p.2
062003378
11 Nov 2024 14:25 GR

ملاحظات شركة أمنية للهواتف المتنقلة على مسودة تعليمات حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة

تشكر شركة أمنية هيئة تنظيم قطاع الاتصالات على إتاحة المجال امام جميع المعنيين لتقديم ملاحظاتهم وآرائهم حول مسودة تعليمات حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة ، وتأمل أخذ ردودها واقتراحاتها أدناه بعين الاعتبار.

أولا: الملاحظات العامة

أ) نظرا لتعدد أنواع خدمات الاتصالات المقدمة من قبل المرخصين في السوق الاردني، وان العديد من الالتزامات والمتطلبات الواردة في مسودة التعلمات قد يتم تطبيقها على خدمة اتصالات معينة دون أخرى، الامر الذي نرى خلاله بضرورة ان تشمل التعليمات ما يميز تطبيق تلك الالتزامات او المتطلبات لخدمات الاتصالات المتنقلة او خدمات الاتصالات الثابتة.

ب) انه وفقا لأحكام قانون الاتصالات، فان غاية المشرع الزام المرخص له بالحصول على موافقة الهيئة المسبقة على عقود الاشتراك بخدمات الاتصالات العامة هو التأكيد على دور الهيئة في حماية مصالح المستفيدين من خلال ضمان شروط واحكام عقد الاشتراك ووفق التزامات تعاقدية تضمن حماية مصلحة المستفيد، وبالتالي فان قيام الهيئة باصدار تعليمات حماية مصالح المستفيدين يتوجب ان تستند على مبررات حول ما استجد من امور تستلزم اصدار هذه التعليمات وغير مغطاة ضمن عقود الاشتراك او اية تعليمات تنظيمية صادرة عن الهئئة، وبما يضمن عدم مخالفة احكام هذه التعليمات لأحكام وشروط تلك العقود التي تم الموافقة عليها مسبقا من قبل الهيئة وبما لا يمس المراكز القانونية التي اكتسبها اطراف التعاقد الناشئة عن تلك العقود.

ج) ان العديد من الاحكام الواردة هذه التعليمات لا تتوافق مع ما ورد في العقد الاسترشادي لخدمات الاتصالات المقر من قبل الهيئة وعقود الاشتراك التي استندت على ذلك العقد الاسترشادي وتم الموافقة عليها من قبل الهيئة. مشيرين الى ان ما ورد في بعض البنود الواردة في التعليمات المشار اليها ضمن الملاحظات التفصيلية قد يخلق نزاعات مع المستفيدين من حيث استنادهم الى ما تم تضمنته هذه التعليمات مع ما ورد في عقود الاشتراك، وان التعليمات يتوجب ان تأخذ بعين الاعتبار احكام وشروط عقود الاشتراك بالخدمة التي تم الموافقة عليها مسبقا وبما لا يمس المراكز القانونية التي اكتسبها اطراف التعاقد الناشئة عن تلك العقود.

Security Classification: Public

p.3
062003378
11 Nov 2024 14:25 GR

ثانياً: الملاحظات التفصيلية

نقدم فيما يلي ملاحظات شركتنا التفصيلية على مسودة التعليمات:

المادة	الملاحظات
المادة (1): التسمية تسمى هذه التعليمات بـ " تعليمات حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة " ويعمل بها اعتباراً من تاريخ نشرها بعد إقرارها من قبل المجلس.	
المادة (2): التعريفات. يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت المعاني المخصصة لها أدناه، ما لم تدل القرينة على غير ذلك، وتكون لأي كلمات أو عبارات لم يتم تعريفها المعاني المخصصة لها في قانون الاتصالات والتعليمات الصادرة بموجبه: **الهيئة:** هيئة تنظيم قطاع الاتصالات. **المجلس:** مجلس مفوضي الهيئة. **القانون:** قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته. **الرخصة:** رخصة الاتصالات العامة. **المرخص له:** الشخص الذي حصل على رخصة وفقا لأحكام القانون. **الاتصالات:** نقل أو بث أو استقبال أو ارسال الرموز أو الاشارات أو الاصوات أو الصور أو البيانات، مهما كانت طبيعتها، بواسطة الوسائل السلكية أو الراديوية أو الضوئية أو بأي وسيلة اخرى من الانظمة الالكترونية. **خدمة الاتصالات:** الخدمة التي تتكون كلياً أو جزئياً من ارسال المعلومات واستقبالها وتمريرها على شبكات اتصالات باستخدام اي من عمليات الاتصالات. **خدمة الاتصالات العامة:** خدمة الاتصالات المقدمة للمستفيدين عامة أو لفئة معينة منهم مقابل أجر وفقا لأحكام القانون. **شبكة اتصالات عامة:** منظومة اتصالات أو مجموعة منظومات لتقديم خدمة الاتصالات العامة للمستفيدين وفقا لأحكام القانون. **المستفيد:** المشترك و/أو الشخص الذي ينتفع من خدمة الاتصالات العامة باستخدام عمليات الاتصال. **الشكوى:** التعبير عن عدم الرضى عن خدمة الاتصالات العامة.	ان تعريف **المستفيد** مخالفا للتعريف الوارد في قانون الاتصالات ، حيث تضمن قانون الاتصالات تعريف المستفيد" الشخص الذي ينتفع من خدمة الاتصالات العامة باستخدام عمليات الاتصال"

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:25 GR 062003378 p.4

عقد الاشتراك: الاتفاق بين المرخص له والمستفيد الذي يتم بموجبه تقديم الخدمة وتحديد الشروط والاحكام والاسعار ونموذج الاشتراك وأية ملاحق أخرى. **عروض خدمات الاتصالات العامة:** مزايا وشروط خدمات الاتصالات العامة او مجموعة منها محددة مقابل سعر محدد، ويتضمن ذلك العروض الدائمة غير المقيدة بفترة زمنية محددة و/أو العروض المؤقتة التي تكون مقيدة بفترة زمنية محددة. **الإعلان التجاري:** أي نشاط تسويقي أو ترويجي سواء عبر الوسائل المرئية و/أو المسموعة و/أو المكتوبة لعروض خدمات الاتصالات العامة. **سياسة الاستخدام العادل:** قيام المرخص بتحديد الحد الشهري أو اليومي الممنوح للمستفيد لاستخدام الخدمة وفي حال قام المستفيد بتجاوز الحد المسموح له والمصرح عنه يتم اتخاذ إجراءات معلن عنها من قبل المرخص له. **التجوال الدولي:** تمكين المستفيد من استخدام خدمات الاتصالات العامة المتنقلة أثناء تواجده خارج حدود المملكة الأردنية الهاشمية. **خدمة الرقابة العائلية:** الإجراءات والوسائل التي يوفرها المرخص له التي تمكن المستفيد من السيطرة على المحتوى الالكتروني من خلال حجب المحتوى الضار أو غير المرغوب فيه عند استخدام خدمات الاتصالات العامة.	
المادة (3): نطاق تطبيق التعليمات تطبق هذه التعليمات على المستفيدين والمرخص لهم لتقديم خدمات اتصالات عامة.	
المادة (4): التزامات المرخص له يلتزم المرخص له بما يلي: 1. الإعلان المسبق عن أسعار خدمات الاتصالات العامة وطرق تحصيلها بشكل واضح بما يتيح للمستفيدين اتخاذ القرار حول عروض خدمات الاتصالات العامة المعلن عنها. 2. اتاحة قنوات مجانية متعددة للمستفيدين للاستفسار عن خدمات الاتصالات العامة وطلب أية معلومات عنها. 3. تقديم خدمة الاتصالات العامة للمستفيدين على قدم المساواة وعدم التمييز بينهم مع مراعاة الحالات المشار إليها في القانون. 4. نشر كافة عقود الاشتراك – الموافق عليها من قبل الهيئة – على الموقع الالكتروني للمرخص له بخط واضح مقروء. 5. نشر مدونة قواعد الممارسة الخاصة بشؤون المستفيدين الموافق عليها من قبل الهيئة.	**البند (1):** يرجى توضيح المقصود حول ما ورد في هذا البند " طرق تحصيلها" **البند (3):** تاليا ملاحظاتنا على هذا البند • ان ما ورد في هذا البند بحاجة الى توضيح اضافي بما يشمل الحالات الواردة ايضا في شروط الترخيص (الملحقC بند 9)، • وأيضا ما تم الاشارة اليه في شروط الرخصة (البند ARTICLE 3 – 3.3.2 CONDITIONS OF THE LICENSE)" من ان تقديم خدمة الاتصالات

