المملكة الأردنية الهاشمية
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

المذكرة الإيضاحية المرفقة
بتعليمات خدمة الدليل

أولاً: مقدمة

تمّ اعتماد مسودة تعليمات خدمة الدليل بموجب قرار مجلس المفوضين رقم (٣-٢٠١١/٥) تاريخ ٢٠١١/٣/١، وبموجب كتاب الهيئة رقم ظ/٢٧١٥/١/١٧/٤ تاريخ ٢٠١١/٣/٩ تم إبلاغ المرخص لهم باعتماد المجلس لمسودة التعليمات المذكورة ونشرها لغايات الاستشارة العامة لمدة شهر من تاريخ النشر على الموقع الإلكتروني للهيئة.
وبعد ورود الملاحظات على مسودة التعليمات مدار البحث فقد تمّ نشرها على موقع الهيئة الإلكتروني وإجازة تقديم الردود عليها توخياً لمزيدٍ من الشفافية.
وعليه، وبعد استقبال ملاحظات أصحاب العلاقة وردودهم على الملاحظات الواردة بشأن تعليمات خدمة الدليل؛ قامت الهيئة بإعداد هذه المذكرة التي تُلخص الملاحظات والردود الواردة وموقف الهيئة منها، حيث جرى عكس وجهات نظر الشركات التي اقتنعت بها الهيئة في أحكام التعليمات، كما تمّ تعديل صياغة بعض البنود والترقيمات الواردة في التعليمات لتوضيح مؤدى النصوص.

ثانياً: أسباب إصدار التعليمات

ارتأت الهيئة إصدار " تعليمات خدمة الدليل" عملاً بالنصوص الواردة في قانون الاتصالات، وبما يتوافق وشروط وأحكام اتفاقيات الترخيص، فقد نص قانون الاتصالات في المادة (٢٩/ي) على ما يلي:
تصدر الرخصة بقرار من المجلس على أن ينظم عقد ذو صفة إدارية ويتضمن الشروط التالية بالإضافة إلى أي شروط أخرى منصوص عليها في هذا القانون أو الأنظمة الصادرة بمقتضاه أو أي استثناءات يقررها المجلس:
ي- تعهد المرخص له بالتعاون مع خدمة الدليل وفقاً للتعليمات التي تصدرها الهيئة.

كما نصّ في المادة (٦١) منه على أن" يلتزم المرخص له بتشغيل شبكة إتصالات عامة بإعداد دليل عن جميع المعلومات المتعلقة بهذه الشبكة والمشتركين فيها وتقديم خدمة الدليل للراغبين بالإستفادة منها وفقا للتعليمات التي تصدرها الهيئة.

وتماشياً مع المادة (٢٩/ي) من القانون، فقد نص البند 3.2.2.2 من اتفاقيات الترخيص على ما يلي:
In accordance with Article 29(j) of the Telecommunications Law, the Licensee must cooperate with the Directory Services in accordance with Regulations relating to Directory Services to the extent applicable to the Licensed Activities.

كما وضّح البند 11 من SCHEDULE C من الملحق (٢) من اتفاقيات الترخيص الممنوحة من قبل الهيئة تحت البند المعنون بـ Provision of Ancillary Services الأحكام المتصلة بخدمة الدليل وعلى وجه الخصوص تلك المتعلقة بالتعاون بين المرخص لهم لتوفير المعلومات المتعلقة بمشتركي المرخص لهم الآخرين في المملكة.

ويتوقع أن يؤدي تطبيق هذه التعليمات إلى تقديم الخدمة ضمن أسسٍ واضحة، الأمر الذي سينعكس إيجابياً على المرخص لهم وعلى المستفيدين، وسيحد بالضرورة من الشكاوى المتعلقة بتقديم الخدمة، وسيؤدي إلى فتح آفاقٍ جديدة في تقديم خدمات الدليل على غرار ما هو معمولٌ به في دول عديدة في العالم، وذلك من خلال فتح الباب أمام مرخص لهم متخصصين في هذا المجال إضافةً إلى ربط المستفيدين الراغبين بالوصول إلى الأرقام المطلوبة من خلال ترتيبات الربط البيني مع المرخص لهم الآخرين، وهو ما سيؤدي إلى توفير فرص عملٍ في المملكة يؤمل أن تساهم في تضييق حجم البطالة.

