

ملاحظات شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة على مسودة تعليمات حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة.

تشكر شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة هيئتك الكريمة على إتاحة المجال امام جميع المعنيين لتقديم ملاحظاتهم وآرائهم حول مسودة تعليمات حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة، ونخص بالشكر مديرية شؤون المستفيدين والمرخصين على سعة صدرهم وتعاونهم، وتأمل أخذ ردودها واقتراحاتها بعين الاعتبار.

المقدمة:

في معرض الحديث عن هذه التعليمات والغاية المرجوة منها فان ملاحظتنا ستتركز حول واقع التطبيق والتحديات التي يواجهها المرخص لهم في قطاع الاتصالات والتي تشكل العائق الأكبر لتطبيق هذه التعليمات كما تتركز حول التحدي القانوني الذي يعتري بعض النصوص المخالفة لتشريعات نافذة إضافة الى حقوق المرخص لهم بالتعديل على الاسعار، الامر الذي قد يؤدي الى قصور في تطبيق هذه التعليمات.

حيث نشير بهذا الخصوص الى السياسة العامة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد والتي نصت صراحة على صفتها القانونية، والتي تؤكد ايضا على دورها كمصدر للمعلومات والسياسات المتبعة في القطاع لإصحاب المصلحة والمشغلين¹، والتي اعتمدت عليها شركتنا - كمستثمر أساسي بالقطاع - لاستشراف المستقبل وصياغة أهدافها وإقرار حجم الاستثمار الذي ستقوم بضخه في القطاع، وعليه فإننا واستنادا الى قانون الاتصالات والسياسية المشار اليها نفترض من صريح نصوصها عدم جواز اصدار أي تعليمات او قرارات تنظيمية لها أثر ملموس على السوق دون نشر المبررات والأسباب الموجبة لإصدار هذه التعليمات إضافة الى التحليل القانوني والموضوعي الكامل الذي تستند اليه، كما اشترطت ان تبين الهيئة الكريمة التأثير على الأطراف المتضررة من الأعباء التنظيمية الناتجة عن هذه القرارات ومراعاة التطبيق التدريجي لها².

عدى عن ان هيئتك الكريمة لم تنشر المبررات والأسباب الموجبة لإصدار هذه التعليمات، ولم تقترن مسودة التعليمات باي تحليل قانوني تستند اليه لدعم وتبرير هذه التعليمات التي تمس وتؤثر بشكل عميق على مصالح جوهرية واساسية، كما لم تبين الهيئة

¹ البند (3) من السياسة العامة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد الصادرة في عام 2018.

² البند (19) من السياسة العامة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد الصادرة في عام 2018.

الكريمة التأثير المتوقع على الأطراف المتضررة من الأعباء التنظيمية الناتجة عن هذه التعليمات والتي ستعود على القطاع بأضرار لا يمكن تفاديها أو تجاوزها ، كما لم تأخذ بعين الاعتبار استقرار المعاملات والأمان الاستثماري الذي اطرته التشريعات النافذة والسياسة العامة للقطاع والتي قام المشغلون بدورهم باستثمار مبالغ طائلة بناء على هذه الأطر والسياسات المقررة والتي تمثل التزاما على الحكومة واتفاقا مع المستثمرين في هذا القطاع، ونحن نرجو ان نؤكد على ضرورة اخذ هذا الامر بعين الاعتبار كما عهدنا من هيئتكم الكريمة.

الملاحظات العامة

أولاً: نطاق التعليمات ودستوريتها

ان النصوص المدرجة ضمن مسودة التعليمات المطروحة للاستشارة العامة تتضمن العديد من المخالفات مع نصوص قانونية نافذة حيث نصت مسودة التعليمات على حرمان المرخص لهم من حق تعديل الأسعار والذي يعتبر مخالفا لنص قانون الاتصالات، كما توسعت مسودة التعليمات بمنح هيئتكم الكريمة بعض الصلاحيات غير المنصوص عليها في القانون المذكور وقرارات تفسير القوانين الصادرة بهذا الشأن.

ثانياً: مخالفة القواعد العامة التي تحكم العقود المدنية

تضمنت مسودة التعليمات نصوصاً جديدة ناسخة للنصوص القانونية وما استقر عليه الفقه والقضاء، وهي في ذلك تخالف نصاً قانونياً أعلى منها مرتبة وأولى بالتطبيق الأمر الذي سيعود على القطاع بتفاوت بالتطبيق بين المشغلين كما سيعمل على تعطيل عدة نصوص والتزامات وتركها عالقة بين المرخص لهم والهيئة.

ثالثاً: الإخلال بالمراكز القانونية واستقرار المعاملات

تضمنت نصوص مسودة التعليمات احكاماً جديدة تخالف عقود الاشتراك الموافق عليها من الهيئة والموقعة من المشتركين لدى المرخص له، حيث تضمنت نصوص مسودة التعليمات عدة بنود تمنح المستفيد حقوقاً إضافية غير موقوفة على شرط او على موافقة المرخص له، كما تضمنت نصوصاً تعفي المستفيدين من التزامات جوهرية منصوص عليها في عقود الاشتراك بالخدمات منذ عقدين من الزمن واستقر العمل على هذا الشكل الى الآن.

سيؤدي تطبيق هذه التعليمات الى الاخلال بمبادئ التجارة والغاية الربحية ومصادرة حرية التسعير من المرخص لهم، كما سيعمل على تقويض استقرار السوق والحصص السوقية، كون مسودة التعليمات سترغم المرخص لهم على قبول طلبات التحويل بين الخدمات والتعاريف دون قيد او شرط وهو امر سيؤدي بالنتيجة الى خسائر فادحة الى فقدان المرخص لهم القدرة والسيطرة على تسويق المنتجات او التحكم فيها نظرا لما منحته مسودة التعليمات من حقوق للمستفيدين على حساب المرخص لهم.