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:25 GR 062003378 p.5

6. توفير عدة قنوات اتصال لاستقبال شكاوى المستفيدين والاعلان عنها بشكل واضح وصريح. 7. المعالجة الفعالة للشكاوى واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة بما يضمن تجنب تكرار الأسباب الموجبة لها وبما يضمن حقوق المستفيدين. 8. تحديد شروط سياسة الاستخدام العادل. 9. توفير خدمة الرقابة العائلية للمستفيد. 10. المحافظة على سرية وخصوصية معلومات وبيانات المستفيدين والالتزام بالقوانين والتشريعات ذات العلاقة. 11. عدم استيفاء أية تأمينات مالية إلا إذا كانت خدمة الاتصالات العامة من خدمات الدفع اللاحق او تتطلب توفير أجهزة طرفية تعود ملكيتها للمرخص له، كما يلتزم المرخص له بإعادة التأمينات المالية للمستفيد بعد خصم اية مستحقات مالية له خلال (30) يوم من زوال سبب استيفاء التأمين المالي. 12. عدم تعليق أو إلغاء خدمات المستفيد بسبب وجود التزامات مالية مستحقة عليه من خدمة أخرى. 13. إشعار المستفيد بموعد انتهاء عقد الاشتراك قبل ثلاثين يوماً من تاريخ انتهائه عبر طرق التواصل المتفق عليها معه. 14. الإعلام المسبق للمستفيد عن انقطاع خدمة الاتصالات العامة المخطط له، والإعلام اللاحق عن الانقطاعات الطارئة 15. ابلاغ المستفيد مسبقاً بمواعيد الصيانة الدورية التي تتطلب إيقاف خدمة الاتصالات العامة بشكل مؤقت. 16. الاحتفاظ بعقد الاشتراك لمدة لا تقل عن سنة من تاريخ إنهاء خدمة الاتصالات العامة ما لم يوجد خلاف قائم بين المرخص له والمستفيد، فيتوجب على المرخص له الاحتفاظ بعقد الاشتراك حتى تاريخ معالجة الشكوى. 17. عدم تطبيق أي تعديل على أسعار وأجور خدمات الاتصالات العامة المتفق عليها في عقد الاشتراك إلا بعد انتهاء مدة الالتزام المنصوص عليها في عقد الاشتراك. 18. إعلام الهيئة عن أسعار وأجور خدماته وأي تعديلات يجريها عليها.	العامة للمستفيدين على قدم المساواة وعدم التمييز ضمن فئات المستهدفين في الظروف المشابهة (Similarly situated customers) 3.3.2 The Licensee shall not unduly discriminate in the provision of or charges for its Licensed Activities between similarly situated Customers or groups of Customers or grant any undue preferences between them. وعليه، فاننا نقترح تعديل البند (3) على النحو التالي: 3." تقديم خدمة الاتصالات العامة للمستفيدين على قدم المساواة وعدم التمييز بينهم **ضمن فئات المستفيدين المستهدفة في شروط العروض** مع مراعاة الحالات المشار إليها في القانون **وشروط الترخيص**." **البند (12):** ان هنالك حالات إذا كانت الخدمات متكاملة أو مرتبطة ببعضها البعض او محزمة (مثل خدمة الإنترنت والاتصال الهاتفي الثابت ضمن عرض محزم). وعليه فاننا نقترح تعديل البند على النحو التالي: " 12.عدم تعليق أو إلغاء خدمات المستفيد بسبب وجود التزامات مالية مستحقة عليه من خدمة أخرى ما لم تكن تلك الخدمات مقدمة ضمن عرض محزم." **البند (13):** ان شركتنا ترى بعدم وجود سند قانوني لالزام المرخص له إشعار المستفيد بموعد انتهاء عقد الاشتراك قبل ثلاثين يوماً من تاريخ انتهائه" وذلك للاسباب التالية: أ) ان المستفيد وكطرف في عقد الاشتراك لديه كامل المعلومات وفق نموذج عقد الاشتراك الموقع عليه من قبله بتاريخ انتهاء عقده، وان الشروط التعاقدية والموافق عليها من قبل الهيئة تضمنت بان العقد يتم تجديده تلقائياً ما لم يشعر أحد الفريقين الاخر خطياً بعدم رغبته بالتجديد شهر واحد على الأقل من تاريخ انتهاء العقد. وبالتالي فان هذا الإلزام يتعارض مع مبدأ حرية التعاقد بين الطرفين، ويفرض عبئا إضافيا على المرخص له. وأنه ينبغي أن يتحمل كل من الطرفين مسؤولية متابعة

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:26 GR 062003378 p.6

	التزاماتهما العقدية بما فيها الإشعار بعدم التجديد، وذلك تعزيزا لمبدأ المساواة والتوازن في الالتزامات. وبالتالي فان المستفيد يتحمل المسؤولية في تنفيذ التزاماته بتجديد أو إلغاء العقد وفق ما ورد في عقد الاشتراك. لذا نقترح شطب هذا البند. **البند(17):** أ) إن ما ورد في هذا البند يخالف نص المادة (53) من قانون الاتصالات، حيث تضمنت هذه المادة الية واضحة ومحددة لإجراءات تعديل أسعار واجور خدمات الاتصالات العامة، وأن أي تعديل او اختلاف عن هذه الالية يعتبر مخالفا الى تلك المادة والتي تعتبر الأولى بالتطبيق. ب) ان ما ورد في هذا البند يعتبر مخالفا لعقود الاشتراك الموافق عليها من قبل الهيئة، وبما يمس المراكز القانونية التي اكتسبها اطراف التعاقد والناشئة عن تلك العقود، حيث أن عقود الاشتراك في الخدمة تتيح للمرخص له تعديل اسعار خدماته ضمن شروط تتفق واحكام نص المادة (53) من قانون الاتصالات. ج) لم تأخذ الهيئة بعين الاعتبار المحددات التي هي خارج سيطرة الشركة للعديد من الحالات التي قد تضطر المرخص له لزيادة أسعار خدماته مباشرة والتي منها: • زيادة أسعار انهاء المكالمات الدولية والتي يتم فرضها من المشغلين الدوليين ويتم تطبيق سريانها مباشرة، مما قد يعرض شركات الاتصالات المحلية الى خسارة في حال لم يتم عكس هذه الاسعار الجديدة مباشرة على المشتركين لديها، • أن العديد من الخدمات يتم تحديد تكاليفها من قبل الهيئة والتي على اساسها يقوم مزود الخدمة بتحديد اجور واسعار خدماته وما قد ينتج عنها من ضرورة زيادة اسعار واجور خدماته مباشرة على المشترك.

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:27 GR 062003378 p.7

	• فرض ضرائب او رسوم اضافية على المرخص له وبما قد يكون له من الاثر على تقديم خدماته ضمن الاسعار والاجور المطبقة. د) أما من الناحية الفنية، فانه من الصعوبة تطبيق هذا البند والذي يحتاج الى آلية لتتبع تواريخ الاشتراك بكل مشترك وبالأخص في ظل العديد من العروض المتوفرة والتي تتيح للمشتركين الانتقال من عرض الى اخر من خلال الوسائل الالكترونية التي يوفرها المرخص له (التطبيقات، USSD ..). هـ) انه في حال قيام المرخص باجراء زيادة على أسعار وأجور خدماته، وانه عند تطبيق هذا البند وضمن التزام المرخص له ايضا بالاعلان في صحيفتين يوميتين محليتين استنادا الى المادة (53) من قانون الاتصالات، الأمر الذي يعني قيام المرخص له بالاعلان يوميا وعلى مدار سنة في صحيفتين حول زيادة اجور وأسعار خدماته، وهذا من غير الممكن تطبيقه عمليا وله من الاثر البالغ بضمان تشغيل وكفاءة تقديم خدمات المرخص له. و) ان الية تطبيق التعديل على أجور وأسعار خدمات الاتصالات العامة الواردة ضمن هذا البند قد تتضمن تخفيض اسعار تلك الاجور او الاسعار، فهل ان تطبيق هذا البند يشمل أيضا التخفيض على اجور واسعار خدمات الاتصالات العامة، مشيرين الى ان عقد الاشتراك الموافق عليه من قبل الهيئة تضمن بأنه إذا كانت التعديلات عبارة عن تخفيض على الاسعار او اجور الخدمة، يتم تطبيقها فور الإعلان عنها. وعليه، ووفقا لما ورد بأعلاه فاننا نرى بضرورة شطب هذا البند نظرا لمخالفته للمادة (53) من قانون الاتصالات وايضا شروط واحكام عقود الاشتراك الموافق عليها من قبل الهيئة استنادا الى عقد الاشتراك الاسترشادي والمقر من قبل الهيئة أيضا.
المادة (5): الإعلان التجاري عن عروض خدمات الاتصالات العامة يلتزم المرخص له عند الإعلان التجاري عن عروض خدمات الاتصالات العامة بما يلي:	الملاحظة العامة: ان إلزام المرخص له بإدراج كافة تفاصيل العرض في الإعلانات التجارية من خلال الوسائل المرئية والمسموعة غير ممكن من الناحية العملية بسبب محدودية المساحة والوقت في هذه

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:27 GR 062003378 p.8

1. إدراج كافة تفاصيل العرض بشكل واضح عند الإعلان التجاري من خلال الوسائل المرئية والمسموعة شريطة ألا تتعارض هذه التفاصيل مع تلك المنشورة على موقعه الالكتروني. 2. تعهد المرخص له بعدم عرض صور أو رسوم او ادراج عبارات مضللة في الإعلان التجاري أو المواد الترويجية. 3. بيان أسعار خدمات الاتصالات العامة المعلن عنها بشكل مفصل وبوضوح بما في ذلك أسعار الأجهزة الطرفية المتعلقة بالخدمة و/او أية رسوم و/أو أية أجور إضافية لازمة لتقديمها . 4. تحديد الفترة الزمنية لصلاحية عروض خدمات الاتصالات العامة المقيدة بفترة زمنية محددة. 5. بيان الفئة المستفيدة من عروض خدمات الاتصالات العامة المعلن عنها. 6. تحديد قنوات الاتصال المتاحة للاستفسار أو الشكاوى عن عروض خدمات الاتصالات العامة. 7. تحديد مدة الالتزام بعروض خدمات الاتصالات العامة. 8. تخصيص رقم مجاني و/أو تطبيق و/أو أية وسيلة ممكنة تتيح للمستفيد التحقق من طبيعة العرض الذي تم الاشتراك به وتفاصيله، وتأكيد الاشتراك بالعرض برسالة نصية واضحة. 9. تحديد مدى تطبيق سياسة الاستخدام العادل في العروض المعلن عنها 10. تحديد قنوات الحصول على الخدمة سواء من خلال مراكز البيع أو من خلال الاتصال بخدمات الزبائن أو بإدخال رمز معين على الجهاز وغيرها.	الوسائل وايضا التكاليف العالية المترتبة على حجز تلك المساحات والوقت اللازم للاعلان، وله من التعقيدات في تصميم الإعلانات مما قد ينعكس على فعالية التواصل مع المستهلكين وعدم جدوى اختيار تلك الوسائل للاعلان عن عروض خدمات الاتصالات. اذ ترتكز مفاهيم التسويق التجاري للخدمات والمنتجات عبر الوسائل المرئية والمسموعة باعلام العموم عن وجود عرض محدد له ميزة اساسية تستقطب انتباه الزبائن التي قد تستدعيه الى التوجه لمعرفة كافة تفاصيل وشروط العرض المدرجة ضمن قنوات الاتصال المتاحة للاستفسار والاطلاع على هذه العروض. وبالتالي فان محتوى الاعلان التجاري يتضمن الميزة/ الميزات الرئيسية بحسب خيار المعلن مع اضافة بند تطبق " الشروط والاحكام " وتحديد قنوات الاتصال للاستفسار والاطلاع على كافة تفاصيل العرض كاملة، وذلك تماشيا مع الممارسات العالمية حيث يتم توفير جميع التفاصيل الدقيقة على المنصات الإلكترونية للمرخص له فقط. وعليه، فاننا نقترح ان تكون الالتزامات الواردة في هذه المادة هي حول الاعلان عن عروض خدمات الاتصالات العامة من خلال المنصة الالكترونية للمرخص له، وان الالتزام حول الاعلان التجاري من خلال الوسائل المرئية والمسموعة بأن يكون محتوى ذلك الاعلان لا يتعارض مع تفاصيل العرض المنشورة على الموقع الالكتروني للمرخص له. **البند (1):** انه وفقا لما ورد في الملاحظة العامة اعلاه، فاننا نقترح ادراج هذا البند تحت الاعلان من خلال المنصة الالكترونية للمرخص له. **البند (3):** انه وفقا لما ورد بالملاحظة العامة أعلاه، فان نشر جميع تفاصيل الأسعار والشروط المالية في الإعلان التجاري قد يربك المستهلكين ويشوه فعالية الرسالة الإعلانية، وبالتالي فاننا نقترح بأن يكون النشر للسعر الأساسي فقط في الإعلان التجاري مع توجيه المستهلكين إلى الموقع الإلكتروني للاطلاع على تفاصيل وشروط العرض وأية رسوم للأجهزة الطرفية الإضافية أو أي تكاليف إضافية. **البند (4):** ان الزام المرخص له بتحديد الفترة الزمنية لكل عرض يعلن عنه قد يكون مقيدا وغير ضروري في جميع الحالات، خاصة في العروض المستمرة، اذ ان عدم تقييد العرض بمدة زمنية ضمن الاعلان يتم اعتباره عرض مستمر ، وكون ان هنالك عروض ترويجية لفترة