ثالثاً: ملاحظات عامة

وردت بعض الملاحظات العامة من بعض الجهات بشأن تعليمات خدمة الدليل كما يلي:

- اعتبرت الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة- زين، وأيدتها في ذلك شركة أمنية للهواتف المتنقلة؛ بأنّ قيام الهيئة بإصدار مثل هذه التعليمات مخالف للقانون على اعتبار أن خدمة الدليل هي من خدمات التكاليف المضافة استناداً لنص المادة (٢،٧،٢) من خطة الترقيم الوطنية الصادرة عن الهيئة، التي نصّت على ما يلي:

"Exceptionally the Access Codes 117XXX have been ***designated as Premium Rate Codes.*** Allocations of the codes will be made in individual numbers. Initially these numbers will be allocated from the range 117000 -117999.

These codes may only be used for commercial directory services and call centre services provided by telecommunications licensees and other entities providing premium rate services only. The block 117XXX shall be used as off net, so the customer that has been allocated a number in that range shall have the right to be reached from all networks".

وبالتالي فإن العلاقة التعاقدية ما بين المرخص لهم والمعنيين بتقديم خدمة الدليل التجاري للمشتركين هي علاقة تجارية بحتة تتيح بيع هذه الخدمة لهم ولا تخضع لصلاحيات الهيئة التنظيمية بما فيها صلاحية إصدار تعليمات لوصف الخدمة وتحديد شروطها و/أو تحديد تعرفة للخدمة لدى تقديمها من قبل المشغلين.

كما أن خدمة الدليل هي خدمة قائمة ومقدمة منذ فترة من المرخص لهم لمشتركيهم ضمن أسس واضحة ومناسبة، مبدين اعتراضهم على إصدار مثل هذه التعليمات.

رد الهيئة: تؤكد الهيئة بأنها الجهة التنظيمية صاحبة القرار فيما يختص بتشريع الحيثيات المتعلقة بخدمة الدليل استناداً للأحكام الصريحة الواردة في قانون الاتصالات، وتلك المدرجة في اتفاقيات الترخيص على النحو المبيّن أعلاه في أسباب إصدار التعليمات، مع التأكيد بأنّ تقديم الخدمة حالياً من قبل المرخص لهم لا يحول دون تنظيمها من خلال أحكام تعليمات تضمن تقديم خدمة دليل

بكفاءة عالية، مع تشجيع الهيئة للعديد من الأسس التي تنتهجها حالياً شركات الاتصالات لدى تقديمها لخدمة الدليل على اختلاف الوسائل المتاحة، والتي تتماشى مع منحى التعليمات مدار البحث، علماً بأنّ الهيئة تأمل أن تكون تعرفة الخدمة معقولة من قبل المشغلين.

- أبدت شركتي أورانج موبايل وأورانج إنترنت بأنّ تعليمات الدليل ستحمل المرخص له أعباء ترخيصية جديدة.

رد الهيئة: تؤكد الهيئة بأن الالتزامات الواردة في تعليمات الدليل تمّ إدراجها إعمالاً لأحكام القانون وبما يتفق والأحكام الواردة في الرخص الموقع عليها من قبل المرخص لهم، وهي لا تشكل أعباءً جديدة بالنتيجة، وهي متجانسة إلى حد ما مع ما يقدمه المرخص لهم فعلياً في الوقت الحالي ولم تقم الهيئة بأكثر من ممارسة مسئولياتها في إصدار هذه التعليمات.

- أورانج الخط الثابت والخلوي والانترنت: إنّ طلب الجمهور هو الذي يجب أن يحدد طبيعة تقديم الخدمة وذلك حتى لا تتسبب مسودة هذه التعليمات بأضرار مادية بالغة على الشركات. والإلزام بوجود دليل ورقي، هاتفي وإلكتروني على شبكة الإنترنت كلها معاً مكلف ويتطلب مصادر بشرية ومادية وتقنية، كان يتوجب على الهيئة أن تقيم الحاجة الحقيقية لخدمة كهذه بقياس طلب العامة عليها. كما أن خدمة الدليل الإلكتروني يجب ألا تكون مجانية فمتطلبات ديمومتها ضمن سوق الاتصالات الخلوية كبيرة مؤدية إلى المزيد من التكاليف.

رد الهيئة: تؤكد الهيئة ضرورة توفر خدمة الدليل بأوجه مختلفة تناسب مختلف فئات المستفيدين، ومن ذلك الدليل الإلكتروني. أما بالنسبة لمجانية خدمة الدليل الالكتروني، وعلى الرغم من كون العديد من دول العالم تعد الخدمة على الموقع الإلكتروني خدمة مجانيةً بامتياز، فقد تمّ حذف كلمة مجاناً، ليصبح نهج مجانية الخدمة على الموقع الإلكتروني من صلاحية المرخص له، مع تشجيع الهيئة على ذلك النهج المتبع حالياً لدى بعض الشركات.

