

6. توفير عدة قنوات اتصال لاستقبال شكاوى المستفيدين والإعلان عنها بشكل واضح وصرح. 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 أو تتطلب توفير أجهزة طرفية تعود ملكيتها للمرخص له، كما يلتزم المرخص له بإعادة التأمينات المالية للمستفيد بعد خصم أية 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. إبلاغ 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، فيوجب 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 وأني تعديلات يجريها عليها.	العامة للمستفيدين على قدم المساواة وعدم تمييز 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، فإننا 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): أن هنالك حالات إذا كانت الخدمات متكاملة أو مرتبطة ببعضها البعض أو محزمة (مثل خدمة الإنترنت والاتصال الهاتفي) الثابت ضمن عرض محزم (، وعليه فإننا 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): أن شركتنا ترى بعدم وجود سند قانوني لالزام المرخص له إشعار المستفيد بموعد انتهاء عقد الاشتراك قبل ثلاثين يوماً من تاريخ انتهائه" وذلك للأسباب التالية: (أ) أن المستفيد وكطرف في عقد الاشتراك لديه كامل المعلومات وفق نموذج عقد الاشتراك الموقع عليه من قبله بتاريخ انتهاء عقده، وأن الشروط التعاقدية والموافق عليها من قبل الهيئة تضمنت بأن العقد يتم تجديده تلقائياً ما لم يشعر أحد الطرفين الآخر خطياً بعدم رغبته بالتجديد شهر واحد على الأقل من تاريخ انتهاء العقد. وبالتالي فإن هذا الإلزام يتعارض مع مبدأ حرية التعاقد بين الطرفين، ويفرض عبئاً إضافياً على المرخص له. وأنه ينبغي أن يتحمل كل من الطرفين مسؤولية متابعة
---	---

التزاماتهما العقدية بما فيها الإشعار بعدم التجديد، وذلك تعزيزاً لمبدأ المساواة والتوازن في الالتزامات. وبالتالي فإن 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 وأجور خدمات الاتصالات العامة، وأن أي تعديل أو اختلاف عن هذه الآلية يعتبر مخالفاً إلى تلك المادة والتي تعتبر الأولى بالتطبيق. (ب) إن ما ورد في هذا البند يعتبر مخالفاً لعقود الاشتراك الموافق عليها من قبل الهيئة، وبما يمس المراكز القانونية التي اكتسبها أطراف التعاقد الناشئة عن تلك العقود، حيث أن عقود الاشتراك في الخدمة تنتج للشركة تعديل أسعار خدماتها ضمن شروط وتفق وإحكام 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 انتهاء المكالمات الدولية والتي يتم فرضها من المشغلين الدوليين ويتم تطبيق سرياتها مباشرة، مما قد يعرض شركات الاتصالات المحلية إلى خسارة في حال لم يتم عكس هذه الأسعار الجديدة مباشرة على المشتركين لديها، • أن العديد من الخدمات يتم تحديد تكاليفها من قبل الهيئة والتي على أساسها يقوم مزود الخدمة بتحديد أجور وأسعار خدماته وما قد ينتج عنها من ضرورة زيادة أسعار وأجور خدماته مباشرة على المشترك. • فرض ضرائب أو رسوم إضافية على المرخص له وبما قد يكون له من الأثر على تقديم خدماته ضمن الأسعار والأجور المطبقة.	4
---	----------

(د) أما من الناحية الفنية، فإنه من الصعوبة تطبيق هذا البند والذي يحتاج إلى آلية لتتبع تواريخ الاشتراك بكل مشترك وبالأخص في ظل العديد من العروض المتوفرة والتي تتيح للمشاركين الانتقال من عرض إلى آخر من خلال الوسائل الإلكترونية التي يوفرها المرخص له (التطبيقات، الموقع الإلكتروني...). (هـ) أنه في حال قيام المرخص بإجراء زيادة على أسعار وأجور خدماته، وأنه عند تطبيق هذا البند وضمن التزام المرخص له أيضا بالإعلان في صحيفتين يوميتين محليتين استنادا إلى المادة (53) من قانون الاتصالات، الأمر الذي يعني قيام المرخص له بالإعلان يوميا وعلى مدار سنة في صحيفتين حول زيادة أجور وأسعار خدماته، وهذا من غير الممكن تطبيقه عمليا وله من الأثر البالغ بضمان تشغيل وكفاءة تقديم خدمات المرخص له. (و) إن آلية تطبيق التعديل على أجور وأسعار خدمات الاتصالات العامة الواردة ضمن هذا البند قد تتضمن تخفيض أسعار تلك الأجر أو الأسعار، فهل إن تطبيق هذا البند يشمل أيضا التخفيض على أجور وأسعار خدمات الاتصالات العامة، مشيرين إلى أن عقد الاشتراك الموافق عليه من قبل الهيئة تضمن بأنه إذا كانت التعديلات عبارة عن تخفيض على الأسعار أو أجور الخدمة، يتم تطبيقها فور الإعلان عنها. وعليه، ووفقا لما ورد بأعلاء فإننا نرى بضرورة شطب هذا البند نظرا لمخالفته للمادة (53) من قانون الاتصالات وأيضا شروط وإحكام عقود الاشتراك الموافق عليها من قبل الهيئة استنادا إلى 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: 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 الإلكتروني.
---	---

ملاحظات الشركة البحرينية الاردنية للتقنية والاتصالات (بتلكو) على مسودة تعليمات حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة

تشكر شركة بتلكو 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 أذناه بعين الاعتبار.