رابعا: تكرار النصوص التشريعية والتطرق الى مواضيع خارجة عن نطاق مسودة التعليمات محل الاستشارة

تتضمن مسودة التعليمات احكاما منصوص عليها في تعليمات ومصادر أخرى صادرة عن هيئتكم الكريمة، والتي نقترح عدم التطرق اليها والاكتفاء بما ورد في تلك التعليمات تفاديا للتكرار وتفاديا للتعارض في حال تم تعديل تلك التعليمات، مثل التعارض بين الرخصة وتعليمات جودة الخدمة من جهة مع هذه المسودة من جهة أخرى، كما هو الحال بالتعارض بين قانون الاتصالات وبعض بنود هذه المسودة.

خامسا: النصوص المتعلقة بجودة الخدمة بحاجة الى دراسة واقع الحال في ظل ان معظم مؤشرات الجودة الحالية تتعلق بالتغطية (تمديد الشبكة) وليس جودة الخدمة لدى المستفيد النهائي.

جدول الملاحظات:

رقم المادة وموضوعها	النص كما ورد في المسودة	ملاحظات الشركة
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 الرخصة للاتصالات 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 السلكية أو الراديوية أو الضوئية أو بأي وسيلة أخرى من الأنظمة الالكترونية. خدمة الاتصالات الخدمة التي تتكون كلياً أو جزئياً من إرسال المعلومات واستقبالها وتمريرها على شبكات اتصالات باستخدام أي من عمليات الاتصالات. خدمة الاتصالات العامة خدمة الاتصالات المقدمة للمستفيدين عامة أو لفئة معينة منهم مقابل أجر وفقاً لأحكام القانون.	نقترح تعديل التعريف الخاص بخدمة الرقابة العائلية كالتالي: خدمة التصفح الآمن: هي خدمة يقوم خلالها المرخص له بتطبيق إجراءات ووسائل تمكن المستفيد من تصفح الانترنت والوصول الى المحتوى الالكتروني بأمان من خلال حجب المحتوى الضار أو غير المرغوب فيه. وذلك للأسباب التالية: 1. ان وصف الخدمة بانها "للقابة العائلية" غير دقيق، فهذه الخدمة متوفرة أيضاً للشركات التي ترغب بتطبيق قيود على التصفح من خلال الاشتراكات والخطوط الخاصة بها، وعليه نقترح ان يتم تعديل مسمى الخدمة ليشمل جميع حالاتها. 2. تقوم هذه الخدمة على مبدأ حجب المواقع الالكترونية غير المرغوبة اعتماداً على تصنيفات قياسية (دولية) معتمدة لهذه الغاية، ويتم هذا الحجب على مستوى أنظمة مزود الخدمة. 3. ان مصطلح السيطرة مصطلح مطلق يتجاوز معناه القصد المراد توصيفه في هذا التعريف، وحيث ان هذه الخدمة قد لا تتضمن في بعض الحالات إمكانية التحكم بالمحتوى غير المرغوب؛ فإننا نرى بضرورة تعريف الخدمة بالعموم والتجرد تفادياً لاي تناقض بين طبيعة الخدمة وتعريفها.

	شبكة اتصالات عامة منظومة اتصالات أو مجموعة منظومات لتقديم خدمة الاتصالات العامة للمستخدمين وفقاً لأحكام القانون. المستخدم 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 والمستخدم الذي يتم بموجبه تقديم الخدمة وتحديد الشروط والأحكام والأسعار ونموذج الاشتراك وأية ملاحق أخرى. عروض خدمات الاتصالات العامة مزايا وشروط خدمات الاتصالات العامة أو 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 للمستخدم لاستخدام الخدمة وفي حال قام المستخدم بتجاوز الحد المسموح له والمصرح عنه يتم اتخاذ إجراءات تعلن عنها من قبل المرخص له. التجوال الدولي تمكين المستخدم من استخدام خدمات الاتصالات العامة المتنقلة أثناء تواجده خارج حدود المملكة الأردنية الهاشمية. خدمة الرقابة العائلية الإجراءات والوسائل التي يوفرها المرخص له التي تمكن المستخدم من السيطرة على المحتوى الإلكتروني من خلال حجب المحتوى الضار أو غير المرغوب فيه عند استخدام خدمات الاتصالات العامة.	
	تطبيق هذه التعليمات على المستخدمين والمرخص لهم لتقديم خدمات اتصالات عامة،	المادة (3): نطاق تطبيق التعليمات