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:28 GR 062003378 p.9

	محددة تستهدف عدد معين من الاشتراكات او كمية محدودة متوفرة لاجهزة مرتبطة بعرض معين، فانه يتم الاكتفاء بالاشارة الى ان هذا **"العرض متاح لفترة محدودة" او "الكمية محدودة"**، كون ان المدة غير معروفة التي تستوجب ذكرها في حال ان الغاية هي استقطاب عدد محدد من المشتركين على هذا العرض الترويجي. **البند (5):** قد يكون تحديد الفئة المستفيدة لكل عرض في الإعلان غير ممكن من الناحية العملية في بعض الأحيان. وبالتالي فاننا نقترح بأن يتم تحديد الفئة المستفيدة من العرض بشكل عام ، مثل "الأفراد" أو "الشركات"، مع توجيه المستفيدين إلى الموقع الإلكتروني أو قنوات التواصل لمزيد من التفاصيل. **البند (7):** انه وفقا للملاحظة العامة أعلاه، فاننا نقترح بادراج هذا البند تحت الاعلان من خلال الموقع الالكتروني للمرخص له. **البند (8):** لا يتضح لشركتنا ما المقصود من ادراج هذا البند ضمن التزامات محتوى الاعلان التجاري، كون ان سياق ما ورد في البند هو التزام على المرخص له والتي نرى بأن تكون ضمن الالتزامات الواردة في المادة (4) من التعليمات. **الماة (9):**انه وفقا للملاحظة العامة أعلاه، فاننا نقترح بادراج هذا البند تحت الاعلان من خلال الموقع الالكتروني للمرخص له.
المادة (6): عقود اشتراك خدمات الاتصالات 1. يلتزم المرخص له بتزويد المستفيد بنسخة عن عقد الاشتراك في الخدمة. 2. يتوجب على المرخص له توثيق موافقة المستفيد على تجديد و/ أو تعديل العقد. 3. لا يجوز ان تتجاوز مدة الالتزام في عقد الاشتراك أكثر من أربعة وعشرون شهراً. 4. يعفى المستفيد من أي التزامات مالية تترتب على انهاء عقد الاشتراك نتيجة عدم قدرة المرخص له على الوفاء بمؤشرات جودة الخدمة المحددة من الهيئة بموجب نص المادة (9) من هذه التعليمات. 5. يتوجب على المرخص له عند تقديم أجهزة طرفية بأسعار مخفضة او مجانية و/ او تحميل المستفيد مبالغ أخرى او تقديم ميزات إضافية الإفصاح مسبقاً عن تلك القيم قبل توقيع عقد الاشتراك.	**البند (3):** إن تحديد مدة الالتزام في العقود يعتبر تقييدا لحرية الأطراف المتعاقدة، حيث يجب أن يكون للمشترك والمرخص له الحق في الاتفاق على مدة الالتزام التي تتناسب مع احتياجات الطرفين. ففي العديد من الممارسات العالمية، يُترك الخيار للمستهلك ليختار بين عقود قصيرة الأجل أو طويلة الأجل بناءً على المزايا التي تقدم له والعروض المقدمة من قبل المرخص له والشركات المنافسة. مشيرين الى ان تقييد مدة الالتزام لا يتيح المجال للمرخص له تقديم عروض مميزة بأسعار تنافسية والتي قد تتطلب مدة التزام أطول، مثل العقود التي تشمل تقديم أجهزة مجانية أو مخفضة مقابل الالتزام لفترة معينة. وبالتالي فان تقييد العقود بمدة 24 شهرا فقط قد يؤثر سلبا على قدرة المرخص له في تقديم عروض مدعومة مالية

Security Classification: Public

p.10
062003378
11 Nov 2024 14:29 GR

6. يترتب على المستفيد الذي يرغب بإنهاء عقد الاشتراك خلال مدة سريانه تحمل كلف قيام المرخص له بتقديم أجهزة طرفية و/أو تحمل مبالغ أخرى او ميزات إضافية بنسبة تتناسب مع المدة المتبقية من عقد الاشتراك بعد توزيعها بالتساوي على مدة عقد الاشتراك. 7. مع مراعاة ما ورد في البند (3) أعلاه تكون مدة عقد الاشتراك في خدمات الاتصالات العامة سنة واحدة ما لم تتطلب الخدمة أن يكون عقد الاشتراك لمدة أطول	بشكل مناسب، مثل عقود العروض المحزمة التي تشمل أجهزة أو خدمات مضافة بدون تكلفة اضافية، والتي تتطلب عائد على على هذه العروض يمتد لفترة أطول من 24 شهرًا لضمان تغطية تكاليفها. وبالتالي فان هذا الالتزام قد يحد من قدرة الشركات على تقديم هذه العروض، وبما قد يدفعها إلى رفع الأسعار للعروض لتعويض تلك التكاليف وبالتالي اثر ذلك على تنافسية السوق وايضا على المستفيد. من الناحية القانونية: 1. ان العقد الاسترشادي المقر من قبل الهيئة يُحدد الحد الأدنى لمدة الالتزام بسنة واحدة دون ذكر حد أعلى، وذلك على أساس أن عقود الاشتراك تخضع للايجاب والقبول فيما يتعلق بالمدة، شريطة ألا تقل عن سنة واحدة. وبالتالي، فان فرض الهيئة حد أعلى لمدة الالتزام بعقد الاشتراك يتعارض مع ما استقر عليه المرخص لهم ضمن شروط عقد الاشتراك بخدمات الاتصالات العامة والموافق عليها ن قبل الهيئة. 2. ان عقود الاشتراك الموافق عليها سابقا من قبل الهيئة، والتي لم تتضمن حد أعلى لمدة الالتزام، والتي تعتبر عقودًا سارية وقانونية. وأن أي تعديل يتطلب مبررا قانونيا يستند إلى نص تشريعي صريح يجيز للهيئة الزام المرخص له بتعديل تلك العقود، وبما يتوافق أيضا مع ضرورة مبدأ استقرار المعاملات التجارية وعدم الإخلال بمصالح اي من اطراف العقد دون مبرر قانوني. 3. تحديد الحد الاعلى لمدة الالتزام بـ 24 شهرًا يتناقض مع مبدأ حرية التعاقد، حيث أنه يتوجب ان يُترك حرية تحديد المدة التي تتناسب مع احتياجات اطراف التعاقد، مشيرين الى أن حرية التعاقد مكفولة ضمن التشريعات القانونية السارية طالما أن

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:29 GR 062003378 p.11

	بنود العقد لا تتعارض مع النظام العام، خاصة في العقود التي تُبنى على مبدأ الإرادة الحرة للطرفين وفقًا لأحكام قانون المدني. وعليه، نرى ضرورة مراجعة هذا البند وإلغائه ليتيح للمرخص له حرية تقديم عروض متنوعة تتناسب مع احتياجات المشتركين التي تدعم المرونة في التعاقد وبما يحقق مصالح الطرفين ولما له من اثر في تمكين المستفيدين من الاشتراك بالخدمة ضمن اسعار معقولة. **البند (4)**: أنه في ظل في ظل عدم وجود معايير دقيقة وواضحة لجودة الخدمة التي يتوجب الالتزام بها، وايضا عدم وجود إطار تنظيمي يحدد خلاله ظروف الاستثناءات من الإعفاء المالي، وان من بين تلك الحالات الاستثنائية التي قد يكون فيها القصور في تحقيق جودة الخدمة خارج إرادة المرخص له، وعلى سبيل المثال، ظروف القوة القاهرة أو الأعطال الفنية الناتجة عن ظروف طارئة، التداخل الراديوي، فان ما ورد في هذا البند من الالتزام بإعفاء المستفيد من أي التزامات مالية بسبب عدم تحقيق جودة الخدمة يعتبر اجحافا بحق المرخص له. اذ ان عدم وضوح المعايير قد يؤدي إلى نزاعات تفسيرية حول مدى تحقيق جودة الخدمة، وبالتالي قد يكون من اصعب تحديد الأساس الذي يُبنى عليه حق المستفيد في الإعفاء المالي. وعليه، نانه وفي ظل عدم وجود معايير محددة ومعتمدة لجودة الخدمة و الحالات الاستثنائية في تحقيق جودة الخدمة والتي تمكن اطراف التعاقد من الاستناد عليها في الإعفاء المالي، فان الالتزاء بهذا البند له من الأثر على سير الاعمال التجارية لتقديم العروض والمخاطر المالية على لمرخص له وفق للاتي: 1. ان العديد من العروض تتضمن تقديم أجهزة مدعومة أو أجهزة بدون دفعة أولى مقابل التزام زمني من المشترك. وبالتالي، فإن إعفاء المستفيد من الالتزامات المالية بسبب مسائل متعلقة بجودة الخدمة قد يفرض على المرخص له خسائر مالية، خاصة في احالات التي تتضمن تكاليف أجهزة. وبالتالي فان هذا الالتزام يعرض