أولاً: الملاحظات العامة

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

(ب) انه وفقاً لأحكام قانون الاتصالات، فإن غاية المشرع إلزام 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 وأحكام عقد الاشتراك ووفق التزامات تعاقدية تضمن حماية مصلحة المستفيد، وبالتالي فإن قيام الهيئة بإصدار تعليمات حماية مصالح المستفيدين يتوجب ان تستند على مبررات حول ما استجد من أمور تستلزم اصدار هذه التعليمات وغير مغطاة ضمن عقود الاشتراك او اية تعليمات تنظيمية صادرة عن الهيئة، وبما يضمن عدم مخالفة أحكام هذه التعليمات لأحكام وشروط تلك العقود التي تم الموافقة عليها مسبقاً 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، وأن التعليمات يتوجب ان تأخذ بعين الاعتبار احكام وشروط عقود الاشتراك بالخدمة التي تم الموافقة عليها مسبقاً وبما لا يمس المراكز القانونية التي اكتسبها اطراف التعاقد الناشئة عن تلك العقود.

ثانياً: الملاحظات التفصيلية

تقدم فيما يلي ملاحظات شركتنا التفصيلية على مسودة التعليمات:

الملاحظات	المادة
ان تعريف المستفيد مخالفًا للتعريف الوارد في قانون الاتصالات ، حيث تضمن قانون الاتصالات تعريف المستفيد "الشخص الذي ينتفع من خدمة الاتصالات العامة باستخدام عمليات الاتصال"	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 ورتت 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 بموجب: 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 وفقاً لأحكام القانون. الاتصالات: نقل أو بث أو استقبال أو إرسال الرموز أو الاشارات أو الاصوات أو الصور أو البيانات، مهما كانت طبيعتها، بواسطة الوسائل الملكية أو الراديوية أو الضوئية أو بأي وسيلة أخرى من الانظمة الالكترونية. خدمة الاتصالات: الخدمة التي تتكون كلياً أو جزئياً من ارسال المعلومات واستقبالها وترتيبها على شبكات اتصالات باستخدام اي من عمليات الاتصالات. خدمة الاتصالات العامة: خدمة الاتصالات المقدمة للمستفيدين عامة أو لفئة معينة منهم مقابل أجر وفقاً لأحكام القانون. شبكة اتصالات عامة: منظومة اتصالات أو مجموعة منظومات لتقديم خدمة الاتصالات العامة للمستفيدين وفقاً 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.

	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: مزايًا 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 المسموح للمستفيد لاستخدام الخدمة وفي حال قام المستفيد بتجاوز الحد المسموح له والمصرح عنه يتم اتخاذ إجراءات مطن 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.
البند (1): يرجى توضيح المقصود حول ما ورد في هذا البند " طرق تحصيلها" البند (3): تاليا ملاحظتنا على هذا البند • ان ما ورد في هذا البند بحاجة الى توضيح اضافي بما يشمل الحالات الواردة ايضا في شروط الترخيص (الملحق C بند 9)، • وأيضا ما تم الإشارة اليه في شروط الرخصة (البند 3.3.2 - 3 - ARTICLE 3 - 3.3.2 CONDITIONS OF THE LICENSE) من ان تقديم خدمة الاتصالات	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. إتاحة 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.

وعلم جدوى اختيار تلك الوسائل للإعلان عن عروض خدمات الاتصالات. إذ تركز مفاهيم التسويق التجاري للخدمات والمنتجات عبر الوسائل المرئية والمسموعة بأعلام العموم عن وجود عرض محدد له ميزة أساسية تستقطب انتباه الزبائن التي قد تستدعيه إلى التوجه لمعرفة كافة تفاصيل وشروط العرض المدرجة ضمن قنوات الاتصال المتاحة للاستفسار والإطلاع على هذه العروض. وبالتالي فإن محتوى الإعلان التجاري يتضمن الميزة/ الميزات الرئيسية بحسب خيار المعلن مع إضافة بند تطبق " الشروط والأحكام " وتحديد قنوات الاتصال للاستفسار والإطلاع على كافة تفاصيل العرض كاملة، وذلك تماثيا مع الممارسات العالمية حيث يتم توفير جميع التفاصيل الدقيقة على المنصات الإلكترونية للمرخص له فقط. وعليه، فإننا نقترح أن تكون الالتزامات الواردة في هذه المادة هي حول الإعلان عن عروض خدمات الاتصالات العامة من خلال المنصة الإلكترونية للمرخص له، وأن الالتزام حول الإعلان التجاري من خلال الوسائل المرئية والمسموعة بأن يكون محتوى ذلك الإعلان لا يتعارض مع تفاصيل العرض المنشورة على الموقع الإلكتروني للمرخص له. البند (1): أنه وفقا لما ورد في الملاحظة العامة أعلاه، فإننا نقترح إدراج هذا البند تحت الإعلان من خلال المنصة الإلكترونية للمرخص له. البند (3): أنه وفقا لما ورد بالملاحظة العامة أعلاه، فإن نشر جميع تفاصيل الأسعار والشروط المالية في الإعلان التجاري قد يترك المستهلكين ويشوه فعالية الرسالة الإعلانية، وبالتالي فإننا نقترح بأن يكون النشر للسعر الأساسي فقط في الإعلان التجاري مع توجيه المستهلكين إلى الموقع الإلكتروني للإطلاع على تفاصيل وشروط العرض ولأية رسوم للأجهزة الطرفية الإضافية أو أي تكاليف إضافية. البند (4): أن الزام المرخص له بتحديد الفترة الزمنية لكل عرض يعلن عنه قد يكون مقيدا وغير ضروري في جميع الحالات، خاصة في العروض المستمرة، إذ أن عدم تقييد العرض بمدة زمنية ضمن الإعلان يتم اعتباره عرض مستمر، وكون أن هناك عروض ترويجية لفترة محددة تستهدف عدد معين من الاشتراكات أو كمية محدودة متوفرة لأجهزة مرتبطة بعرض معين، فإنه يتم الاكتفاء بالإشارة إلى أن هذا "العرض متاح لفترة محدودة" أو "الكمية	2. تعهد المرخص له بعدم عرض صور أو رسوم أو إدراج 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/أو 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 لتتبع المستفيد التحقق من طبيعة العرض الذي تم الاشتراك به وقفاصيله، وتأكيد الاشتراك بالعروض 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.
---	---