- أورانج الخط الثابت والخلوي: الدليل الإلكتروني يفتح الباب واسعاً أمام إساءة الاستخدام، التي ترفضها خصوصية المجتمع الأردني، وأمام إجراءات ضد التنافسية كون قاعدة البيانات الكاملة الخاصة بمستخدمينا موجودة على الإنترنت.

رد الهيئة: إنّ أي ممارسات محتملة تؤدي لسوء الاستخدام يمكن التصدي لها بتحديد سياسات الوصول إلى هذه المعلومات كأن يتم ذلك– على سبيل المثال- من خلال أسماء المستخدمين وكلمات السر وتحديد عدد الطلبات اليومية بما لا يزيد عن عدد محدد- إلا بترتيبات معينة- أو بمراقبة مدة الاتصال بالموقع، فالإجراءات المتعلقة بسلامة المعلومات متروكة لتقدير المرخص له.

- أورانج موبايل: تستفسر الشركة عن الإجراءات التي اتبعتها الهيئة للتأكد من أن جميع قواعد البيانات على الإنترنت ستكون عاملة على المواقع الإلكترونية للمرخص لهم جميعهم في نفس الوقت.

رد الهيئة: لابد من الالتزام بالتعليمات من تاريخ نفاذها، حيث تصبح نافذة المفعول وفقاً لتعليمات القواعد الاجرائية لإصدار التعليمات وتعديلها من تاريخ نشرها مع هذه المذكرة الإيضاحية بعد إقرارها من

المجلس، وبالتالي أي مخالفة للتعليمات النافذة تستوجب اتخاذ الاجراءات القانونية وفقاً للمرجعيات القانونية النافذة، هذا مع التنويه بأنّ الالتزام الوارد في التعليمات بشأن توفير الدليل الالكتروني ليس إلاّ ترسيخاً لنهجٍ قائمٍ بالفعل.

منوهين في هذا السياق إلى أنّ أي تخوفٍ من إساءة استخدام البيانات على الموقع الالكتروني لأي مرخصٍ له يمكن تجنبها حتماً من خلال مراعاة الإجراءات التقنية الأمنية المتاحة، ووفقاً لما تم إيراده أعلاه بهذا الشأن.

- أورانج موبايل وأورانج الخط الثابت: لم تفرق مسودة التعليمات بين الزبائن الحاليين والجدد مما سيجعل من غير العملي الحصول على موافقة الزبائن بإدراجهم في خدمة الدليل بوسائل مختلفة، حيث ترى الشركة ضرورة التأكد من رغبة كل مشترك بالادراج في خدمة الدليل خطياً إن أمكن.

رد الهيئة: إنّ مؤدى النص الوارد في اتفاقيات الترخيص الذي ينسجم مع أفضل الممارسات العالمية والذي تم عكسه في التعليمات يفترض إدراج بيانات جميع المشتركين الحاليين والجدد تلقائياً ما لم يبدوا رغبتهم بحجب المعلومات الخاصة بهم، مع الإشارة في هذا السياق إلى إنّ النص مدار البحث يمكّن المشتركين في أي وقت من طلب تعديل أو إزالة معلوماتهم من الدليل بكافة أشكاله، والعكس صحيح، وبإمكان المرخص له إعلام المشتركين على شبكته قبل البدء بتقديم هذه الخدمة بأنه سيتم إدراج خطه فيها وأنه في حال عدم رغبته في ذلك يستطيع طلب إلغاء اسمه من الدليل، علماً بأنّ هذا الخيار ليس إلاّ ترسيخاً لما هو متاح حالياً لدى بعض الشركات المرخصة في المملكة تحت تطبيقات منها (Red List) و (Directory Listed) و(Option out or OPT OUT) ودون أي قيد على ذلك.

- أورانج إنترنت: على الهيئة تحديد الحد الأدنى من عدد المشتركين الواجب توفر أسمائهم في خدمة الدليل.

رد الهيئة: ينبغي توفر البيانات الخاصة بكافة مشتركي كل مرخصٍ له باستثناء أولئك الذين تمّ استثناؤهم بناءً على رغبتهم.

- أورانج إنترنت وأورانج الخط الثابت: مشتركو أورانج في خدمة (VoIP) يمتلكون نفس رقم الـ (PSTN) ولا حاجة لإفراد دليل هاتفي خاص بذلك بما يختلف عن المرخص لهم الآخرين. وباعتبار هذا الربط بين أرقام (VoIP) و (PSTN) فلا داعي لإلزام يشمل أرقام (VoIP) أيضاً بما يحمل المزيد من العبء على الشركة.