البند 9: هذه الخدمة ليست مجانية، وتقاديا لتفسير النص على أن الخدمة الزامية على المرخص له او مجانية فإننا نقترح تعديل النص كالتالي: توفير خدمة الرقابة العائلية للمستفيدين الذين يرغبون بالاشتراك فيها. البند 12: نقترح الغاء البند للأسباب التالية 1. ان عدم التزام المستفيد بتسديد المستحقات المترتبة عليه يعتبر مخالفة جسيمة لعقد الاشتراك (يترتب عليها فسخ العقد ومطالبة المشترك قضائيا)، وعليه فان عدم التزام المشترك باي عقد من العقود النافذة مع المرخص له يمنح الحق لهذا المرخص بان يقوم بإيقاف جميع الخطوط والخدمات المقدمة للمستفيد. 2. ان عملية الفصل الجزئي للخدمة تلعب دورا أساسيا في عملية التحصيل، وإلزام المرخص له بالاستمرار بتقديم الخدمات للمستفيد بهذا الشكل سيعود على المرخص لهم بخسائر ونتائج غير مرغوبة ماليا. 3. في حال عدم التزام المستفيد بتسديد القيم المستحقة على اشتراك واحد أو أكثر، وتم فسخ العقود الخاصة بهذه الاشتراكات، فان المزود غير ملزم بالاستمرار بتزويد الخدمة لنفس المستفيد الذي تسبب بخسائر واضرار له. 4. ان النص بشكله الحالي سيرغم المرخص لهم على تحمل خسائر اضافية للمشاركين غير الملتزمين، وسيكون هذا النص أداة تستخدم للاحتيال على المرخص لهم. 5. قد يقوم المرخص له بتوفير خصومات على خدمات إضافية سعيا منه لإرضاء مشتركيه وتشجيعهم على الاستفادة من خدماته، او قد يقوم بتوفير خدمات التقيسيط للمشاركين، وفي هاتين الحالتين من المتصور ان تكون (اشتراكات و/أو رسوم و/أو فاتورة و/أو الأقساط) الخاصة بهذه الخدمات الإضافية صادرة بشكل منفصل عن فاتورة خدمة الاتصالات، في هذه الحالة لن يتمكن 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. 6. توفير عدة قنوات اتصال لاستقبال شكاوى المستفيدين والإعلان 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.	المادة (4): التزامات المرخص له
--	---	---

من حماية حقوقه وسيشكل هذا النص عائقاً أمام المرخص له يحد من الخيارات التسويقية. 6. ان المشترك الذي لا يلتزم بأداء المستحقات المترتبة عليه للمرخص له دون وجه حق لا يستحق الحماية القانونية، وهذا ما استقر عليه التشريع والقضاء، وبخلاف ذلك ستكون هذه التعليمات أداة ووسيلة للاحتيال على المرخص لهم وستعود عليهم بالضرر، وهو ما لا ترضاه هيئتكم الكريمة. البند 13: ان عقد الاشتراك سار من تاريخ التوقيع عليه وحتى تاريخ انهاء من قبل أحد الفريقين (المرخص له والمشارك) وذلك استناداً لعقد الاشتراك وللقواعد العامة التي تحكم عقود تزويد الخدمات العامة، واستناداً للعرف الجاري في قطاع الاتصالات. وعليه فان عقد الاشتراك بخدمات الاتصالات هو عقد مستمر ولا يجوز للمرخص له انهاء عقد الاشتراك وقطع الاتصال عن المستفيد الا في الحالات التي نص عليها العقد نفسه. علماً انه يمكن للمشارك طلب إنهاء العقد قبل شهر من تاريخ انتهاء مدة العقد، وعليه فانه لا ضرورة لإبلاغ المشارك عن انتهاء العقد، وعليه واستناداً للعقد وطبيعة العلاقة بين المرخص له والمستفيد القائمة على الاستمرارية فإن المرخص له لا يستطيع حجب الخدمة عن المشارك. البند 14 + 15: 1. ان هذه الالتزامات مشار إليها في الرخص الممنوحة للمشغلين والتعليمات ذات العلاقة وان ذكرها ضمن هذه التعليمات سيسبب التناقض وتعطيل النصوص، وعليه نقترح الغاء هذين البندين. 2. ان الاعلام المسبق عن الانقطاعات المخطط لها امر مفترض، الا ان بعض الحالات لا يتم اعلام المستفيدين فيها لأسباب أمنية أو لأسباب فنية تحول دون ذلك. 3. كما ان الاعلام اللاحق غير مبرر، فالمستفيد ليس جهة تنظيمية او أمنية ليتم اعلامه بانقطاعات الخدمات، عدا عن ان مثل هذا الاعلام سيرجع بنتائج سلبية على عدة مستويات. البند 16:	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.
---	--