محدودة، كون أن المدة غير معروفة التي تستوجب نكرها في حال أن 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 فإننا 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): أنه وفقا للملاحظة العامة أعلاه، فإننا 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 أن سياق ما ورد في البند هو التزام على المرخص له والتي نرى بأن تكون ضمن الالتزامات الواردة في المادة (4) من التعليمات. المادة (9): أنه وفقا للملاحظة العامة أعلاه، فإننا نقترح بادراج هذا البند تحت الاعلان من خلال الموقع الالكتروني للمرخص له.	
البند (3): إن تحديد مدة الالتزام في العقود يعتبر تقييداً لحرية الأطراف المتعاقدة، حيث يجب أن يكون للمشارك 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 لتقديم عروض مميزة بأسعار تنافسية والتي قد تتطلب مدة التزام أطول، مثل العقود التي تشمل تقديم أجهزة مجانية أو مخفضة مقابل الالتزام لفترة معينة. وبالتالي فإن تقييد العقود لمدة 24 شهراً فقط قد يؤثر سلباً على قدرة المرخص له في تقديم عروض مدعومة مالية بشكل مناسب، مثل عقود العروض المحزمة التي تشمل أجهزة أو خدمات مضافة بدون تكلفة إضافية. والتي تتطلب عائد على هذه العروض يمتد لفترة أطول من 24 شهراً لضمان	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 أن تتجاوز مدة الالتزام في عقد الاشتراك أكثر من أربعة وعشرون شهراً. 4. يعفى المستفيد من أي التزامات مالية تترتب على انتهاء 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 أو مجانية و/ أو تحميل المستفيد مبالغ أخرى أو تقديم ميزات إضافية الإصاح مسبقاً عن تلك القيم قبل توقيع عقد الاشتراك. 6. يترتب على المستفيد الذي يرغب بإنهاء عقد الاشتراك خلال مدة سريانه تحميل كلف قيام المرخص له بتقديم أجهزة طرفية و/ أو تحمل مبالغ أخرى أو ميزات إضافية بنسبة تتناسب مع المدة المتبقية من عقد الاشتراك بعد ترزيمها 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	تغطية تكاليفها. وبالتالي فإن هذا الالتزام قد يحد من قدرة الشركات على تقديم هذه العروض، وبما قد يدفعها إلى رفع الأسعار للعروض لتعويض تلك التكاليف وبالتالي أثر ذلك على تنافسية السوق وأيضا على المستفيد. من الناحية القانونية: 1. ان العقد الاسترشادي المقر من قبل الهيئة يُحدد الحد الأدنى لمدة الالتزام بسنة واحدة دون تكرار حد أعلى، وذلك على أساس أن عقود الاشتراك تخضع للإيجاب والقبول فيما يتعلق بالمدة، شريطة ألا تقل عن سنة واحدة. وبالتالي، فإن 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 عقودا سارية وقانونية، وأن أي تعديل يتطلب مبررا قانونيا يستند إلى نص تشريعي صريح يجبر للهيئة إلزام المرخص له بتعديل تلك العقود، وبما يتوافق أيضا مع ضرورة مبدأ استقرار المعاملات التجارية وعدم الإخلال بمصالح أي من أطراف العقد دون مبرر قانوني. 3. تحديد الحد الاعلى لمدة الالتزام بـ 24 شهرا يتناقض مع مبدأ حرية التعاقد، حيث أنه يتوجب أن يُترك حرية تحديد المدة التي تتناسب مع احتياجات أطراف التعاقد، مشيرين الى أن حرية التعاقد مكفولة ضمن التشريعات القانونية السارية طالما أن بنود العقد لا تتعارض مع النظام العام، خاصة في العقود التي تُبنى على مبدأ الإرادة الحرة للطرفين وفقا 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 أثر في تمكين المستفيدين من الاشتراك بالخدمة ضمن أسعار 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، وأن 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، فإن ما ورد في هذا البند من الالتزام بإعفاء المستفيد من أي التزامات مالية بسبب عدم تحقيق جودة الخدمة يعتبر إجحافا بحق المرخص له. إذ أن عدم وضوح المعايير قد يؤدي إلى نزاعات تفسيرية حول مدى تحقيق جودة الخدمة، وبالتالي قد يكون من الصعب تحديد الأساس الذي يبنى عليه حق المستفيد في الإعفاء المالي. وعليه، فإنه وفي ظل عدم وجود معايير محددة ومعتمدة لجودة الخدمة و الحالات الاستثنائية في تحقيق جودة الخدمة والتي تمكن أطراف التعاقد من الاستناد عليها في الإعفاء المالي، فإن الالتزام بهذا البند له من الأثر على سير الأعمال التجارية لتقديم العروض والمخاطر المالية على المرخص له وفقا للاتى: 1. أن 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 الحالات التي تتضمن تكاليف أجهزة. وبالتالي فإن هذا الالتزام بعرض الشركة لمخاطر مالية ويجعل من الصعب تقديم عروض مدعومة مستقبلية، وبما قد يؤثر أيضا على قدرة المرخص له على المنافسة وتقديم مزايا للمشاركين.
--	--

2. التزام الشركة بتحمل تكاليف إنهاء العقود في حالة عدم تحقيق جودة الخدمة، قد يؤدي إلى عدم استقرار العقود وتقلدي العقود طويلة الأجل، وبما قد تعرض مثل هذه العقود الطويلة الأجل لمخاطر الإلغاء المبكر، وتقويض العروض المدعومة بأجهزة ذات تكاليف مرتفعة، مما يحد من قدرة الشركة على تقديم مزايا تنافسية.

وبناء على ذلك، فإننا نرى بأن هذا الالتزام يتوجب أن 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 أن تتضمن تلك المعايير الاستثناءات في حالات الظروف الخارجة عن إرادة المرخص له، (3) الية إتاحة المجال للمرخص له بتحسين جود الخدمة حال ثبوت عدم تلبية تلك المعايير، (4) الية الإعفاء المالي وبما يقيد في حالات العروض التي تتضمن أجهزة مدعومة والية استرجاعها، (5) الية تسديد الالتزامات المالية المترتبة على المستفيد خلال فترة استخدامه للخدمة قبل إنهاء عقد الاشتراك.