رد الهيئة: تترك الهيئة للمرخص له حرية الطريقة التي يدير بها خدمة دليله دون النزول عن الحد الذي حددته هذه التعليمات، وعليه فليس هناك ما يمنع من اشتراك شركتي أورانج الخط الثابت وأورانج إنترنت في نفس الدليل، بل هو أحد أوجه التعاون الذي تدعو إليه التعليمات حين اقتضت أن تشمل الخدمة التي يقدمها المرخص له المعلومات المتعلقة بمشتركيه، وبمشتركي المرخص لهم الآخرين وألزمتهم بالتعاون فيما بينهم لهذه الغاية.

- أورانج الخط الثابت: لا يوجد دليل قانوني لفرض الدليل الورقي سواء في قانون الاتصالات أو اتفاقية الترخيص، فقد اقتصر الفرض على دليل فقط دون التطرق لماهيته. وترى الشركة بأن خدمة الدليل الهاتفية أبدلت وبشكل تام خدمة الدليل الورقي، فهي أسهل استخداماً وأسهل تحديثاً ولا نرى

مسوغاً قانونياً يبرر فرضها علماً بأننا قمنا بطباعة ما يزيد عن (١١,٠٠٠) نسخة من الدليل الورقي والذي بيع منه أقل من (٨٠٠) فقط بما يبرر شبه انعدام الطلب عليه حيث تقوم الشركة ببيعه بدينار واحد فقط داخل عمان وبنصف دينار في المحافظات الأخرى.

رد الهيئة: تؤكدّ الهيئة على ضرورة توفر الدليل الورقي لتمكين كافة المستفيدين من الوصول إليه عند الحاجة وذلك لحقيقة عدم قدرة جميع المشتركين من الوصول إلى الخدمة المذكورة أعلاه بنفس السوية وعلى قدم المساواة، وإذ تدرك الهيئة بأن الدليل الورقي ربما لا يكون الوجهة المفضلة لدى المشتركين الراغبين في الاستفادة من خدمة الدليل، وبأن حجم الإقبال على هذه الخدمة متواضع نسبياً، إلاّ أنّها خدمة يجب توفرها ولو استخدمت على نطاق محدود مع إتاحة الحرية للمرخص له في توفير الدليل المطبوع بالكم الملائم بالنسبة له دون قيود، في ظل التطور التكنولوجي للطباعة حالياً، حيث يمكنه تقدير حاجة المستفيدين.

- أورانج الخط الثابت: لقد لمسنا تمييزاً ضدنا بما لا يساوينا مع بقية المرخص لهم، بفرض الدليل الورقي علينا فقط، علماً بأن سوقنا بتناقص مستمر بالمقارنة مع سوق الاتصالات الخلوية التي تصل فيها نسبة الانتشار إلى ما يزيد عن الـ ١٠٠%.

رد الهيئة: أي مرخص له يقدّم خدمة الهاتف الثابت بما فيه مقدم خدمة الاتصالات الصوتية عبر بروتوكول الانترنت على خطٍ ثابت يقع عليه بالضرورة ذات الالتزام، فلا يقتصر الأمر على شركة الاتصالات الأردنية.

علماً بأن النص جاء باعتبار توفير الدليل الورقي في حال خدمة الهاتف الثابت إجباري بينما في خدمة الاتصالات المتنقلة اختياري، بعد الاستئناس بالممارسات المقارنة، نظراً لواقع التغيير المستمر نسبياً في الاشتراكات والمشتركين بخصوص خدمة الاتصالات المتنقلة مقارنةً مع خدمة الهاتف الثابت، هذا من جهة، ولكون توثيق البيانات المتعلقة بمشتركي الخطوط المدفوعة مسبقاً غير مكتملة حتى تاريخه من جهةٍ أخرى، فضلاً عن الثقافة التاريخية المنصرفة إلى حتمية وجود دليل ورقي بشأن خدمة الهاتف الثابت، دون التقليل من أهمية وجود دليل هاتف مطبوع بشأن اشتراكات الهواتف المتنقلة والتي ربما تفرض الحاجة إليه إلزاميته مستقبلاً.