نقترح تعديل النص كالتالي: الاحتفاظ بنسخة الكترونية من عقد الاشتراك لمدة لا تقل عن سنة ووفقاً لما تراه الشركة 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. البند 17: نقترح إلغاء هذا البند للأسباب التالية: 1. هذا البند يتعارض مع صريح المادة 53 من قانون الاتصالات واتفاقية الترخيص. 2. لا يتماشى هذا البند مع نص المادة 18 البند 7، كون مدة الالتزام التي يسري عليها هذا البند هي التي ذكرت في عقد الاشتراك. 3. هذا البند لا يأخذ في عين الاعتبار بعض الخدمات والميزات التي تعتبر أسعارها متغيرة تبعاً لطبيعتها، مثل أسعار خدمات المكالمات الدولية.		
نقترح تعديل نص البند 1 للأسباب التالية الواردة على سبيل المثال لا الحصر: 1. يجب ان يأخذ النص بعين الاعتبار طبيعة الإعلانات المختلفة، على سبيل المثال: ان لوحات وشاشات الإعلانات الموضوعة على جوانب الطرق لا يجب ان تتضمن معلومات وتفاصيل كثيرة، هذه الإعلانات الموضوعة على جوانب الطرق يجب ان تتضمن تفاصيل رمزية يمكن قراءتها او فهمها بسهولة وتجذب انتباه مستخدم الطريق دون الهائه او تعطيل حركة المرور. - كما ان ادراج معلومات إضافية كثيرة ستجعل الإعلان مبهم و/او سبباً لإساءة التفسير التي تؤدي الى نشوء خلافات مع المشتركين. 2. لا يمكن ادراج كافة التفاصيل في الإعلانات المرئية والمسموعة نظراً لطول المدة اللازمة لسردها وعرضها. وعليه نقترح النص التالي: إدراج كافة تفاصيل العروض المتاحة والمعلن عنها للمستفيدين على الموقع الالكتروني الخاص بالمرخص له.	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 الالكتروني. 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.	المادة (5): الإعلان التجاري 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 وتفصيله، 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.	
البند 3: قد تتضمن بعض العروض مدة التزام أطول من 24 شهرا لغايات تخفيض قيمة الاشتراك الشهري، على سبيل المثال عند إطلاق خدمات جديدة مثل الفاير وفي ضوء التكلفة المرتفعة لأجور التركيب والأجهزة فإن التزام المشترك لمدة 3 سنوات تجعل من رسوم الاشتراك الشهري اقل بشكل ملحوظ ويمكن لشريحة أكبر من المستفيدين للاشتراك بالخدمة، وعليه فإننا نقترح إلغاء النص أو تعديل المدة لتصبح ثلاث سنوات. البند 4: النص يخالف احكام القانون المدني والقواعد العامة المدنية؛ اذ انه على المشترك اللجوء للقضاء لأثبات ادعائه ليصار الى فسخ العقد لا ان يقوم المشترك بتقدير مستوى الخدمة من تلقاء نفسه. حيث ان النص سيجعل للمشارك الحق بتقدير جودة الخدمة من طرفه دون أي ضوابط فنية او قانونية وهو ما لا يتوافق مع طبيعة العلاقة بين المرخص له والمستفيد. البند 6: 1. يتعارض هذا النص مع النص الأصلي في قانون حماية المستهلك، حيث نص القانون في المادة 22/ب/6 على ان المستفيد مسؤول عن تعويض المرخص له عن الضرر الواقع فعلا، والضرر المتصور في اغلب الحالات يتجاوز كلف قيام	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 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 او مجانية و/أو تحميل المستفيد مبالغ أخرى او تقديم ميزات إضافية الإفصاح مسبقاً عن تلك القيم قبل توقيع عقد الاشتراك. 6. يترتب على المستفيد الذي يرغب بإنهاء عقد الاشتراك خلال مدة سريانه تحمل كلف قيام المرخص له بتقديم أجهزة طرفية و/أو تحميل 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	المادة (6): عقود اشتراك خدمات الاتصالات

المرخص له بتقديم أجهزة طرفية و/أو تحمل مبالغ أخرى او ميزات إضافية. 2. لا يتماشى هذا البند مع روح التشريعات المتعلقة بقطاع الاتصالات ولا يأخذ بعين الاعتبار خصوصية هذا القطاع ومتطلباته ولا يأخذ بعين الاعتبار آلية وكلف تزويد الخدمات وتحمل هذه الكلف على مدة الالتزام. 3. ان مزودي خدمات الاتصالات يقومون بحساب الجدوى الاقتصادية للعروض بناء على واقع الحال، والذي يتضمن حقيقة ان المشترك في خدمات الاتصالات يستمر مع المرخص له لعدة سنوات إضافية تتجاوز مدة الالتزام وبناء على هذا فان المرخص له يقوم بتخفيض الهامش الربحي بأرباحية، بالتالي فان الرسوم الشهرية التي يقوم بدفعها المشترك تحتسب على أساس مدة أطول من مدة الالتزام، وفي حال تغير هذا الواقع فان ذلك سيؤثر على أسعار خدمات الاتصالات. البند 7: نود لفت نظر هيئتكم الكريمة الى ان تحديد مدة سنة كحد أدنى لمدة الالتزام يتعارض مع متطلبات المستفيدين، حيث ان فئة لا بأس فيها من المشتركين المغتربين والأجانب الذين يقيمون في المملكة بشكل مؤقت وطلاب الجامعات لا يستطيعون الاشتراك بخدمات اتصالات عدة نتيجة لشرط الالتزام لسنة او سنتين، حيث تتطلب هذه الفئات من المستفيدين ان يتم تزويدهم بالخدمة لمدد التزام اقل (مثل ستة أشهر او ثلاثة أشهر) او بدون التزام مقابل رسوم شهرية اعلى. وعليه فإننا نقترح تعديل نص البند كالتالي: مع مراعاة ما ورد في البند (3) أعلاه تكون مدة عقد الاشتراك في خدمات الاتصالات العامة سنة واحدة ما لم تتطلب الحاجة الى أن يكون عقد الاشتراك لمدة اقل.	سنة واحدة ما لم تتطلب الخدمة أن يكون عقد الاشتراك لمدة أطول	
البند أ/1: نقترح تعديل البند ليصبح كالتالي: عدم سداد المستفيد من خدمات الدفع اللاحق قيمة الفاتورة في تاريخ الاستحقاق المبين عليها.	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 صدورهما.	المادة (7): تعليق الخدمات وإنهاء عقد الاشتراك

	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. 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 مسبقاً 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.	
البند 2: إن معالجة الأعطال الفنية وإعادة إيصال خدمات الاتصالات المذكور بشكل تفصيلي في العقود المبرمة مع المشتركين وقواعد الممارسة والخاضعة أصلاً لموافقة الهيئة، وبالتالي فإن إدراج مثل هذا البند بدون باقي التفصيلات الضرورية المفصلة في قواعد الممارسة والعقد فيه إجحاف بحق المرخص له و/أو المستفيد. لذلك يرجى تعديل البند كما يلي:	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	المادة (8): تفعيل خدمات الاتصالات