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:30 GR 062003378 p.12

	الشركة لمخاطر مالية ويجعل من الصعب تقديم عروض مدعومة مستقبلية، وبما قد يؤثر أيضا على قدرة المرخص له على المنافسة وتقديم مزايا للمشتركين. 2. التزام الشركة بتحمل تكاليف إنهاء العقود في حالة عدم تحقيق جودة الخدمة، قد يؤدي إلى عدم استقرار العقود وتفادي العقد طويلة الأجل، مما قد تعرض مثل هذه العقود الطويلة الأمد لمخاطر الإلغاء المبكر، وتقويض لعروض المدعومة بأجهزة ذات تكاليف مرتفعة، مما يحد من قدرة الشركة على تقديم مزايا تنافسية. وبناءً على ذلك، فاننا نرى بأن هذا الالتزام يتوجب ان يسبقه 1) تحديد معايير جودة الخدمة بشكل واضح ومحدد لضمان توفر مرجعية قانونية يتم الاستناد عليها حول هذا الالتزام الوارد في هذا البند، 2) ضرورة ان تتضمن تلك المعايير الاستثناءات في حالات الظروف الخارجة عن إرادة المرخص له، 3) الية اتاحة المجال للمرخص له بتحسين جود الخدمة حال ثبوت عدم تلبيتها لتلك المعايير، 4) الية الاعفاء المالي وبما يقيده في حالات العروض التي تتضمن اجهزة مدعومة والية استرجاعها، 5) الية تسديد الالتزامات المالية المترتبة على المستفيد خلال فترة استخدامه للخدمة قبل انهاء عقد الاشتراك. **البند (6):** ان ما ورد في هذا البند من عدم وضوح كيفية احتساب التكاليف المتبقية عند إنهاء العقد المبكر وآلية التوزيع والتناسب لتجنب النزاعات المحتمل بين المرخص له والمستفيد، خاصة في الحالات التي تتضمن ميزات إضافية تختلف في قيمتها أو توزيعها الزمني على مدة العقد. مشيرين الى ان هنالك عروضا ترويجية تتضمن تقديم أجهزة طرفية بتكاليف مخفضة أو ميزات إضافية في بداية العقد. وبهذا، فإن حتساب التكاليف المتبقية بالتساوي على مدة العقد قد لا يعكس القيمة الفعلية التي تحملها المرخص له في تقديم العرض. وبالتالي فان هذا الالتزام قد يؤدي الى تعرض المرخص له لخسارة بعض العوائد المترتبة على تلك الميزات المقدمة.

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:31 GR 062003378 p.13

	وعليه، فاننا نقترح تعديل هذا البند على النحو التالي: " يترتب على المستفيد الذي يرغب بإنهاء عقد الاشتراك خلال مدة سريانه تحمل كلف قيام المرخص له بتقديم أجهزة طرفية و/أو تحمل مبالغ ورسوم أخرى او ميزات إضافية بنسبة تناسبية تتضمن **قيمة الالتزامات المالية الشهرية للرسوم والاجور المترتبة على المستفيد** للمدة المتبقية من عقد الاشتراك." **البند (7):** مع عدم المساس بموقف شركتنا الواردة في ملاحظتنا على البند (3) أعلاه، فانه لا يتضح لشركتنا الغاية من ادارج هذا البند بتقييد مدة عقد الاشتراك في خدمات الاتصالات العامة بسنة واحدة وتعارضه مع البند (3) أعلاه، وأيضا مبرر ارتباط نوع الخدمة التي تتطلب ان يكون عقد الاشتراك لمدة أطول، اذ ان الاصل ان الخدمة يندرج تحتها العديد من العروض وبما تتضمنه تلك العروض من ميزات ومدد التزام متعددة مرتبطة بنوع العرض المحدد من قبل المرخص له وليست مرتبطة بنوع الخدمة.
المادة (7): تعليق الخدمات وإنهاء عقد الاشتراك أ- يجوز للمرخص له تعليق خدمة الاتصالات العامة عن المستفيد بعد إعلامه لأي سبب من الأسباب التالية: 1. عدم سداد مستفيد الدفع اللاحق لقيمة الفاتورة بعد مرور (14) يوم من تاريخ صدورها. 2. لدواعي امنية و/أو لأغراض السلامة العامة و/أو الاستخدام المخالف للخدمة. 3. بناء على طلب المستفيد على أن يتحمل في هذه الحالة التكاليف المترتبة على تعليق خدمات الاتصالات العامة. 4. إذا تجاوزت قيمة الاستخدام مبلغ التأمين المالي. 5. تخلف المستفيد عن تزويد المرخص له بالمعلومات والبيانات ذات العلاقة بالاشتراك. ب- يجوز للمرخص له إنهاء عقد الاشتراك لأي سبب من الأسباب التالية: 1. تخلف المستفيد عن دفع قيمة الفواتير الصادرة من المرخص له بعد مرور ما لا يقل عن (4) أسابيع من تاريخ استحقاق الفاتورة له ما لم تكن تلك الفاتورة محل خلاف بينه وبين المرخص له.	**البند (أ):** ان ما ورد في هذا البند حول الاسباب التي يحق للمرخص له خلالها بتعليق الخدمة قد تم تقييدها ضمن الفقرات الواردة من 1-5 وبما لا تتوافق مع ما ورد في العقد الاسترشادي (المادة 9) المقر من قبل الهيئة وعقود الاشتراك القائمة التي استندت على ذلك العقد الاسترشادي وتم الموافقة عليها من قبل الهيئة. مشيرين الى ان ما ورد في هذا البند قد يخلق نزاعات مع المستفيدين من حيث استنادهم الى ما تم تقييده ضمن هذا التعليمات مع ما ورد في عقود الاشتراك حول تعليق الخدمة. كذلك فاننا نرجو من الهيئة توضيح ما ورد في هذا البند (أ) حول "اعلام المستفيد مسبقا" فيما يتعلق بالحالات الواردة في الفقرات (1 – 5) وذلك على النحو التالي: **الفقرة (1):** مبررات اعلام المستفيد مسبقا بتعليق الخدمة في ظل التزام المرخص باشعار المشترك ضمن الفاتورة المرسلة اليه بان الفاتورة تعتبر إنذارا بالدفع خلال المدة المبينة في الفاتورة وإشعارا خطيا لإنهاء العقد أو لفصل أو حجب الخدمة.

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:31 GR 062003378 p.14

2. بناء على طلب المستفيد بعد دفع المستحقات المالية المترتبة عليه، مع مراعاة الاحكام الواردة في المادة (6) من هذه التعليمات. 3. تقديم المستفيد بيانات أو معلومات غير صحيحة للمرخص له. 4. انتهاء التاريخ المحدد لاستخدام الخدمة مسبقة الدفع دون قيام المستفيد بإجراءات تمديد تاريخ الخدمة. 5. عدم قيام المستفيد بتصويب أسباب تعليق الخدمة الواردة في البند (أ) من هذه المادة ضمن المهلة المحددة من قبل المرخص له. 6. في حال وفاة المستفيد.	**الفقرة (2):** ما هي الية الاعلام المسبق للمستفيد عند طلب تعليق الخدمة من قبل الجهات الامنية. **الفقرة (3):** الية اعلام المسفيد مسبقا في حال طلب تعليق الخدمة الصادر عن المستفيد نفسه. كذلك نرى بان تتضمن هذه الفقرة بان تعليق الخدمة بناء على طلب المستفيد بان تكون وفق شروط المرخص له، حيث ان تعليق الخدمة بناء على طلب المستفيد يتوجب ان يرتبط بفترة محددة للتعليق وايضا في حالة ان الخدمة مرتبطة بالتزام مدة تعاقدية ورسوم التعليق بالاضافة الى الية تسديد الالتزامات المالية خلال فترة التعليق. **الفقرة (5):** هل المقصود بهذه الفقرة تخلف المستفيد عن تحديث بياناته عند طلب ذلك من قبل المرخص له. **البند (ب):** ان ما ورد في هذا البند حول الاسباب التي يحق للمرخص له خلالها بانهاء عقد الاشتراك لا تتوافق مع ما ورد في العقد الاسترشادي (المادة 10) المقر من قبل الهيئة وعقود الاشتراك التي استندت على ذلك العقد الاسترشادي وتم الموافقة عليها من قبل الهيئة. مشيرين الى ان ما ورد في هذا البند قد يخلق نزاعات مع المستفيدين من حيث استنادهم الى ما تم تقييده ضمن هذا التعليمات مع ما ورد في عقود الاشتراك حول انهاء عقد الاشتراك وعلى النحو التالي: • لم يتضمن هذا البند ان انهاء عقد الاشتراك دون الحاجة الى اشعار /انذار المستفيد. • **الفقرة (1):** زيادة المدة الزمنية اللازمة من 14 يوم من تاريخ استحقاق الفاتورة الى 4 اسابيع وبما له من الاثر في عمليات تحصيل تلك الفواتير وتراكم الذمم وصدور فاتورة الشهر اللاحق خلال فترة استحقاق الشهر السابق الذي لم يتم تسديده، وأيضا أثر ذلك على المرخص له في تخفيض عوائده الشهرية ضمن تقييمه لمخاطر عوائد التحصيل الشهري.

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:32 GR 062003378 p 15

	• **الفقرة (3):** لم تشر هذه الفقرة الى المعلومات المضللة و/أو الاحتيالية التي تستوجب انهاء عقد الاشتراك كما وردت في العقد الاسترشادي وعقود الاشتراك السارية. • **الفقرة (4):** تم الاشارة الى تمديد تاريخ الخدمة، وان الاصل ان اجراءات تعبئة الرصيد لتجديد استخدام الخدمة. • **الفقرة (6):** لم يتم الاشارة الى حالة ان افلاس المستفيد في حال كونه شركة. • لم يتم الاشارة في هذا البند الى حالة عند اخلال المستفيد بأي بند من بنود عقد الاشتراك و /أو عند مخالفته لاحكام قانون الاتصالات ساري المفعول. • لم يتم الاشارة في هذا البند الى حالة افلاس أو الغاء الرخصة او تصفية المرخص له.
المادة (8): تفعيل خدمات الاتصالات 1. على المرخص له إيصال خدمة الاتصالات العامة وتفعيلها للمستفيدين خلال المدة المتفق عليها في عقد الاشتراك المبرم بينهما، وفي حال تعذر ذلك فعليه توثيق قيامه بإشعار طالب خدمة الاتصالات العامة بالتاريخ الجديد خلال مدة لا تتجاوز (5) أيام عمل من تاريخ انتهاء المدة المتفق عليها، وللمستفيد الحق بإنهاء عقد الخدمة دون أن يترتب عليه أي التزامات إذا تأخر المرخص له عن تفعيل الخدمة في التاريخ المؤجل. 2. على المرخص له بذل كل الجهود الممكنة لإعادة ايصال خدمة الاتصالات العامة في حال الاعطال التقنية والتعهد بتعويض المستفيد بما يتناسب مع العطل ومدة انقطاعه باستثناء الحالات التي تتوقف فيها خدمة الاتصالات العامة لحالات الصيانة أو التعديلات أو التوسعات التي تتم على شبكة الاتصالات العامة، على أن يتم إعلام المستفيد بها مسبقاً. 3. على المرخص له اتخاذ الاجراءات التي تثبت طلب المستفيد للخدمات الإضافية وموافقته على شروط الاستفادة منها، وان تتضمن هذه الإجراءات آلية لحفظ هذه الطلبات وإتاحتها للمستفيد وللهيئة إن لزم الامر . 4. على المرخص له منح المستفيد إمكانية الإلغاء الفوري أو وقف الخدمات الاضافية التي يترتب على استخدامها القيام بدفع مبالغ اضافية.	**البند (1):** لم يتضمن هذا البند استثناء الحالات التي يكون سبب التأخير في تفعيل الخدمة ناتج عن المستفيد. كذلك يتوجب ان يتضمن البند ما يشير الى انه في جميع الحالات عند قيام المشترك بانهاء عقد الاشتراك اعادة الاجهزة التي تم استلامها والمرتبطة بتقديم الخدمة. **البند (2):** ان ما ورد في هذا البند له من المخاطر الكبيرة على المرخص له للاسباب التالية: - كون ان طبيعة الخدمة المقدمة تعتمد في الاساس على انظمة فنية وتكنولوجية وتقنية معرضة لاية اعطال، وان الهيئة وبموجب العقد الاسترشادي وعقود الاشتراك بالخدمة تضمنت بندا يشير الى ان المرخص له لا يصرح بأية إدعاءات تفيد بأن الخدمة و/أو الشبكة خالية من العيوب. - وايضا ما تضمنته شروط واحكام عقود الاشتراك بالاستناد الى العقد الاسترشادي المقر من قبل الهيئة بأن أساس التعويض المتعلق بالعطل و/أو الانقطاع هو ذلك الناتج عن عوامل داخلية خاصة بالمرخص له. - لم يتضمن البند تحديد الية وطبيعة قيمة التعويض وفق ما ورد في عقود الاشتراك والعقد الاسترشادي وذلك على اساس ما يتم الاتفاق عليه بين الطرفين، على أن