البند (6): أن ما ورد في هذا البند من عدم وضوح كيفية احتساب التكاليف المتبقية عند إنهاء العقد المبكر وآلية التوزيع والتناسب لتجنب النزاعات المحتملة بين المرخص له والمستفيد، خاصة في الحالات التي تتضمن ميزات إضافية تختلف في قيمتها أو توزيعها الزمني على مدة العقد. مشيرين إلى أن هناك عروضاً ترويجية تتضمن تقديم أجهزة طرفية بتكاليف مخفضة أو ميزات إضافية في بداية العقد. وبهذا، فإن احتساب التكاليف المتبقية بالتساوي على مدة العقد قد لا يعكس القيمة الفعلية التي تحملها المرخص له في تقديم العرض. وبالتالي فإن هذا الالتزام قد يؤدي إلى تعرض المرخص له لخسارة بعض العوائد المترتبة على تلك الميزات المقدمة.

وعليه، فإننا 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 أو ميزرات 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 ادراج هذا البند بتقييد مدة عقد الاشتراك في خدمات الاتصالات العامة بسنة واحدة وتعارضه مع البند (3) أعلاه، وأيضاً 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 ميزرات 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 لقيمة الفاتورة بعد مرور (14) يوم من تاريخ صدورها. 2. لدواعي أمنية 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. 2. بناء على طلب المستفيد بعد دفع المستحقات المالية المترتبة عليه، مع مراعاة الاحكام الواردة في المادة (6) من هذه التعليمات. 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) المقرر 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 مسبقاً" فيما يتعلق بالحالات الواردة في الفقرات (1 - 5) وذلك على النحو التالي: الفقرة (1): مبررات اعلام المستفيد مسبقاً بتعليق الخدمة في ظل التزام المرخص بأشعار المشترك ضمن الفاتورة المرسلة اليه بان الفاتورة تعتبر إنذاراً بالدفع خلال المدة المبينة في الفاتورة وإشعاراً خطياً لإنهاء العقد أو لفصل أو حجب الخدمة. الفقرة (2): ما هي الية الاعلام المسبق للمستفيد عند طلب تعليق الخدمة من قبل الجهات الأمنية.
--	--

3. تقديم المستفيد بيانات أو معلومات غير صحيحة للمرخص له. 4. انتهاء التاريخ المحدد لاستخدام الخدمة مسبقة الدفع دون قيام المستفيد بإجراءات تجديد تاريخ الخدمة. 5. عدم قيام المستفيد بتصويب أسباب تعليق الخدمة الواردة في البند (4) من هذه المادة ضمن المهلة المحددة من قبل المرخص له. 6. في حال وفاة المستفيد.	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) المقرر 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 انتهاء 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 وصندوق 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. • الفقرة (3): لم تشر هذه الفقرة الى المعلومات المضللة و/أو الاحتمالية التي تستوجب انهاء عقد الاشتراك كما وردت في العقد الاسترشادي وعقود الاشتراك السارية.
--	---

• الفقرة (4): تم الإشارة إلى تصديق تاريخ الخدمة، وإن الأصل أن اجراءات تجديد استخدام الخدمة. • الفقرة (6): لم يتم الإشارة إلى حالة أن افلاس المستفيد في حال كونه شركة. • لم يتم الإشارة في هذا البند إلى حالة عند اخلال المستفيد بأي بند من بنود عقد الاشتراك و /أو عند مخالفته لاحكام قانون الاتصالات ساري المفعول. • لم يتم الإشارة في هذا البند إلى حالة افلاس أو الغاء الرخصة او تصفية المرخص له.	المادة (8): تفصيل خدمات الاتصالات 1. على المرخص له إيصال خدمة الاتصالات امامه وتفعيلها للمستفيدين خلال المدة المتفق عليها في عقد الاشتراك المبرم بينهما، وفي حال تعذر ذلك فعليه توفير قيامه بإشعار طالب خدمة الاتصالات العامة بالتاريخ الجديد خلال مدة لا تتجاوز (5) أيام عمل من تاريخ انتهاء المدة المتفق عليها، والمستفيد 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 لإحالة إيصال خدمة الاتصالات العامة في حال الاعطال التقنية والتعهد بتعويض المستفيد بما يتناسب مع الظل 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 الإجراءات التي تتيح طلب المستفيد للخدمات الإضافية وموافقتها على شروط الاستفادة منها، وأن تتضمن هذه الإجراءات آليات لحفظ هذه الطلبات وإاحتها للمستفيد وللهيئة إن لزم الأمر. 4. على المرخص له منح المستفيد إمكانية إبقاء الفوري أو وقف الخدمات الإضافية التي يترتب على استخدامها القيام بدفع مبالغ إضافية. 5. على المرخص له توفير المعلومات حول آليات الغاء أو وقف الخدمات الإضافية بطريقة يمكن النفاذ إليها بسهولة وبدون مقابل. 6. على المرخص له تزويد المستفيد بمعلومات ونسبة عن شروط الانتقال من تعرفه إلى أخرى أو من عرض خدمة اتصالات عامة إلى آخر بما في ذلك أي تغيير في الأجر و/أو شروط الالتزام.
• البند (1): لم يتضمن هذا البند استثناء الحالات التي يكون سبب التأخير في تفعيل الخدمة ناتج عن المستفيد. كذلك يتوجب أن يتضمن البند ما يشير إلى أنه في جميع الحالات عند قيام المشترك بانتهاء عقد الاشتراك إعادة الاجهزة التي تم استلامها والمربطة 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 أنظمة فنية وتكنولوجية وتقنية معرضة لاية ااصطال، وأن الهيئة وبموجب العقد الاسترشادي وعقود الاشتراك بالخدمة تضمنت بندا يشير إلى ان المرخص له لا يصرح بأية إدعاءات تفيد بأن الخدمة و/أو الشبكة خالية من العيوب. - وايضا ما تضمنته شروط واحكام عقود الاشتراك بالاستناد إلى العقد الاسترشادي المقرر 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 يشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر إعادة النفود أو إجراء الخصومات أو التعويض بساعات أو ساعات إضافية. وفلذلك، فإننا نرجو إعادة صياغة هذا البند بما يوافق مع ما ورد اعلاه وعلى النحو التالي:	