"على المرخص له بذل كل الجهود الممكنة لإعادة إيصال خدمات الاتصالات العامة في حال الاعطال الفنية والتعهد بتعويض المستفيد بما يتوافق مع أحكام وشروط العقد المبرم مع المرخص له، باستثناء..." البند 4: نود لفت نظر هيئتك الكريمة الى ان الخدمات الإضافية قد ترتبط بعروض ترويجية تتطلب التزام المستفيد بتفاصيل العرض، على سبيل المثال قد يقوم أحد مزودي الخدمات الإضافية أو المرخص له بتقديم خصم تشجيعي على الرسوم الشهرية مقابل الالتزام بالخدمة لفترة معينة، في هذه الحالة فإنه لا يمكن إلغاء الخدمة بشكل فوري وبدون مقابل، على المستفيد أن يقوم بدفع قيمة الخصم الذي حصل عليه أو أن يستمر بالخدمة حتى انتهاء المدة المتفق عليها. وعليه فإننا نقترح تعديل النص كالتالي: على المرخص له منح المستفيد إمكانية الإلغاء الفوري أو وقف الخدمات الإضافية (خدمات التكاليف الإضافية) التي يترتب على استخدامها القيام بدفع مبالغ إضافية، ما لم تنص شروط الاشتراك بهذه الخدمات على خلاف ذلك.	أن يترتب عليه أي التزامات إذا تأخر المرخص له عن تفعيل الخدمة في التاريخ المؤجل. 2. على المرخص له بذل كل الجهود الممكنة لإعادة إيصال 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 الإضافية التي يترتب على استخدامها القيام بدفع مبالغ إضافية. 5. على المرخص له توفير المعلومات حول آلية الغاء أو وقف الخدمات الإضافية بطريقة يمكن النفاذ بها بسهولة وبدون مقابل. 6. على المرخص له تزويد المستفيد بمعلومات واضحة عن شروط الانتقال من تعرفه 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.	
البند 1: تعديل النص ليصبح: يلتزم المرخص له بتوفير جودة الخدمة المتفق عليها في العقد وان لا تقل عن الحد الأدنى المعتمد من الهيئة المُرخص له	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	المادة (9): جودة الخدمة

	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 أو 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 أو مخفضة السعر. ز- تاريخ تعليق 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.	البند 1: نقترح شطب النسخة الورقية من النص وذلك كون الالتزام بإصدار وتوصيل النسخ الورقية من الفواتير سيزيد من تكلفة الخدمة على المشترك، عدا عن الصعوبات العملية التي ستواجه هذا الاجراء، وهيئتكم الكريمة في ضوء المشاكل التي كانت تواجه المرخص لهم بهذا الخصوص. الفقرة د: لا يمكن ادراج جميع التفاصيل المشار اليها ضمن الفاتورة، حيث ان مثل هذه المعلومات تتوفر ضمن تفاصيل العرض المنشورة ولا داع لتكرارها، كما ان ذلك يتعارض مع طبيعة الاسعار القانوني الذي تمثله الفاتورة. الفقرة و: نقترح الغاء الفقرة كون ان عقد الاشتراك سار من تاريخ التوقيع عليه وحتى تاريخ انائه من قبل أحد الفريقين (المرخص له والمشارك) وذلك استنادا لعقد الاشتراك وللقواعد العامة التي تحكم عقود تزويد الخدمات العامة، واستنادا للعرف الجاري في قطاع الاتصالات. وعليه فان عقد الاشتراك بخدمات الاتصالات هو عقد مستمر ولا يجوز للمرخص له انهاء عقد الاشتراك وقطع الاتصال عن المستفيد الا في الحالات التي نص عليها العقد نفسه. علما ان مدد الالتزام ليس بالضرورة مرتبطة بأجهزة طرفية. وفي حال رغب المرخص له انهاء العقد سيتم اعلام المشترك قبل 30 يوما من تاريخ الانهاء.

	4. يحق للمستفيد الاعتراض على قيمة الفاتورة ضمن المدة الزمنية المتاحة للاعتراض والمثبتة في عقد الاشتراك.	
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 تعرفه إلى أخرى ذات سعر أقل أو من تعرفه الدفع اللاحق إلى المسبق أو العكس، مع المحافظة على معلومات وتفاصيل المستفيد بما فيها رقم التعريف لخدمة الاتصالات المتنقلة و/أو الثابتة، وبحسب الامكانية الفنية لذلك. 4. يجوز للمرخص له رفض طلب التنازل أو تغيير التعرفة في حال وجود أي مبالغ مستحقة له غير مسددة على الخدمة محل الطلب أو عدم انتهاء فترة الالتزام.	البند 1: نقترح حذف البند أو تعديله بما يتناسب مع المبادئ القانونية للعقود والالتزامات وبشكل يأخذ بعين الاعتبار حقوق المرخص له والكلف المادية والامكانيات الفنية، وذلك للأسباب التالية: 1. ان المستفيد من خدمات الاتصالات الثابتة يقوم بالتعاقد مع المرخص له لتزويد الخدمة في موقع معين، وعليه فان المرخص له يلتزم بتزويد الخدمة في هذا الموقع. 2. اما إذا رغب المستفيد نقل الخدمة الى موقع آخر - وعلى فرض ان الموقع الجديد مغطى بالخدمة - فان عملية النقل تتطلب إجراءات فنية وتكاليف إضافية؛ وعليه فان إلزام المرخص له بنقل الخدمة بنفس الشروط والاحكام المتفق عليها يعني انه على المرخص نقل الخدمة على نفقته وحده وهو امر غير وارد ولا يتفق مع الغاية التجارية والالتزامات التعاقدية المستقرة. 3. إذا لم يكن الموقع الجديد مغطى بالخدمة، فان ذلك خارج عن سيطرة المرخص له، وعليه فان المستفيد الذي لا يرغب بالاستمرار بنفس الموقع المتفق عليه أولى بتحمل الخسارة وتعويض المرخص له عن عدم التزامه بالعقد. 4. في جميع الأحوال إذا رغب المستفيد بفسخ العقد، فانه يتوجب عليه تعويض المرخص له عن عدم التزامه بالعقد في حال عدم توفر خدمات بديلة او في حال رفض المشترك لهذه البدائل. 5. ان عملية نقل الخدمة من موقع الى اخر تتضمن تغيير التزامات جوهرية في العقد، وعليه فانه من الناحية القانونية، والتجارية فان نقل الخدمة يعني فسخ العقد السابق وتوقيع عقد جديد لتزويد الخدمة في الموقع الجديد. البند 3+4: نقترح حذف البندين للأسباب التالية:

1. تتناقض النصوص مع الغايات التجارية وحرية التسعير الممنوحة للمرخص له بموجب القوانين والتشريعات النافذة. 2. ان إعطاء الحق للمستفيد بان يقوم بتعديل/تغيير الخدمة المزودة له و/او التعرفة يعتبر اجحاف شديد بحقوق المرخص له كونه يعطي الحق للمستفيد بان ينهي العقد الموقع من قبله ويغير كراسة التعرفة وتفاصيل العرض والخدمة بإرادته المنفردة دون موافقة المرخص له الذي يتوجب عليه إجابة الطلب. 3. النص يتعارض مع احكام الدستور ومبدأ استقرار المعاملات ويخل بالمراكز القانونية والتعاقدية بين المستفيدين والمرخص له. 4. لا يمكن لنصوص التعليمات ان تتعارض مع المبادئ العامة والتشريعات الأعلى منها مرتبة، وفي اقل تقدير فان النص يتعارض مع نصوص القانون المدني وقانون التجارة والمبادئ المستقر عليها فقها وقضاء. 5. على سبيل الفرض الساقط بان للمشارك الحق بتغيير الخدمة او التعرفة حتى بعد انتهاء الالتزام، فان ذلك يتطلب ان يتم اثناء العقد السابق وتوقيع عقد جديد للخدمة الأخرى او التعرفة الأخرى، وعليه فان النص سيرغم المرخص له على الموافقة على الشروط التي يضعها المشارك دون أدنى حق بالاعتراض او الموافقة على التعاقد مع المستفيد وذلك امر غير مبرر ولا يستند على دراسة وافية للأثر القانوني ولا الاقتصادي. 6. رقم التعريف الشخصي ليس ملكا او حقا للمشارك استنادا الى التعليمات ذات العلاقة كما قد ينطوي الامر على صعوبات وموانع فنية. 7. هذا البند سيعود على المرخص لهم بخسائر مالية غير مبررة.		
البند 2: ان للمشارك كامل السيطرة على سقف الاستخدام ويمكنه تعديلها وايقافها بناء على رغبته، كما يمكنه الاطلاع على تفاصيل الاستخدام الخاصة به عبر عدة قنوات، وعليه فإننا نقترح الغاء البند. البند 3:	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	المادة (12): الحد الأقصى لقيمة الفاتورة

ان البند يمنح الحق للمستفيد بإعادة تفعيل الخدمة بعد تجاوز حد الاستهلاك المسموح والذي يرتبط بمبلغ تأمين قام المشترك مسبقا بدفعه؛ وبالتالي فان ذلك يزيد من احتمال وقوع خسائر للمرخص له في حال عدم التزام المستفيد بالدفع، عدا عن ان المستفيد بإمكانه إعادة تفعيل الخدمة بمجرد دفع قيمة المستحقات المترتبة عليه والتي تعتبر أسهل من الاتصال بمركز خدمات المشتركين والانتظار لحين إجابة طلبه في ظل توفر خدمات الدفع الالكتروني، وعلى جميع الأحوال فانه من غير المفضل تحميل المرخص له اخطار مادية غير مبررة. وعليه فإننا نقترح تعديل النص بحذف الجزء "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." البند 4: لا يمكن تطبيق الالتزام المشار اليه في هذه البند نظرا للإمكانيات والمحددات الفنية لأنظمة الفوترة، والتي لا تتيح مثل هذا الاجراء وعليه فإننا نقترح الغاء النص تبعاً لذلك.	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.	
هذه المادة تنص بشكل عام على وجوب إيقاف الخدمة عند انتهاء الحزمة الأساسية، وهو امر لا يمكن تطبيقه على جميع الخدمات لعدة أسباب: 1. خدمات الدفع اللاحق تتطلب استمرارية الخدمة في ظل ان هذه الخدمة مصممة للمستفيدين الذين لا يرغبون بتحديد كمية الاستهلاك الخاصة بهم، وعليه فان إيقاف الخدمة 3 بعد انتهاء الحزمة مرفوض من المستفيد قبل المرخص له. 2. في بعض الخدمات المدفوعة مسبقا، بعض العروض تعتمد على مبدأ الدفع مقابل الاستهلاك، وهي حتى لو تضمنت حزم مجانية تبقى عروض مبنية على مبدأ الاستهلاك من الرصيد وعليه فان النص يتناقض مع طبيعة الخدمة. 3. العروض المتوفرة للمشتركين تتضمن هذه التفاصيل وتبين بوضوح للمشتركين ماذا يحصل بعد انتهاء الحزمة وما هي الخيارات المتاحة للمشتركين في تلك الحالة.	1. على المرخص له الالتزام بعدم التفعيل التلقائي لخدمات الإنترنت 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، وإشعار المستفيد عبر رسالة نصية قصيرة بإيقاف الخدمة، وكيفية إعادتها، وأسعار استخدام الإنترنت خارج الحزمة إن رغب في تفعيلها.	المادة (13): خدمات الإنترنت المتنقلة