Security Classification: Public

p.16
062003378
11 Nov 2024 14:33 GR

5. على المرخص له توفير المعلومات حول آلية الغاء أو وقف الخدمات الاضافية بطريقة يمكن النفاذ اليها بسهولة وبدون مقابل. 6. على المرخص له تزويد المستفيد بمعلومات واضحة عن شروط الانتقال من تعرفة الى أخرى أو من عرض خدمة اتصالات عامة إلى آخر بما في ذلك أي تغيير في الأجور و/أو شروط الالتزام. 7. دون اجحاف بما ورد في المادة (6) من هذه التعليمات، يلتزم المرخص له بمنح المستفيد فترة تجربة تحدد الهيئة مدتها وخدمات الاتصالات العامة الخاضعة لهذه الفترة للتأكد خلالها من توفر الخدمة وجودتها مع ضرورة أن يتم الإعلان المسبق عن تفاصيل هذه الفترة.	يشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر إعادة النقود أو إجراء الخصومات أو التعويض بساعات أو سعات إضافية. وعليه، فاننا نرجو اعادة صياغة هذا البند بما يوافق مع ما ورد اعلاه وعلى النحو التالي: " على المرخص له بذل كل الجهود الممكنة لإعادة ايصال خدمة الاتصالات العامة في حال الاعطال التقنية والتعهد بتعويض المستفيد حال حدوث عطل أو انقطاع في الخدمة المقدمة ناتج عنه أو من قبله بما يتناسب مع مدة العطل و/أو الانقطاع إذا كان هذا العطل و/أو الانقطاع ناتج عن عوامل داخلية خاصة بها (باستثناء الحالات التي تتوقف فيها الخدمة لحالات الصيانة أو التعديلات أو التوسعات التي تتم على الشبكة على أن يتم إعلام المستفيد بها مسبقاً خلال مدة معقولة) ، وبحيث يتم التعويض وفقاً لما يتم الاتفاق عليه بين الطرفين، على أن يشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر إعادة النقود أو إجراء الخصومات أو التعويض بساعات أو سعات إضافية." **البند(3):** يرجى تعديل " الخدمات الاضافية" بـ " الخدمات المضافة" كون ان الخدمات المضافة تم تعريفها ضمن تعليمات خاصة بها ليتم الاستناد اليها في تفسير هذا البند. **البند (4):** يرجى تعديل " الخدمات الاضافية" بـ " الخدمات المضافة" كون ان الخدمات المضافة تم تعريفها ضمن تعليمات خاصة بها ليتم الاستناد اليها في تفسير هذا البند. وأن الخدمات الاضافية قد تكون ضمن عروض محزمة يتم اضافتها الى الخدمة الرئيسية ويتوجب على الغائها مباشرة من قبل المستفيد التزامات مالية. اما الخدمات المضافة فيتم اتاحة الالغاء الفوري للمستفيد دون اي التزامات مالية مترتبة على انهائها. **البند (7):** ان فترة التجربة قد تم الاتفاق عليها مع المرخصين والمطبقة حاليا، وبالتالي فان اي تعديل على تلك الفترة او الية تطبيقها يتوجب ان تكون بالاتفاق مع المرخص لهم.
المادة (9): جودة الخدمة 1. يلتزم المرخص له بتوفير جودة الخدمة المتفق عليها في العقد وان لا تقل عن الحد الأدنى المعتمد من الهيئة.	**البند (1):** يرجى التوضيح بان اعتماد الحد الادنى لجودة الخدمة وفق التعليمات الصادرة بهذا الخصوص.

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:33 GR 062003378 p.17

2. يلتزم المرخص له بتوفير خرائط التغطية لتمكين المستفيدين من التحقق من توفر خدمة الاتصالات العامة في المنطقة المراد استخدام الخدمة فيها. 3. على المرخص له توفير وسائل مجانية تمكن المستفيد من مراقبة استهلاك الخدمات التي يستخدمها، سواء كانت الخدمة مسبقة الدفع او لاحقة الدفع.	
المادة (10): الفواتير 1. يلتزم المرخص له بتزويد مستفيدي خدمات الدفع اللاحق بفواتير باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية (حسب اختيار المستفيد) وتقديمها بصورة نسخة ورقية أو الكترونية (حسب اختيار المستفيد) على أن تتضمن الفواتير بالحد الأدنى على ما يلي: أ- اسم وعنوان المرخص له. ب- رقم حساب المستفيد. ج- المبلغ المستحق للمرخص له متضمنا القيمة الاجمالية والضرائب المستحقة عليها، وقيمة الخصم ان وجد. د- تفاصيل الخدمة من حيث طبيعة الاستخدام ومدة الاستخدام وتعرفة الاستخدام والكلفة الاجمالية للاستخدام، ويجوز عدم تفصيل الخدمات المجانية المقدمة مع الاشتراك الشهري. هـ- تاريخ صدور الفاتورة وتاريخ استحقاق الدفع وطرق الدفع المتاحة. و- تاريخ انتهاء عقد الاشتراك وتاريخ انتهاء الالتزام المقابل لأجهزة طرفية مجانية او مخفضة السعر. ز- تاريخ تعليق الخدمة وتاريخ انهاء عقد الاشتراك لعدم دفع الفواتير المستحقة. ح- طرق الاعتراض على تفاصيل الفاتورة. 2. يلتزم المرخص له بالاحتفاظ بسجلات خاصة بفواتير مستفيدي نظام الدفع اللاحق لفترة لا تقل عن (6) أشهر . 3. يلتزم المرخص له بإشعار المستفيد عند قيامه بتسديد أي مبالغ مستحقة بالطريقة التي يراها مناسبة. 4. يحق للمستفيد الاعتراض على قيمة الفاتورة ضمن المدة الزمنية المتاحة للاعتراض والمثبتة في عقد الاشتراك.	**البند (1):** ان التوجه الحالي وفق السياسات الحكومية والقطاعات الاقتصادية المختلفة نحو اعتماد التحول الرقمي في ممارسة اعمالهم واستخدام الوسائل الالكترونية لمختلف المعاملات الخاصة بالخدمات المقدمة من قبلهم. ومن الأمثلة على الوسائل الالكترونية استخدام تطبيقات المرخص له التي تمكن المشترك من معرفة كافة تفاصيل وامتيازات وأسعار العروض وايضا اصدار الفواتير الكترونية وارسالها عبر الوسائل الالكترونية، اذ ان توفير المعاملات الورقية اصبح مقيد التعامل معها لتشجيع التحول الرقمي. وبالتالي، فاننا نرى بان اتاحة توفير الفواتير الورقية لا لزوم له ضمن التزام على المرخص له حال اختيارها من قبل المستفيد كون انها غير متوفرة حاليا نتيجة تبني شركتنا لسياسة التحول الرقمي في العديد من معاملاتها ومن ضمنها اصدار الفواتير وتسليمها بالوسائل الالكترونية المتاحة. الفقرات (و، ز،ح): اننا نرى بان البنود المطلوب توفيرها ضمن الفاتورة هي عبارة معلومات عن الاشتراك وليست ذات صلة بنظام الفوترة المبنية على الالتزامات المالية المستحقة ضمن المدة المخصص تغطيتها للفاتورة. وللتوضيح، فان نظام الفوترة قد تم تصميمه لضمان إصدار الفواتير بناءا على الالتزامات المالية المحدد حسابها مسبقا على النظام والمرتبط بعناصر الشبكة المحددة بناء على بنود معينة يتوجب توفيرها في الفاتورة والمقيدة بالتزامات مالية شهرية مستحقة الدفع، وأن نظام الفوترة لا يدعم إضافة بنود متغيرة تتطلب تحديثات مستمرة ومرتبطة بالعديد من عناصر اضافية في الشبكة. إن إضافة هذه البنود (و. تاريخ انتهاء عقد الاشتراك وتاريخ انتهاء الالتزام المقابل لأجهزة طرفية مجانية او مخفضة السعر، ز. تاريخ تعليق الخدمة وتاريخ انهاء عقد الاشتراك لعدم دفع الفواتير المستحقة، ح. طرق الاعتراض على تفاصيل الفاتورة) يتطلب إعادة تقييم التصميم