7. دون احجاف 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. على المرخص له بذل كل الجهود الممكنة لإعادة إيصال 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 النفود أو إجراء الخصومات أو التعويض بساعات أو ساعات إضافية." البند (3): يرجى تعديل " الخدمات الإضافية" 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 الإضافية" بـ " الخدمات المضافة" كون ان الخدمات المضافة تم تعريفها ضمن تعليمات خاصة بها ليتم الاستناد اليها في تفسير هذا البند. وأن الخدمات الإضافية قد تكون ضمن عروض محزمة يتم اضافتها الى الخدمة الرئيسية ويتوجب على الغائها مباشرة من قبل المستفيد التزامات مالية. اما الخدمات المضافة فيتم اناحة الالغاء الفوري للمستفيد دون اي التزامات مالية مترتبة على انتهائها. البند (7): انه وفقاً لما ورد بملاحظات شركتنا على الماد (6) بند (4) والمتعلقة بمؤشرات جودة الخدمة، الامر الذي نرى خلاله بضرورة ان تكون الية وفترة التجربة بان تتم بالاتفاق عليها 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. 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 باللاحق بفواتير باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية (حسب اختيار المستفيد) وتقديمها بصورة نسخة ورقية أو إلكترونية (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 الإجمالية والضرائب المستحقة عليها، وقيمة الخصم إن وجد. د- تفاصيل الخدمة من حيث طبيعة الاستخدام ومدة الاستخدام وتعرفة الاستخدام والكلفة الإجمالية 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 أو مخفضة السعر. ز- تاريخ تطبيق الخدمة وتاريخ انتهاء 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): إن التوجه الحالي وفق السياسات الحكومية والقطاعات الاقتصادية المختلفة نحو اعتماد التحول الرقمي في ممارسة أعمالهم واستخدام الوسائل الإلكترونية لمختلف المعاملات الخاصة بالخدمات المقدمة من قبلهم. ومن الأمثلة على الوسائل الإلكترونية استخدام تطبيقات المرخص له التي تمكن المشترك من معرفة كافة تفاصيل وامتيازات وأسعار العروض وأيضا إصدار الفواتير الكترونياً وإرسالها عبر الوسائل الإلكترونية، إذ أن توفير المعاملات الورقية أصبح مفيد التعامل معها لتشجيع التحول الرقمي. وبالتالي، فإننا نرى بأن إتاحة توفير الفواتير الورقية لا لزوم له ضمن التزام على المرخص له حال اختيارها من قبل المستفيد كون أنها غير متوفرة حالياً نتيجة تبني شركتنا لسياسة التحول الرقمي في العديد من معاملاتها ومن ضمنها إصدار الفواتير وتسليمها بالوسائل الإلكترونية المتاحة. الفقرات (و، ز، ح): أننا نرى بأن البنود المطلوب توفيرها ضمن الفاتورة هي عبارة عن معلومات عن الاشتراك وليست ذات صلة بنظام الفاتورة المبنية على الالتزامات المالية المستحقة ضمن المدة المخصصة لتغطيتها للفاتورة. وللتوضيح، فإن نظام الفاتورة قد تم تصميمه لضمان إصدار الفواتير بناء على الالتزامات المالية المحدد حسابها مسبقاً على النظام والمرتبطة بعناصر الشبكة المحددة بناء على بنود معينة يتوجب توفيرها في الفاتورة والمقدمة بالالتزامات مالية شهرية مستحقة الدفع، وأن نظام الفاتورة لا يدعم إضافة بنود متغيرة تتطلب تحديثات مستمرة ومرتبطة بالعديد من عناصر إضافية في الشبكة. إن إضافة هذه البنود (و. تاريخ انتهاء عقد الاشتراك وتاريخ انتهاء الالتزام المقابل لأجهزة طرفية مجانية أو مخفضة السعر، ز. تاريخ تطبيق الخدمة وتاريخ انتهاء عقد الاشتراك لعدم دفع الفواتير المستحقة، ح. طرق الاعتراض على تفاصيل الفاتورة) يتطلب إعادة تقييم التصميم الحالي لنظام الفاتورة بشكل شامل ومدى إمكانية تطبيقها، وما يترتب على ذلك من تكاليف باهظة بسبب التعديلات الفنية المتعددة. أنه بالنظر إلى التطورات التكنولوجية الحالية من توفر التطبيقات الإلكترونية والمواقع الإلكترونية والتي تعتبر من الوسائل الإلكترونية التي تمكن المشتركين من الوصول إلى
---	---