4. يتم اعلام المشتركين عن كمية الاستهلاك من الحزمة كما يتم اعلامهم بانتهاء الحزمة والإجراءات المتاحة لهم وأسعار الخدمة خارج الحزمة. نقترح تعديل النص بحيث يلتزم المرخص له بتوضيح آلية الخصم من الرصيد والاستهلاك لكل عرض او خدمة، وبأن المرخص له ملتزم بما تم الاتفاق عليه في عقد الاشتراك.		
البند 1: نقترح حذف النص كون أن خدمات الدفع اللاحق مثلاً مصممة بحيث لا تحد من إمكانية المشترك بإجراء الاتصالات، وفي حال طلب المشترك أن يتم تفعيل خدمة التجوال، لا يمكن للمشغل إيقافها دون طلب المستفيد، علماً أن المستفيد يستطيع التحكم بقيمة الاستهلاك المسموح أو تشغيل خدمة التجوال وإيقافها عبر الجهاز الخاص به، إضافة إلى أن هذه الخيار يكون غير فعال على أجهزة الموبايل الخاصة بالمستخدمين كوضع افتراضي، وعليه فإننا نؤكد على أن خدمة التجوال تخضع لتحكم المستفيد بشكل كامل عن طريق الجهاز الخاص به، وأن أي تدخل من قبل المرخص له سيحد من إمكانية المشترك بالتحكم بالخدمة. البند 2/ز: يرجى حذف عنوان السفارة من البند وذلك كون العنوان المفصل يحتوي على عدد أحرف كبير وقد يحتاج إلى رسالة كاملة لوحده، والاكتفاء بأرقام الهواتف. البند 3: نقترح حذف البند للأسباب التالية: 1. حجم المعلومات المطلوب نشره كبير جداً. 2. هذه المعلومات متغيرة بشكل مستمر وإدراجها في الموقع الإلكتروني سيتطلب مجهوداً كبيراً جداً مقارنةً بالغاية المرجوة منها في ظل عدد مستخدمي هذه الخدمة. 3. يتم اعلام المشترك بأسعار المكالمات والرسائل والبيانات والمشغلين المتاحين في تلك الوجهة برسالة نصية يتم إرسالها للمستفيد بمجرد وصوله إلى وجهته الدولية. 4. يمكن للمستفيد الاتصال بخدمات المشتركين أو عبر أي من القنوات المتاحة للاستعلام عن أسعار الخدمات.	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- تعرفه استلام المكالمات الصوتية. - ب- تعرفه إجراء مكالمات صوتية إلى مستفيد في المملكة الأردنية الهاشمية. - ج- تعرفه إجراء مكالمات صوتية إلى مستفيد في نفس منطقة التجوال الدولي. - د- تعرفه إرسال رسالة نصية قصيرة إلى مستفيد في المملكة الأردنية الهاشمية. - هـ- تعرفه إرسال رسالة نصية قصيرة إلى مستفيد في نفس منطقة التجوال الدولي. - و- تعرفه 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 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 أو مكالمات صوتية مخصصة للتجوال الدولي الالتزام بما يلي:	المادة (14): التجوال الدولي

البند 4: الفقرة 1: لا يمكن من الناحية الفنية تفعيل الحزمة (الإضافية التي يقوم المستفيد بشرائها) عند الربط على شبكة المشغل الدولي لما تتطلبه هذه الخطوة من إجراءات فنية، علماً ان المشترك يستطيع شراء الحزمة في الوقت الذي يرغبه سواء قبل الوصول او بعده، وعليه فان للمشارك السيطرة والتحكم بهذا الامر دون اللجوء الى الحلول الفنية. الفقرة 3: لا يمكن إيقاف الخدمة مباشرة عند استهلاك الحزمة نظراً لطبيعة الخدمة وكيفية التعامل مع أنظمة الفوترة مع هذا الموضوع، علماً ان بإمكان المشترك التحكم بسقوف الاستهلاك من طرفه عبر نظام التحكم بالفواتير الخاص بخطه.	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 1: تقوم شركتنا حالياً باتباع المعايير العالمية (COPC) والمنصوص عليها في قواعد الممارسة الموافق عليها من هيئتكم الكريمة بهذا الخصوص والتي يتضمن مدد مختلفة لمعالجة الشكاوى وعليه فإننا نرجو الأخذ بعين الاعتبار وجود فروقات بين المعيار المتبع حالياً والذي يأخذ بالاعتبار طبيعة الشكاوى (فنية، فورية، جودة خدمة.....الخ) وما ذكر في هذه التعليمات علماً بان المعيار المتبع حالياً افضل للمشارك والمرخص له وتراعي طبيعة الشكاوى. البند 2: نقترح الالتزام بما ورد بالرخصة والقانون وحذف الجزء المتعلق بنشر إجراءات الشكاوى في المعارض ومكاتب خدمات المستفيدين وذلك كون هذه الإجراءات منشورة على موقع الشركة. البند 5: نود لفت انتباه هيئتكم الكريمة ان النص الوارد بشكله الحالي يمنح الهيئة سلطة قضائية على نزاعات المرخص لهم والمستفيدين، وهو امر يتعارض مع نص قانون الاتصالات	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 اجراءات معالجة الشكاوى لديه وفق نظام إلكتروني منذ تاريخ تقديم الشكاوى حتى اغلاقها. - ب- إتاحة تقديم الشكاوى عبر كافة الوسائل الممكنة سواء إلكترونية 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 الاجراءات المتعلقة بمعالجة الشكاوى لديه عبر موقعه الالكتروني وفي مكاتب خدمات	المادة (15): شكاوى المستفيدين وإجراءات تسوية المنازعات