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:34 GR 062003378 p.18

	الحالي لنظام الفوترة بشكل شامل ومدى امكانية تطبيقها، وما يترتب على ذلك من تكاليف باهظة بسبب التعقيدات الفنية المتعددة. أنه بالنظر إلى التطورات التكنولوجية الحالية من توفر التطبيقات الإلكترونية والمواقع الإلكترونية والتي تعتبر من الوسائل الالكترونية التي تمكن المشتركين من الوصول إلى المعلومات التي تخص اشتراكاتهم، فاننا نرى انه يمكن تلبية هذه المعلومات بشكل أكثر فعالية من خلال القنوات الرقمية المتاحة وضمن تكاليف معقولة. لذا نقترح شطب الفقرات أعلاه كون ان المشترك متاح له عدة قنوات للاتصال مع المرخص له للحصول على تلك المعلومات الواردة في تلك الفقرات.
المادة (11): التنازل عن الخدمة وتغيير التعرفة 1. يحق للمستفيد طلب نقل خدمات الاتصالات الراديوية والأرضية؛ من موقع إلى موقع آخر، وعلى المرخص له إجابة طلبه بنفس الشروط والأحكام ، وبغير ذلك يحق للمستفيد فسخ العقد 2. يجوز للمستفيد التنازل عن الاشتراك لشخص آخر بناء على موافقة المرخص له الخطية. 3. يلتزم المرخص له بإجابة طلب المستفيد بالانتقال من تعرفة إلى أخرى ذات سعر اقل او من تعرفة الدفع اللاحق إلى المسبق او العكس، مع المحافظة على معلومات وتفاصيل المستفيد بما فيها رقم التعريف لخدمة الاتصالات المتنقلة و/او الثابتة، وبحسب الامكانية الفنية لذلك. 4. يجوز للمرخص له رفض طلب التنازل او تغيير التعرفة في حال وجود أي مبالغ مستحقة له غير مسددة على الخدمة محل الطلب أو عدم انتهاء فترة الالتزام.	**البند (1):** ان تقديم الخدمة الى المستفيد يستند إلى اتفاق الطرفين وفق شروط واحكام عقد الاشتراك وتوفير الخدمة في الموقع المحدد في نموذج طلب الاشتراك. وبالتالي فان نقل الخدمة إلى موقع جديد يعتمد على توفر الخدمة ذاتها في ذلك الموقع، وانه في حال عدم توفرها في الموقع الجديد فان من حق المرخص رفض طلب النقل. وانه لا مبرر قانوني بمنح المستفيد حق فسخ العقد إذا لم تتم الموافقة على نقل الخدمة من قبل المرخص له نتيجة عدم توفرها في الموقع الجديد كون أن ذلك الاجراء لا يمثل اي نوع من مخالفة المرخص له لالتزاماته التعاقدية بتقديم الخدمة ضمن الموقع الجغرافي المحدد مسبقا والموثق ضمن عقد الاشتراك، وبالتالي فاننا نؤكد بانه لا مبرر قانوني من منح المستفيد حق فسخ العقد الا في الحالة التي تمكن المرخص من ضمان حقوقه وفقا لما ورد في المادة 6 من التعليمات وبما لا يمس ملاحظتنا الواردة على تلك المادة. وبالتالي فاننا نقترح اعادة صياغة البند على النحو التالي: " يحق للمستفيد طلب نقل خدمات الاتصالات الراديوية والأرضية؛ من موقع إلى موقع آخر، وعلى **ان تكون ذات الخدمة متوفرة في الموقع الجديد**، وفي هذه الحالة على المرخص له

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:35 GR 062003378 p.19

	إجابة طلبه بنفس الشروط والأحكام، وبغير ذلك يحق للمستفيد فسخ العقد **مع مراعاة ما ورد في المادة (6) بند 6 من هذه التعليمات.** **البند (3):** ان الانتقال بين التعرفات أو من نظام الدفع اللاحق إلى المسبق (أو العكس) يعد من الشؤون التجارية التي يحددها المرخص له بناءً على دراسة آليات السوق والتكاليف وتوجهات العملاء ووفق شروط العروض والموافق عليها من قبل المشترك عند الاشتراك بتلك الخدمات. وعليه، فان قرار الموافقة على هذه الطلبات مرهون بالسياسات التجارية للمرخص له وبالشروط اللازمة التي يحددها لذلك، حيث ان ذلك يتيح للمرخص له ضمان تقديم العروض بصورة مدروسة ومتلائمة مع سياسات التسعير والعوائد من تقديم عروضه وايضا وفق الظروف التنافسية في السوق وبالشكل الذي يضمن قدرة المرخص له في تحقيق الاستدامة المالية للعروض. مشيرين الى الظروف التنافسية قد تفرض على المرخص له اعادة دراسة استراتيجته التجارية والمتعلقة بما ورد في هذا البند حال تطبيق قابية نقل الارقام الخلوية. مشيرين أيضا الى أن هذا البند لم يتضمن ان السماح بالانتقال من تعرفة الى اخرى ذات سعر اقل لنفس الخدمة في حال انتهاء مدة الالتزام العقدية. من ناحية أخرى، فاننا نود الاشارة الى أن تقديم اي خدمة اتصالات عامة يتوجب ان يكون لها عقد اشتراك موافق عليه من قبل الهيئة، وبالتالي فان اعتماد عقد اشتراك لكل من خدمة الاتصالات المتنقلة للدفع المسبق وعقد اشتراك اخر لخدمة الاتصالات المتنقلة للدفع اللاحق له من الدلالة باعتبار الاشتراك بخدمتين منفصلتين، وان الانتقال من خدمة الى اخرى يتطلب انهاء الاشتراك في الخدمة ويصبح الرقم الخلوي المرتبط بهذه الخدمة يخضع لموافقة المرخص له بتخصيصه لاي اشتراك اخر دون تقييده بتخصيص نفس الرقم الخلوي للخدمة المراد الانتقال اليها. وبالتالي فاننا نقترح شطب هذا البند.
المادة (12): الحد الأقصى لقيمة الفاتورة	**البند (1):** ان هذا البند بحاجة الى توضيح وذلك في ضوء ان الحد الاقصى للفاتورة محدد سلفا بناء على الاشتراك الشهري، وان اي تجاوز لهذا الاشتراك الشهري يكون خاضع

Security Classification: Public

p.20
062003378
11 Nov 2024 14:36 GR

1. يلتزم المرخص له بالسماح للمستفيد مجاناً بتحديد الحد الأقصى لقيمة الفاتورة وتعديل ذلك الحد خلال سريان العقد. 2. يجب على المرخص له إشعار المستفيد عند بلوغ الفاتورة ما نسبته (80%) من الحد الأقصى لقيمة الفاتورة الشهرية عبر رسالة نصية قصيرة. 3. يجب على المرخص له تعليق الخدمة فور وصول المبالغ المطالب بها المستفيد للحد الأقصى لقيمة الفاتورة، ويمكن للمستفيد طلب إعادة الخدمة بعد تعليقها في ذلك الشهر على ألا يتجاوز استهلاكه خلال هذه الفترة ما نسبته 10% من الحد الأقصى لقيمة الفاتورة. 4. يقتصر تعليق الخدمة بسبب تجاوز الحد الأقصى لقيمة الفاتورة على خدمات الدفع حسب الاستخدام، أما الخدمات التي يحتسب استخدامها ضمن الأجور المتكررة فلا يتم تعليقها، كحزم الإنترنت، ودقائق الاتصال على سبيل المثال.	لضمانات وفق منح الحق للمرخص له بطلب مبلغ تأمين مسترد يتم تزويده من قبل المشترك، والذي في حال تجاوزه يتم تعليق الخدمة وذلك استنادا الى العقد الاسترشادي المقر ن قبل الهيئة وشروط عقد الاشتراك التي تضمنت الية تزويد الحد الائتماني المسموح عدم تجاوزه وفق النص الاتي " يحتفظ الفريق الأول ولدى توقيع العقد بحقه بطلب مبلغ تأمين مسترد وذلك مقابل الخدمات التي يتم الاشتراك بها من قبله شريطة أن لا يزيد بأي حال من الأحوال عن قيمة الفاتورة المتوقعة للمشترك لثلاثة أشهر. كما ويحق للفريق الأول استخدام مبلغ التأمين لتغطية أي نفقات و/أو أجور لم يقم الفريق الثاني بدفعها." **البند (3):** ان شركتنا ترى عدم وجود مبرر لالزام المرخص له اتاحة الخيار للمشترك باعادة الخدمة بعد تعليقها على ان لا يتجاوز استهلاكه خلال هذه الفترة ما نسبته 10% من الحد الأقصى لقيمة الفاتورة، اذ ان اتاحة الخيار للمستفيد بطلب اعادة تفعيل الخدمة لها من الاثر على اعمال الشركة والمخاطر المالية وفقا للاتي: أ) ان الاجراء اعلاه يعرض الشركة الى مخاطر مالية والمتعلقة بالاشتراكات التي لم يقم المستفيدون خلالها بتسديد المستحقات المالية عليها، والتي سوف ترتفع قيمتها بنسبة 10% نتيجة الالتزام الوارد في البند اعلاه، مشيرين الى ان اتاحة خيار طلب المستفيد لاعادة تفعيل الخدمة لها من المخاطر الاضافية في الحالات التي لا يتم تحصيل قيمة الفواتير الشهرية وما أضافه هذا البند من زيادة في مخاطر قيم التحصيل بنسبة اضافية (10%)، مشيرين أيضا الى الضرر المترتب على شركتنا في قيامها بتسديد مبالغ عن ذلك الاستهلاك الاضافي (10%) الى المشغلين الدوليين في حالات التجوال الدولي والمكالمات الدولية وكذلك الاشتراكات في خدمات القيمة المضافة والمكالمات الصادرة الى المشغلين المحليين. ب) ان الالتزام الوارد بأعلاه له من المخاطر في اجراءات الموافقة عليه من قبل ادارة التدقيق والمخاطر وذلك لما يعرض شركتنا الى مخاطر مالية في زيادة قيمة الديون المترتبة على المستفيدين.

