، حيث أن المشغل مرخص له أصلاً لتقديم خدمات الإتصالات ولا يوجد ما يتطلب منه تصويباً للأوضاع أو الحصول على موافقات.
15	المادة 7 – الاحكام العامة	6. يلتزم مصدر رسائل الجملة بتعديل كافة العقود القائمة فيما بينه وبين المشغل بما يتفق مع بنود هذه التعليمات وذلك خلال مدة أقصاها (45) يوم عمل من تاريخ نفاذها، وإبلاغ الهيئة خطياً في حال وجود عقود قائمة سارية المفعول يترتب عليها التزامات تجاه المشغل	لا يوجد مبرر لتعديل العقود القائمة، حيث ان التعليمات ملزمة لكل الأطراف المعنية سواءً كانت ضمن العقد أو لا. وبدون الإجحاف بذلك، فإن المدة المحددة غير كافية ونطلب تعديلها لتصبح (6) شهور على الأقل.
16	المادة 7 – الاحكام العامة	8. الالتزام بوجود الخوادم الخاصة برسائل الجملة داخل المملكة.	هذا الإلتزام فيه تقييد لعمل المشغل، حيث إن إستخدام الحوسبة السحابية (Cloud) أمر قائم حالياً ومستخدم بشكل مكثف ومتسارع في قطاع الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ولا يوجد ما يمنع إستخدامها لغرض رسائل الجملة طالما تلبي المتطلبات الأمنية وغيرها. لذلك نقترح حذف البند أو تعديله بحيث يسمح بإستخدام خوادم خارج المملكة.
17	المادة 8- متطلبات أمن أنظمة البيانات والمعلومات المتعلقة بالمنصات الإلكترونية	هذه المادة كبيرة وتحتوي تفاصيل كثيرة عامة مرتبطة بأمن المعلومات بشكل عام ولا تقتصر فقط على موضوع رسائل الجملة، ومنها على سبيل المثال البند 5 المتعلق بـــ "الأصول".	

		لذلك نقترح أن تكون هذه التفصيلات خارج إطار التنظيم المرتبط برسائل الجملة (التعليمات)، وذلك ضمن أي تنظيم متعلق بأمن المعلومات مثلاً.	

الرقم ظ/١/١٧/٤/٤٢٥٤

التاريخ

الموافق ٢٠٢١/٦/٩

السادة شركة /

الموضوع: اعتماد تعليمات إرسال رسائل الجملة

للتفضل بالعلم بأن مجلس مفوضي الهيئة قد قرر في جلسته المنعقدة بتاريخ (٢٠٢١/٥/٣١) الموافقة على اعتماد النسخة النهائية من تعليمات "**تنظيم إرسال رسائل الجملة**".

وعليه، للتكرم بالإيعاز للمعنيين لديكم بالاطلاع على نسخة التعليمات ومرفقاتها والتي تم نشرها على موقع الهيئة الالكتروني والالتزام بما جاء فيها وإبلاغ مصدري رسائل الجملة الذين تم التعاقد معهم من قبلكم بصدور التعليمات مدار البحث للاطلاع عليها والالتزام بمحتواها.

واقبلوا فائق الاحترام،،،

رئيس مجلس المفوضين

الدكتور المهندس غازي الجبور

نسخة: مديرية تنظيم خدمات وشبكات الاتصالات.

نسخة: مديرية شؤون المستفيدين والمرخصين.

نسخة: أمين سر المجلس/ للمتابعة.