ودور الهيئة بصفتها أحد مكونات السلطة التنفيذية، حيث ان صلاحية هيئتك الموقرة - مع الاحترام - تنحصر في الأمور الفنية والتنظيمية عند حل النزاعات بين المرخص لهم والمستفيد، اما النزاعات المالية والحقوقية فهي من صلاحيات المحاكم النظامية. وعليه فإننا نقترح تعديل النص كالتالي: يلتزم المرخص له بتنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكاوى والخلافات المتعلقة بالأمور الفنية والتنظيمية، وذلك بعد البت فيها من قبل الهيئة، وذلك لعدم استلام رد من قبل المرخص له بالتفاصيل والمعلومات والمستندات المطلوبة والمتفق عليها مع المرخص له خلال المدة المحددة، أو عدم حل الشكاوى بالتراضي. وفي جميع الأحوال يجب ان يكون قرار الهيئة معللاً ويتضمن أوجه المخالفة والاسس التي استند عليها القرار.	المستفيدين، بشكل واضح وفي مكان بارز، باللغتين العربية والإنجليزية. 3. حفظ الشكاوى المقدمة من قبل المستفيد وجميع الاجراءات 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 3: حذف جملة "الدفع اللاحق".	1. لا يجوز للمستفيدين استخدام الخدمة أو السماح باستخدامها أو إجراء 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 انتهاء العقد.	المادة (16): التزامات المستفيدين
البند 2: ان الآليات المشار إليها في البند الأول مجانية، الا ان خدمات الاتصالات بطبيعتها مدفوعة الاجر. البند 5: إن السياسة العامة ملزمة للجهات الحكومية والتنظيمية.	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، أو أرقام او رسائل خاصة.	المادة (17): المستفيدين من الأشخاص ذوي الإعاقة

	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 للمشارك 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 1: نقترح الغاء البند لأسباب عدة نذكر منها ما يلي: 1. قانون حماية المستهلك قانون عام لا يأخذ بعين الاعتبار خصوصية القطاع ولا يواكب التطور المطرد فيه ولا الاعراف المتجذرة وما استقرت عليه العقود والمعاملات الخاصة بالمرخص لهم والمشاركين على حد السواء. 2. تتعارض الكثير من النصوص الواردة في القانون مع طبيعة العقود الخاصة بخدمات الاتصالات نتيجة للاختلاف الجوهرى بين خدمات الاتصالات والسلع والخدمات الأخرى، كما ان هذا القانون لا يأخذ بعين الاعتبار خصوصية الخدمات العامة مثل الماء والكهرباء والاتصالات او حتى الخدمات المصرفية، لهذا السبب فان الجهات الناطمة للقطاعات الخدمية تعمل على اصدار تعليماتها الخاصة التي تتماشى مع طبيعة الخدمات التي تقوم بتنظيمها، وهذا ما لم نلمسه في هذه المسودة التي أعطت للمستفيدين حقوقا تعتبر غير منصفة بحق المرخص لهم دون الأخذ بعين الاعتبار الغايات التجارية والربحية للمرخص لهم ولا حتى المعاملات والعقود المستقرة منذ نشأت القطاع الى تاريخه، ونؤكد بهذا الصدد على عدم اجراء ونشر هيئتكم الكريمة لمبررات وتفصيل دراسة الأثر القانوني والاقتصادي لهذه التعليمات. البند 2: لا ينكر أحد دور وصلاحيات هيئتكم الكريمة المشار اليها في قانون الاتصالات واتفاقيات الترخيص، الا ان النص مدار البحث استحدث امرا لم يتم الإشارة اليه في المراجعيات المذكورة، ومنح لهيئتكم الكريمة - مع كل الاحترام - صلاحية التدخل في الأمور والنزاعات الحقوقية والمالية بشكل يتعارض مع النص القانوني وقرار تفسير القوانين الصادر بهذا الشأن.

البند3: يتعارض هذا النص مع الالتزامات التعاقدية القائمة والحقوق المكتسبة سواء للمرخص له او للمشارك كما ان المدة بالمطلق غير معقولة وقصيرة، حيث نقترح تعديل النص بما يتفق مع الحقوق والالتزامات المتبادلة وبالشكل الذي يميز بين العقود السابقة واللاحقة لهذه التعليمات كي لا يتعارض النص مع المبادئ المستقر عليها بالفقه والقضاء. البند 5: نقترح الغاء البند كونه يتعارض هذا النص مع نص البند 3 أعلاه ومع باقي نصوص التعليمات. البند6: نقترح حذف النص كون الموضوع غير مرتبط ولا يتعلق بموضوع هذه التعليمات، حيث ان لهذا الموضوع مشروع قائم وتعليمات خاصة به والتي نؤكد على عدم جواز ادراجها ضمن هذه التعليمات تفاديا للتناقض والتعارض في ظل ان هذه التعليمات والتعليمات الخاصة بنقل الأرقام تختلف بجوهرها وطبيعتها وطريقة تفسير كل منها. البند 7: نقترح حذف النص وذلك كون ان النص لم يأخذ بعين الاعتبار مدى رغبة المرخص له بالاستمرار بتقديم العروض من عدمه، بل اكتفى بتحديد مدة للسريان بنص مطلق يفهم منه وجوب انتهاء هذه العقود عند انتهاء المدة الممنوحة وهو امر يتعارض مع حقوق المرخص لهم بحرية التسعير وحرية مزاوله النشاطات التجارية، <u>كما لم يميز النص بين مدة العرض ومدة العقد وما بينهما من اختلافات جوهرية والتزامات متباينة</u>، كما تبين بوضوح عدم دراسة الأثر القانوني المترتب على هذه النصوص التنظيمية المستحدثة. البند 8: نقترح تعديل النص كالتالي: يبت المجلس في الحالات التي لم يرد بشأنها نص في هذه التعليمات، على ان لا تتعلق هذه الحالات بالنزاعات والأمور الحقوقية والمالية.		
---	--	--