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:36 GR 062003378 p.21

	ج) ان هذا الاجراء يتطلب اتخاذ اجراءات فنية على نظام الفوترة وبما يتيح الية لاستقبال الطلبات وعكسها لى نظام الفوترة وله من التعقيدات الفنية التي يتطلب ربطها بالعديد من عناصر الشبكة لتمديد تفعيل الخدمة والتكاليف العالية المترتبة على هذا الاجراء. بناء على ما ورد اعلاه، وحيث انه تم تغطية الحد الاقصى لقيمة الفاتورة بموجب موافقة المشترك على تزويد التأمين المالي المسترد والذي يغطي هذا الجانب من الالتزام الوارد في هذه المادة استنادا الى عقد الاشتراك الاسترشادي وعقود الاشتراك بالخدمة الموافق عليها من الهيئة. والذي بناء عليه فاننا نرجو شطب هذه المادة.
المادة (13): خدمات الانترنت المتنقلة 1. على المرخص له الالتزام بعدم التفعيل التلقائي لخدمات الانترنت بعد انتهاء الحزمة الأساسية بدون طلب تفعيلها من قبل المستفيد. 2. على المرخص له إشعار المستفيد عند استهلاك 80%من حزمة الإنترنت الأساسية عبر رسالة نصية قصيرة. 3. على المرخص له تعليق خدمة الإنترنت فور استهلاك المستفيد كامل كمية بيانات الحزمة الأساسية، واشعار المستفيد عبر رسالة نصية قصيرة بإيقاف الخدمة، وكيفية إعادتها، وأسعار استخدام الإنترنت خارج الحزمة إن رغب في تفعيلها.	**البند(1):** ان هذا الالتزام يقيد المرخص له بعدم توفير عروض تتضمن التفعيل التلقائي لخدمات الانترنت بعد انتهاء الحزمة الاساسية، اذ ان هنالك فئة من المستفيدين يرغبون بعروض محددة يكون خلالها تفعيل الخدمة مستمر دون انقطاع لتسيير اعمالهم وحاجاتهم وذلك بان يتم المحاسبة على تلك العروض وفق الاسعار المعلنة خارج الحزمة. وبالتالي فانه وفق ما ورد في البند (2) ادناه من هذه المادة، فان المشترك بهذه العروض على علم بكمية الاستهلاك واتخاذ الاجراءات من طرفه حول ضبط استهلاكه بحسب ايرادته المنفردة. **البند (3):** يرجى توضيح اوجه الاختلاف لهذا البند مع البند (1) أعلاه، وذلك مع تأكيد شركتنا على ذات الملاحظة الواردة على البند (1) اعلاه.
المادة (14): التجوال الدولي 1. يلتزم المرخص له بعدم التفعيل التلقائي لخدمة التجوال الدولي من قبل مستفيدي خدمات الدفع اللاحق. 2. على المرخص له إشعار المستفيد عبر رسائل نصية مجانية باللغة العربية وباللغة الانجليزية فور اتصاله بشبكة مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة الآخر أثناء التجوال الدولي بما يلي: أ- تعرفة استلام المكالمات الصوتية. ب- تعرفة اجراء مكالمات صوتية إلى مستفيد في المملكة الاردنية الهاشمية. ج- تعرفة اجراء مكالمات صوتية إلى مستفيد في نفس منطقة التجوال الدولي. د- تعرفة إرسال رسالة نصية قصيرة إلى مستفيد في المملكة الاردنية الهاشمية. هـ- تعرفة إرسال رسالة نصية قصيرة إلى مستفيد في نفس منطقة التجوال الدولي.	**البند (2):** ان ما يتم تقديمه من حزم التجوال الدولي تتضمن كافة التفاصيل التي على اساسها قام المستفيد بالاشتراك بها، اذ ان التفاصيل الواردة في هذا البند مقيدة بعدد الاحرف ضمن الرسالة، اضافة الى ذلك فان كامل تفاصيل التعرفات الواردة هي ضمن العرض المزود للمشترك، وبالتالي فان اشعار المستفيد بتلك المعلومات فور اتصاله بشبكة مقدم خدمة الاتصالات المتنقلة أثناء التجوال غير ممكن من الناحية العملية كون ان هنالك عروض مختلفة مقدمة للمرخص له والتي فور اتصال المستفيد بشبكة مقدم خدمة الاتصالات المتنقلة أثناء التجوال لم يقم بالاشتراك بعد بأي من تلك العروض، مشيرين الى التفاصيل الواردة في هذا البند معروضة ضمن الموقع الالكتروني/التطبيق الالكتروني للمرخص له وايضا ضمن شروط العرض الذي قام المستفيد بالاشتراك به او الحزمة التي قام المستفيد بالاشتراك بها.

Security Classification: Public

p.22
062003378
11 Nov 2024 14:37 GR

و- تعرفة استخدام الانترنت في نفس منطقة التجوال الدولي. ز- تزويد المستفيد بعنوان وأرقام هواتف السفارة الأردنية في بلد التجوال عبر رسالة نصية قصيرة. 3. يجب على المرخص له الإعلان عن كافة تكاليف خدمات التجوال الدولي على الموقع الالكتروني للشركة بالإضافة للوسائل التي يرغب المرخص له باستخدامها، وفيما إذا كان هناك طريقة خاصة لتقديم خدمة الاتصالات الصوتية. 4. في حال قام المرخص له بتقديم خدمات التجوال الدولي من خلال حزم بيانات او مكالمات صوتية مخصصة للتجوال الدولي الالتزام بما يلي: 1. أن تبدأ فترة صلاحية الحزمة عند ربط المستفيد على مشغلي خدمات الاتصالات في منطقة التجوال الدولي. 2. إشعار المستفيد عند استهلاك 80% من الحزمة عبر رسالة نصية قصيرة. 3. على المرخص له تعليق خدمة التجوال الدولي عند انتهاء الحزمة ما لم يطلب المستفيد خلاف ذلك. 4. الإفصاح عن أي قيود أو شروط على استخدام خدمة التجوال الدولي يترتب على استخدامها زيادة في مبالغ الفاتورة. 5. توضيح وحدة احتساب التكلفة على أن تكون أسعار خدمة التجوال الدولي المرسلة للمستفيد بالدينار الأردني. 6. إمكانية تحديد سقف فاتورة التجوال الدولي للعروض الخلوية المدفوعة لاحقاً (الفواتير الشهرية) بناءً على طلب المستفيد.	**البند (4) فقرة (3):** انه يتوفر تطبيق يتم من خلاله قيام المشترك بتحديد الحد الاعلى الذي يرغب المشترك استهلاكه ولك تفاديا الى تكبد المشترك الى تكاليف اضافية باستخدام الخدمة اثناء التجوال الدولي. وهذا ما تغطيته في الفقرة (6) من البند (4). وبالتالي فاننا نقترح تعديل هذه الفقرة على النحو التالي: "3.على المرخص له تعليق خدمة التجوال الدولي عند انتهاء الحزمة ما لم يطلب المستفيد خلاف ذلك او من خلال اتاحة الامكانية للمستفيد عبر اي من الوسائل الالكترونية بتحديد قيمة الحد الاعلى لاستهلاكه." أو ان يتم الاكتفاء بما ورد في الفقرة (6) والتي تنص " إمكانية تحديد سقف فاتورة التجوال الدولي للعروض الخلوية المدفوعة لاحقاً (الفواتير الشهرية) بناءً على طلب المستفيد. **البند (4) فقرة (5):** يرجى توضيح ما ورد حول " وحدة احتساب التكلفة"، اذا انه في سياق هذا الالتزام، قد يكون من الأنسب استخدام مصطلح **"وحدة الفوترة** "بدلاً من "**وحدة احتساب التكلفة**"، وذلك للتعبير بشكل أوضح عن هذا المتطلب. اذ ان مفهوم "**وحدة الفوترة**" يعكس المقصود بها ، مثل: "بالدقيقة"، "بالميجابايت"، أو غيرها من وحدات الفوترة ذات الصلة بخدمات التجوال الدولي.
المادة (15): شكاوى المستفيدين وإجراءات تسوية المنازعات يلتزم المرخص له بما يلي: 1. وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستفيدين، على أن لا تتجاوز مدة معالجة الشكوى لدى المرخص له (10) عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى مع مراعاة التالي: أ- حفظ وتوثيق اجراءات معالجة الشكوى لديه وفق نظام إلكتروني منذ تاريخ تقديم الشكوى حتى اغلاقها. ب- إتاحة تقديم الشكوى عبر كافة الوسائل الممكنة سواء إلكترونية أو عبر الاتصال الهاتفي، أو الحضور الشخصي، وعدم إلزام المستفيد بوسيلة واحدة لتقديم الشكوى.	**البند (1):** ان هنالك العديد من الشكاوى التي تتطلب مدة اطول والتي يجب ان يتم اخذها بعين الاعتبار، مثل شكاوى الفوترة التي تتطلب الانتظار حتى يتم تشغيل عملية اصدار الفوترة والمحددة بتاريخ معين دوري في الشهر، شكاوى التغطية، الاجراءات التي تتطلب زيارة ميدانية حسب موقع المشترك، الشكاوى المتعلقة بالحصول على موافقات جهات حكومية لاجراءات اصلاح الاعطال. ألامر الذي نرى خلاله تعديل هذه الفقرة وعلى النحو التالي:

Security Classification: Public

p.23
062003378
11 Nov 2024 14:38 GR

ج- تزويد المستفيد برقم الشكوى لغايات المتابعة. د- إبلاغ المستفيد مباشرة وبعد تقديمه للشكوى بالمدة المتوقعة لمعالجتها. 2. نشر الاجراءات المتعلقة بمعالجة الشكاوى لديه عبر موقعه الالكتروني وفي مكاتب خدمات المستفيدين، بشكل واضح وفي مكان بارز ، باللغتين العربية والإنجليزية. 3. حفظ الشكوى المقدمة من قبل المستفيد وجميع الاجراءات التي تمت عليها، لمدة لا تقل عن (24) شهراً من تاريخ إغلاق الشكوى. 4. معالجة الشكوى المحولة له من الهيئة وإعلامها بحسب الإجراءات المتبعة وضمن المهل الزمنية المتفق عليها. 5. تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكوى بعد البت فيها وذلك في حال عدم استلام رد من قبل المرخص له بالتفاصيل والمعلومات والمستندات المطلوبة خلال المدة المحددة، أو عدم حل الشكوى بالتراضي.	"1.وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستفيدين، على أن لا تتجاوز مدة معالجة الشكوى لدى المرخص له (10) عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى **ما لم تتطلب الشكوى وقت اضافي لمعالجتها**" **البند (1) فقرة (د):** انه ومن مبدأ التزام شركتنا بما ورد في البند (1) أعلاه، وتعزيز الثقة للمشترك بما يصدر عن المرخص له من التزامات لمعالجة الشكاوى، فاننا نرى ان ابلاغ المشترك بأنه "سيتم معالجة الشكوى باسرع وقت ممكن" واعلام العميل بنتائج التحقق من الشكوى تعتبر كافية دون التطرق الى المدة المتوقعة لمعالجة الشكوى، وذلك لضمان مرونة أكبر في إدارة الشكاوى وتحقيق استجابة ملائمة وبما لا يتعارض مع التزام الشركة الوارد في البند (1) أعلاه. مشيرين الى ان موظف خدمة العملاء لا يستطيع تزويد المستفيد بالمدة المتوقعة لمعالجة الشكوى في العديد من الحالات التي يتم تحويل الشكاوى الى الاقسام الفنية المختصة للتحقق منها واتخاذ لاجراءات اللازمة بخصوصها. **البند (2):** ان نشر إجراءات معالجة الشكاوى في مكاتب خدمات المستفيدين يتعارض مع السياسات والمواصفات الداخلية المعتمدة في الشركة والمتعلقة بمواصفات العلامة التجارية لتصميم مكاتب خدمات العملاء قي الشركة، اذ أن نشر إجراءات معالجة الشكاوى في مكاتب خدمات المستفيدين يؤدي إلى تشوه بصري في مكاتب الخدمة المخصصة للعملاء. بالإضافة إلى ذلك، ومع تبني الشركات التحول الرقمي لاجراءات التعامل مع المستفيدين، فانه أصبح بإمكان المستفيدين الوصول إلى المعلومات والإجراءات بسهولة عبر المنصات الإلكترونية والتطبيقات، مما يوفر تجربة أفضل وأكثر فاعلية لهم في الحصول على المعلومات حول اجراءات تقديم الشكاوى ومتابعتها. لذلك، نقترح الاكتفاء بنشر إجراءات معالجة الشكاوى على الموقع الإلكتروني فقط، وشطب شرط نشرها في مكاتب خدمات المستفيدين. **البند (3):** ان شركتنا ترى انه لا يوجد ما يبرر حفظ الشكاوى وجميع الاجراءات التي تمت عليها لمدة لا تقل عن (24) شهرا من تاريخ اغلاق الشكوى، وما هي الحالات التي تستدعي حفظ الشكوى لهذه المدة. مشيرين الى إن إلزام المرخص له بحفظ الشكاوى وجميع الإجراءات