المعلومات التي تخص اشتراكاتهم، فأننا نرى أنه يمكن تلبية هذه المعلومات بشكل أكثر فعالية من خلال القنوات الرقمية المتاحة وضمن تكاليف معقولة. إذا فُتِرح شطب القنولات أعلاه كون أن المشترك متاح له عدة قنوات للاتصال مع المرخص له للحصول على تلك المعلومات الواردة في تلك القنولات.	المادة (11): التنازل عن الخدمة وتغيير التعريف 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 معرفة إلى أخرى ذات سعر أقل أو من معرفة الدفع اللاحق إلى المسبق أو العكس، مع المحافظة على معلومات وفاصيل المستفيد بما فيها رقم التعريف لخدمة الاتصالات المتنقلة و/أو الثابتة، وبحسب الاحكامية الفنية لذلك. 4. يجوز للمرخص له رفض طلب التنازل أو تغيير التعريف 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 وأحكام عقد الاشتراك وتوفير الخدمة في الموقع المحدد في نموذج طلب الاشتراك. وبالتالي فإن نقل الخدمة إلى موقع جديد يعتمد على توفر الخدمة ذاتها في ذلك الموقع، وأنه في حال عدم توفرها في الموقع الجديد فإن من حق المرخص رفض طلب النقل. وأنه 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 والموافق ضمن عقد الاشتراك، وبالتالي فأننا نؤكد بأنه 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 فأننا 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 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 التعريفات يعد من الشؤون التجارية التي يحددها المرخص له ببناء على دراسة آليات السوق والتكاليف وتوجهات العملاء ووفق شروط العروض والموافق عليها من قبل المشترك عند الاشتراك بتلك الخدمات. وعليه، فإن 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 أن هذا البند لم يتضمن ان الانتقال من تعرفه الى اخرى ذات سعر اقل في حال انتهاء مدة الالتزام العقدية.	المادة (12): الحد الأقصى لقيمة الفاتورة 1. يلتزم المرخص له بالسماح للمستفيد مجانياً 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 تنفيذها 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 الأجر المتكررة فلا يتم تعليقها، كحزم الإنترنت، ودقائق الاتصال على سبيل المثال.
البند (3): ان الانتقال بين التعريفات يعد من الشؤون التجارية التي يحددها المرخص له ببناء على دراسة آليات السوق والتكاليف وتوجهات العملاء ووفق شروط العروض والموافق عليها من قبل المشترك عند الاشتراك بتلك الخدمات. وعليه، فإن 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 أن هذا البند لم يتضمن ان الانتقال من تعرفه الى اخرى ذات سعر اقل في حال انتهاء مدة الالتزام العقدية.	البند (1): ان هذا البند بحاجة الى توضيح وذلك في ضوء ان الحد الاقصى للفاتورة محدد مسلة بناء على الاشتراك الشهري، وان اي تجاوز لهذا الاشتراك الشهري يكون خاضع لاضمانات 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 المقرر قبل الهيئة وشروط عقد الاشتراك التي تضمنت الية تزويد الحد الائتماني المسموح عدم تجاوزه وفق النص الاتي " يحفظ 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 للمشارك الثلاثة أشهر. كما ويحق للفريق الأول استخدام مبلغ التأمين لتغطية أي نفقات و/أو أجور لم يتم الفريق الثاني بدفعها". البند (3): ان شركتنا ترى عدم وجود مبرر لالزام المرخص له اتاحة الخيار للمشارك 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 يتم المستفيدون خلالها بتسديد المستحقات المالية عليها، والتي

سوف ترتفع قيمتها بنسبة 10% نتيجة الالتزام لوارد في البند اعلاه، مشيرين الى ان اتاحة خيار طلب المسقيد لاعادة تفعيل الخدمة لها من المخاطر الاضافية في الحالات التي لا يتم الحصول 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 المكالمات الدولية 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. (ج) ان هذا الاجراء يتطلب اتخاذ اجراءات فنية على نظام الفوترة وبما يتيح الية لاستقبال الطلبات وعكسها الى نظام الفوترة له 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 فالتنا شطب هذه المادة.	المادة (13): خدمات الانترنت المتكاملة 1. على المرخص له الالتزام بعدم التفعيل التلقائي لخدمات الانترنت بعد انتهاء الحزمة الأساسية بدون طلب تفعيلها من قبل لمستخدم. 2. على المرخص له إشعار المستفيد عند استهلاك 80% من حزمة الانترنت الأساسية عبر رسالة نصية قصيرة.
---	---

3. على المرخص له تطبيق خدمة الإنترنت فور استهلاك المستفيد كامل كمية بيانات الحزمة الأساسية، وإشعار المستفيد عبر رسالة نصية قصيرة بإيقاف الخدمة، وكيفية إعادتها، وأسعار استخدام الإنترنت خارج الحزمة إن رغب في تفعيلها.	المادة (14): التجوال الدولي 1. يلتزم المرخص له بعدم التفعيل التلقائي لخدمة التجوال الدولي من قبل مستفدي خدمات الدفع اللاحق. 2. على المرخص له إشعار المستفيد عبر رسائل نصية مجانية باللغة العربية وباللغة الانجليزية فور اتصاله بشبكة مقدم خدمات الاتصالات المتصلة الآخر أثناء التجوال الدولي بما يلي: أ- تعرفه استلام المكالمات الصوتية. ب- تعرفه اجراء مكالمات صوتيا إلى مستفيد في المملكة الاردنية الهاشمية. ج- تعرفه اجراء مكالمات صوتيا إلى مستفيد في نفس منطقة التجوال الدولي. د- تعرفه إرسال رسالة نصية قصيرة إلى مستفيد في المملكة الاردنية الهاشمية. هـ- تعرفه إرسال رسالة نصية قصيرة إلى مستفيد في نفس منطقة التجوال الدولي. و- تعرفه استخدام الإنترنت في نفس منطقة التجوال الدولي. ز- تزويد المستفيد بعنوان ورقام هواتف السفارة الأردنية في بلد التجوال عبر رسالة نصية قصيرة. 3. يجب على المرخص له الإعلان عن كافة تكاليف خدمات التجوال الدولي على الموقع الإلكتروني 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 تطبيق خدمة التجوال الدولي عند انتهاء الحزمة ما لم يطلب المستفيد خلاف ذلك. 4. الإقصاص عن أي قيود أو شروط على استخدام خدمة التجوال الدولي بترتب على استخدامها زيادة في مبالغ الفاتورة. 5. توضيح وحدة احتساب التكلفة على أن تكون أسعار خدمة التجوال الدولي المرسله للمستفيد بالدينار الأردني.
---	--