Security Classification: Public

11 Nov 2024 14:39 GR 062003378 p.24

	التي تمت عليها يضيف اعباءا ادارية وتكاليف تخزينية على المرخص له عالية، وذلك في ظل حجم الشكاوى وما يتطلبه ذلك من تخصيص أنظمة إدارة بيانات نظرا لتعدد قنوات الاتصال المتعلقة في الشكاوى والية التعامل معها مما يزيد من تكاليف الامتثال لهذا الالتزام. لذا فاننا نرى بضرورة شطب هذا البند او الالتزام بحفظ الشكوى لمدة 3 اشهر بحدها الاعلى. **البند (5):** ان اجراءات البت في الشكوى للحالة الواردة في هذا البند لا تستند على اساس قانوني سليم. إذ أن عدم استجابة المرخص له لا يعني بالضرورة صحة الشكوى أو وجوب تنفيذ القرار لصالح المستفيد مباشرة، إن عدم استلام رد من المرخص له يتوجب خلاله إحالة الشكوى إلى إجراءات حل النزاع لدى الهيئة، مع ضمان منح الفرصة الكاملة الى المرخص له لتقديم رده، وضمان جمع الأدلة والتأكد من جميع تفاصيل الشكوى قبل اتخاذ قرار نهائي، اذ أن تجاهل هذا الحق قد يؤدي إلى قرارات غير مستندة الى ادلة كافية ويفتح المجال للنزاعات القانونية.
المادة (16): التزامات المستفيدين 1. لا يجوز للمستفيدين استخدام الخدمة أو السماح باستخدامها أو أجراء أية تعديلات على الأجهزة والمعدات والبرامج المتصلة بالخدمة بشكل يخالف القوانين والانظمة المعمول بها في المملكة، أو بشكل يخالف هذه التعليمات، ويتحمل المستفيد مسؤولية الاستخدام غير المشروع. 2. يلتزم المستفيد بدفع المبالغ المستحقة عليه خلال التاريخ المحدد في عقد الاشتراك. 3. يلتزم المستفيد عند رغبته بإنهاء عقد الاشتراك بضرورة إنهاء عقد اشتراك الدفع اللاحق من خلال التواصل المباشر مع المرخص له مع التأكد من الحصول على براءة ذمة بعد انهاء العقد.	**المادة (16):** كون ان هنالك التزامات على المستفيدين ضمن عقد الاشتراك الموافق عليه من قبل الهيئة والتزامات تعاقدية اخرى وفق العروض وتزويد الاجهزة والخدمات المضافة، وان حصر تلك الالتزامات بما ورد في هذه المادة قد يمتد عليها المستفيد لتجنب التزاماته التعاقدية الأخرى، لذلك نقترح اضافة بند الى المادة (16) على النحو التالي: " 4. التزام المستفيد باحكام وشروط عقد الاشتراك بالخدمة واية التزامات تعاقدية تمت بين المستفيد والمرخص له." **البند (2):** كون انه لا يوجد تاريخ محدد ضمن عقد الاشتراك، وانما يتضمن مدة زمنية، فاننا نقترح تعديل " التاريخ المحدد" الى " المدة الزمنية المحددة" **البند (3):** إن تنفيذ الالتزام المتعلق بالحصول على "براءة ذمة" يتطلب إجراءات إضافية قد تؤدي إلى تعقيدات قانونية وإدارية. بناء على ذلك، نقترح بان يتم حصول المستفيد على إشعار من المرخص له يُؤكد تسوية جميع التزاماته المالية المتعلقة بالعقد. وذلك لتبسيط الإجراءات وضمان حقوق الطرفين دون ان يكون هنالك عبئا إضافيا قد يعيق إنهاء العقد بشكل ضمن اجراءات بسيطة وفعالة.

Security Classification: Public

p.25
062003378
11 Nov 2024 14:40 GR

المادة (17): المستفيدين من الأشخاص ذوي الإعاقة يلتزم المرخص له بما يلي: 1. توفير آليات تتناسب مع احتياجاتهم. 2. توفير إمكانية الوصول لهذه الخدمات بدون أجور. 3. توفير وصول سهل ومجاني لخدمات الطوارئ من خلال وسائل، او أرقام او رسائل خاصة. 4. منحهم الأولوية في معالجة الشكاوى والأعطال الفنية. 5. بالالتزامات الواردة في السياسة العامة للخدمات الشمولية في قطاع الاتصالات فيما يخص هذه الفئة من المستفيدين.	
المادة (18): أحكام عامة 1. على المرخص له الالتزام بأحكام قانون حماية المستهلك رقم (7) لسنة (2017) والتشريعات التابعة له، وبكافة التعليمات الصادرة عن الهيئة التي تنظم العلاقة مع المستفيدين بما فيها تعليمات رسائل الجملة وتعليمات الطوارئ وتعليمات خدمات الدليل. 2. للهيئة التحقق من مدى التزام المرخص له بأحكام هذه التعليمات من خلال الوسائل والإجراءات التي تراها مناسبة بما فيها مراجعة عقود الاشتراك. 3. على المرخص له تصويب أوضاعه بما يتماشى مع هذه التعليمات خلال (30) يوم تاريخ نفاذها. 4. تتخذ الهيئة الاجراءات التي تتيحها التشريعات المعمول بها وتطبيق العقوبات المنصوص عليها في قانون الاتصالات وفي اتفاقية الترخيص في حال مخالفة المرخص له لأحكام هذه التعليمات. 5. لا تخل هذه التعليمات بأي حقوق للمشت رك والتزامات المرخص له بموجب أي تعليمات أخرى صادرة عن الهيئة، وبأي تشريعات مطبقة بالمملكة. 6. يلتزم المرخص له بإجابة طلب المستفيد بنقل رقم الخدمة الى مرخص له اخر وفقاً لتوجيهات و/أو قرارات الهيئة المتعلقة بنقل الأرقام. 7. تعتبر عقود الاشتراك غير محددة المدة سارية لمدة سنة من تاريخ إقرار هذه التعليمات. 8. يبت المجلس في الحالات التي لم يرد بشأنها نص في هذه التعليمات.	**البند (2):** فيما يتعلق بما ورد في هذا البند حول مراجعة عقود الاشتراك من قبل الهيئة، ، فإن الهدف من إلزام المشرع وفقا لاحكام قانون الاتصالات للمرخص لهم بالحصول على موافقة الهيئة المسبقة على عقود الاشتراك بخدمات الاتصالات العامة هو التأكيد على دور الهيئة في حماية مصالح المستفيدين من خلال ضمان أن شروط وأحكام عقد الاشتراك تلتزم بالقوانين والتشريعات النافذة، وبالتالي تضمن حماية مصالح المستفيد. وبالتالي، فإن عقود الاشتراك التي تم الموافقة عليها مسبقًا من قبل الهيئة تشكل **حقوقا مكتسبة** لكلا الطرفين والتي لا يجوز المساس بها من خلال التعليمات اللاحقة. إن إصدار الهيئة لتعليمات جديدة يجب أن يكون قائما على ما يستجد من أمور أو ظروف تستدعي تدخلا تنظيميا في الحالات غير المغطاة ضمن بنود عقود الاشتراك السارية أو أي تعليمات تنظيمية أخرى صادرة عن الهيئة للاستناد عليها في معالجة تلك الامور ار الظروف المستجدة وبما لا يخالف شروط واحكام عقد الاشتراك بالخدمة. وعلى الرغم من أهمية حماية مصالح المستفيدين، إلا أن شركتنا ترى بأنه لا يجوز أن تخالف التعليمات **شروط وأحكام عقود الاشتراك السارية** والتي تم الموافقة عليها من قبل الهيئة، وبما يضمن **عدم المساس بالمراكز القانونية** التي اكتسبها أطراف عقد الاشتراك نتيجة لهذه العقود وأيضا ضمان استقرار المعاملات التجارية.

Security Classification: Public

p.26
062003378
11 Nov 2024 14:40 GR

	وعليه، فانه وفقا لما ورد في شروط الترخيص وأيضا شروط واحكام عقد الاشتراك بالخدمة الموافق عليه من الهيئة، فان مراجعة وتعديل عقد الاشتراك بالخدمة تتم بارادة المرخص له بتقديم تلك التعديلات الى الهيئة للحصول على الموافقة عليها. **البند (3):** دون المساس بموقف شركتنا الوارد بملاحظاتنا على مواد التعليمات وفق ما ورد بأعلاه، فان هنالك العديد من المتطلبات تحتاج الى مشاريع وتكاليف عالية لتطبيقها والتي نؤكد خلالها على موقفنا القانوني تجاهها وأيضا مدى امكانية الالتزام بتطبيق بعضها وعدم امكانية تطبيق بعضها الاخر وفقا للمبررات التي تم توضيحها بملاحظاتنا الواردة بأعلاه، الامر الذي نرى بضرورة اخذ ذلك بعين الاعتبار من قبل الهيئة عند اقرار التعليمات وبما يتيح منح مدة طويلة نسبيا لتصويب الاوضاع والتي تحتاج بعضها الى ما يزيد عن ستة أشهر. وعليه، فاننا نقترح اعادة صياغة هذه المادة وعلى النحو التالي" على المرخص له تصويب أوضاعه بما يتماشى مع هذه التعليمات خلال (60) يومًا من تاريخ نفاذها، أو خلال مدد إضافية تتعلق بمتطلبات معينة ضمن هذه التعليمات، وذلك وفقًا لما تقره الهيئة بناء على المبررات التي يقدمها المرخص له".

Security Classification: Public