6. إمكانية تحديد سقف فاتورة التجوال الدولي للعروض الخلوية المدفوعة لاحقاً (الفواتير الشهرية) بناءً على طلب المستفيد.	
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 الشكاوى لدى المرخص له (10) عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى مع مراعاة التالي: - أ- حفظ وتوثيق إجراءات معالجة الشكاوى لديه وفق نظام إلكتروني منذ تاريخ تقديم الشكاوى حتى إغلاقها. - ب- إتاحة تقديم الشكاوى عبر كافة الوسائل الممكنة سواء إلكترونياً أو عبر الاتصال الهاتفي، أو الحضور الشخصي، وعدم إلزام المستفيد بوسيلة واحدة لتقديم الشكاوى. - ج- تزويد المستفيد برقم الشكاوى لغايات المتابعة. - د- إبلاغ المستفيد مباشرة وبعد تقديمه للشكاوى بالمدة المتوقعة لمعالجتها. 2. نشر الإجراءات المتعلقة بمعالجة الشكاوى لديه عبر موقعه الإلكتروني وفي مكاتب خدمات المستفيدين، بشكل واضح وفي مكان بارز، باللغتين العربية والإنجليزية. 3. حفظ الشكاوى المقدمة من قبل المستفيد وجميع الإجراءات التي تمت عليها، لمدة لا تقل عن (24) شهراً من تاريخ إغلاق الشكاوى. 4. معالجة الشكاوى المحولة له من الهيئة وإعلامها بحسب الإجراءات المتبعة وضمن المهل الزمنية المتفق عليها. 5. تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكاوى بعد البت فيها وذلك في حال عدم استلام رد من قبل المرخص له بالتفاصيل والمعلومات والمستندات المطلوبة خلال المدة المحددة، أو عدم حل الشكاوى بالتراضي.	البند (1): أن هنالك العديد من الشكاوى التي تتطلب مدة أطول والتي يجب أن يتم أخذها بعين الاعتبار، مثل شكاوى الفوترة التي تتطلب الانتظار حتى يتم تشغيل عملية إصدار الفوترة والمحددة بتاريخ معين دوري في الشهر، الإجراءات التي تتطلب زيارة ميدانية حسب موقع المشترك، الشكاوى المتعلقة بالحصول على موافقات جهات حكومية لإجراءات إصلاح الإعطال. الأمر الذي نرى خلاله تعديل هذه الفقرة وعلى النحو التالي: 1- وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستفيدين، على أن لا تتجاوز مدة معالجة الشكاوى لدى المرخص له (10) عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى ما لم تتطلب الشكاوى وقت اضافي لمعالجتها" البند (1) فقرة (د): أنه ومن مبدأ التزام شركتنا بما ورد في البند (1) أعلاه، وتعزيز الثقة المشترك بما يصدر عن المرخص له من التزامات لمعالجة الشكاوى، فإننا نرى أن إبلاغ المشترك بأنه سيتم معالجة الشكاوى بأسرع وقت ممكن وإعلام العميل بنتائج التحقق من الشكاوى تعتبر كافية دون اللجوء إلى المدة المتوقعة لمعالجة الشكاوى، وذلك لضمان مرونة أكبر في إدارة الشكاوى وتحقيق استجابة ملائمة وبما لا يتعارض مع التزام الشركة الوارد في البند (1) أعلاه. مشيرين إلى أن موظف خدمة العملاء لا يستطيع تزويد المستفيد بالمدة المتوقعة لمعالجة الشكاوى في العديد من الحالات التي يتم تحويل الشكاوى إلى الأقسام الفنية المختصة للتحقق منها واتخاذ إجراءات اللازمة بخصوصها. البند (2): أن نشر إجراءات معالجة الشكاوى في مكاتب خدمات المستفيدين يتعارض مع السياسات والمواصفات الداخلية المعتمدة في الشركة والمتعلقة بمواصفات العلامة التجارية لتصميم مكاتب خدمات العملاء في الشركة، إذ أن نشر إجراءات معالجة الشكاوى في مكاتب خدمات المستفيدين يؤدي إلى تشويه بصري في مكاتب الخدمة المخصصة للعملاء. بالإضافة إلى ذلك، ومع تبني الشركات التحول الرقمي لإجراءات 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 إجراءات تقديم الشكاوى ومتابعتها. لذلك، نقترح الاكتفاء بنشر إجراءات معالجة الشكاوى على الموقع الإلكتروني فقط، وشطب شرط نشرها في مكاتب خدمات المستفيدين. البند (3): أن شركتنا نرى أنه لا يوجد ما يبرر حفظ الشكاوى وجميع الإجراءات التي تمت عليها لمدة لا تقل عن (24) شهرا من تاريخ إغلاق الشكاوى، وما هي الحالات التي تستدعي حفظ الشكاوى لهذه المدة. مشيرين إلى أن إلزام المرخص له بحفظ الشكاوى وجميع الإجراءات التي تمت عليها يضيف اعباء إدارية 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 فإننا نرى بضرورة شطب هذا البند. أو أن يتم تعديل مدة حفظ الشكاوى إلى ثلاثة اشهر بحدده الاعلى. البند (5): أن إجراءات البت في الشكاوى للحالة الواردة في هذا البند لا تستند على اساس قانوني سليم. إذ أن عدم استجابة المرخص له لا يعني بالضرورة صحة الشكاوى أو وجوب تنفيذ القرار لصالح المستفيد مباشرة، إن عدم استلام رد من المرخص له يتوجب خلاله إحالة الشكاوى إلى إجراءات حل النزاع لدى الهيئة، مع ضمان منح الفرصة الكاملة إلى المرخص له لتقديم رده، وضمان جمع الأدلة والتأكد من جميع تفاصيل الشكاوى قبل اتخاذ قرار نهائي، إذ أن تجاهل هذا الحق قد يؤدي إلى قرارات غير مستندة إلى أدلة كافية ويفتح المجال للنزاعات القانونية.	المادة (16): التزامات المستفيدين 1. لا يجوز للمستفيدين استخدام الخدمة أو السماح باستخدامها أو إجراء أية تعديلات على الأجهزة والمعدات والبرامج المتصلة بالخدمة بشكل يخالف القوانين والأنظمة 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.
4. التزام المستفيد بأحكام وشروط عقد الاشتراك بالخدمة وإية التزامات تعاقدية تمت بين المستفيد والمرخص له.	المادة (16): كون أن هناك التزامات على المستفيدين ضمن عقد الاشتراك الموافق عليه من قبل الهيئة والالتزامات تعاقدية أخرى وفق العروض وتزويد الأجهزة والخدمات المضافة، وأن حصر تلك الالتزامات بما ورد في هذه المادة قد يستند عليها المستفيد لتجنب التزاماته التعاقدية الأخرى، لذلك نقترح اضافة بند إلى المادة (16) على النحو التالي:

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 انتهاء العقد.	البند (2): كون أنه لا يوجد تاريخ محدد ضمن عقد الاشتراك، وإنما يتضمن مدة زمنية، فأننا 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 في بعض الحالات. بناء على ذلك، نقترح بأن يتم حصول المستفيد على إشعار من المرخص له يؤكد تسوية جميع التزاماته المالية المتعلقة بالعقد. وذلك لتبسيط الإجراءات وضمان حقوق الطرفين دون أن يكون هناك عبئاً إضافياً قد يعيق إنهاء العقد بشكل ضمن إجراءات بسيطة وفعالة.
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 أجر. 3. توفير وصول سهل ومجاني لخدمات الطوارئ من خلال وسائل، أو أرقام أو 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.	البند (2): فيما يتعلق بما ورد في هذا البند حول مراجعة عقود الاشتراك من قبل الهيئة، ووفقاً لأحكام قانون الاتصالات، فإن الهدف من إلزام المشرع 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 مسبقاً من قبل الهيئة تشكل حقوقاً مكتسبة لكلا الطرفين والتي لا يجوز المساس بها من خلال التعليمات اللاحقة. إن إصدار الهيئة لتعليمات جديدة يجب أن يكون قائماً على ما يستجد من أمور أو ظروف تستدعي تدخلاً تنظيمياً في الحالات غير المغطاة ضمن بنود عقود الاشتراك السارية أو أي
المادة (18): أحكام عامة 1. على المرخص له الالتزام بأحكام قانون حماية المستهلك رقم (7) لسنة (2017) والتشريعات التابعة له، وكافة التعليمات الصادرة عن الهيئة التي تنظم العلاقة مع المستفيدين بما فيها تعليمات رسائل الجلمة وتعليمات الطوارئ وتعليمات خدمات النليل. 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 فقاذا. 4. تتخذ الهيئة الإجراءات التي تتيحها التشريعات المعمول بها وتطبيق العقوبات المنصوص عليها في قانون الاتصالات وفي اتفاقية الترخيص في حال مخالفة المرخص له لأحكام هذه التعليمات.	البند (2): فيما يتعلق بما ورد في هذا البند حول مراجعة عقود الاشتراك من قبل الهيئة، ووفقاً لأحكام قانون الاتصالات، فإن الهدف من إلزام المشرع 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 مسبقاً من قبل الهيئة تشكل حقوقاً مكتسبة لكلا الطرفين والتي لا يجوز المساس بها من خلال التعليمات اللاحقة. إن إصدار الهيئة لتعليمات جديدة يجب أن يكون قائماً على ما يستجد من أمور أو ظروف تستدعي تدخلاً تنظيمياً في الحالات غير المغطاة ضمن بنود عقود الاشتراك السارية أو أي

5. لا تدخل هذه التعليمات بأي حقوق للمشتري والتزامات المرخص له بموجب أي تعليمات أخرى صادرة عن الهيئة، وبأي تشريعات مطبقة بالمملكة. 6. يلتزم المرخص له بإجابة طلب المستفيد بنقل رقم الخدمة إلى مرخص له آخر وفقاً لتوجيهات و/أو قرارات الهيئة المتعلقة بنقل الأرقام. 7. تعتبر عقود الاشتراك غير محددة سارية لمدة سنة من تاريخ إقرار هذه التعليمات. 8. يبين المجلس في الحالات التي لم يرد بشأنها نص في هذه التعليمات.	تعليمات تنظيمية أخرى صادرة عن الهيئة للاستناد عليها في معالجة تلك الأمور أو الظروف المستجدة وبما لا يخالف شروط وإحكام 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 بالمعايير القانونية التي اكتسبها أطراف عقد الاشتراك نتيجة لهذه العقود وأيضاً ضمان استقرار المعاملات التجارية. وعليه، فإنه وفقاً لما ورد في شروط الترخيص وأيضاً شروط وإحكام عقد الاشتراك بالخدمة الموافق عليه من الهيئة، فإن مراجعة وتعديل عقد الاشتراك بالخدمة تتم بإرادة المرخص له بتقدير تلك التعديلات إلى الهيئة للحصول على الموافقة عليها. البند (3): دون المساس بموقف شركتنا الوارد بملاحظاتنا على مواد التعليمات وفق ما ورد بأعلاه، فإن هنالك العديد من المتطلبات تحتاج إلى مشاريع وتكاليف عالية لتطبيقها والتي نؤكد خلالها على موقفنا القانوني تجاهها وأيضاً مدى إمكانية الالتزام بتطبيق بعضها وعدم إمكانية تطبيق بعضها الآخر وفقاً للمبررات التي تم توضيحها بملاحظاتنا الواردة بأعلاه، الأمر الذي نرى بضرورة أخذ ذلك بعين الاعتبار من قبل الهيئة عند إقرار التعليمات وبما يتيح منح مدة طويلة نسبياً لتصويب الأوضاع والتي تحتاج بعضها إلى ما يزيد عن ستة أشهر. وعليه، فإننا نقترح إعادة صياغة هذه المادة وعلى النحو التالي "على المرخص له بتصويب أوضاعه بما يتماشى مع هذه التعليمات خلال (60) يوماً من تاريخ نفاذها، أو خلال مدد إضافية تتعلق بمتطلبات معينة ضمن هذه التعليمات، وذلك وفقاً لما تقره الهيئة بناءً على المبررات التي يقدمها المرخص له".
---	--