رابعاً: الملاحظات الواردة على مسودة تعليمات خدمة الدليل وموقف الهيئة منها

نص التعليمات	ملخص الملاحظة	الجهة/ الجهات التي وردت منها الملاحظات	الردود على الملاحظات	الجهة/ الجهات التي وردت منها الردود	موقف الهيئة

المادة (١) التسمية: تسمى هذه التعليمات (تعليمات خدمة الدليل) ويعمل بها من تاريخ نشرها على الموقع الإلكتروني للهيئة بعد إقرارها من قبل المجلس.	نطالب بأن يسري أثر هذه التعليمات من تاريخ علم الشركات بها وليس من تاريخ نشرها على الموقع الإلكتروني، لأن عدد الشركات المخاطبة بهذه التعليمات محدود ويمكن للهيئة تبليغ تلك الشركات بمضمون هذه التعليمات.	**شركة أمنية للهواتف المتنقلة**			تقوم الهيئة بنشر التعليمات على موقعها الإلكتروني عملاً بأحكام المادة (١٦) من تعليمات" القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات وتعديلها" التي أحالت إلى حكم المادة (٢٥) من ذات التعليمات المتضمنة طرق النشر المتاحة ومن بينها النشر على موقع الهيئة الالكتروني علماً بأنّ الهيئة تحرص على تبليغ الشركات رسمياً بنشر التعليمات بالتزامن مع نشرها على موقع الهيئة الإلكتروني.
المادة (٢) التعريفات: يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك، ويكون للكلمات والعبارات غير المعرفة أدناه المعاني المخصصة لها في القانون والأنظمة الصادرة بمقتضاه، الدليل: بيانات المشتركين في خدمات شبكات الاتصالات العامة، المتوافرة لدى المرخص له وتتضمن على الأقل اسم ورقم	الدليل: إن بيانات المشتركين المقصودة بهذه التعليمات يجب أن تشمل فقط (وليس على الأقل) اسم ورقم هاتف المشترك الراغب بإدراج رقمه (Listed Number)، وعليه يجب تعديل تعريف الدليل ليصبح كما يلي: "الدليل: بيانات المشتركين في خدمات شبكات الاتصالات العامة، المتوافرة لدى المرخص له والتي تتضمن اسم ورقم هاتف المشترك الذي يرغب في إدراج رقمه". تعريف الدليل فضفاض ونطالب بأن يقتصر تعريف الدليل على اسم ورقم هاتف المشترك فقط، لأن باقي الأمور لا علاقة لها بتقديم الخدمة وتعتبر معلومات سرية بطبيعتها ولا يجوز الإفصاح عنها.	**الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة- زين:** **شركة أمنية للهواتف المتنقلة**	نؤيد اقتراح شركة زين بخصوص موقفها في المادة ٢/أ ونعتقد بأن اسم ورقم المشترك يجب أن يدرجا بعد الحصول على موافقته. نؤيد شركة أمنية في أن تعريف الدليل فضفاض جداً ويجب أن يعدل ليذكر فقط اسم ورقم المستخدم والذي يجب أن يدرج بناءً على	**أورانج الخط الثابت والخط الخلوي** **شركة أورانج الخط الثابت والخلوي**	ورد تعريف الدليل في التعليمات على هذا النحو انسجاماً مع ما تضمنته أحكام وشروط اتفاقيات الترخيص ذات العلاقة التي نصت على ما يلي: (The Licensee shall provide directory assistance services… including, **at least, name and telephone number**). دون أن يؤدي هذا المفهوم للمساس بخصوصية بيانات المشتركين الشخصية وبالأخص تلك المتعلقة بالأفراد، فقد أفردت التعليمات حكماً يكفل سرية المعلومات الخاصة بالمشتركين الراغبين بحجب بياناتهم، علماً بأن اتفاقيات الترخيص وسعت في تصورها لبيانات المشتركين الممكنة ولم تقيّدها حيث جاء فيها: The Licensee shall

protect the privacy of all Customers who request, in writing, unlisted numbers, addresses, names, or other personal information ويشار في هذا الشأن بأنّ المادة الثانية من قانون الاتصالات لم تقيد معلومات الدليل ببيانات محددة وإنّما عرفت الدليل بأنه: "بيانات المشتركين في خدمات شبكات الاتصالات العامة"، وبالتالي فإنّ إيراد تعريف يتيح التوسع في تقديم الخدمة، سيكون منسجماً مع أي توسعات آنية ومستقبلية لهذه الخدمة وعلى الأخص فيما يتعلق بمعلومات الشركات والمؤسسات كامتلاك معلومات أخرى غير الاسم ورقم الهاتف كعنوان بريد إلكتروني خاص بالمشترك المعني، أو وظيفته وعنوانها، منوهين إلى أنّ التعليمات تضع الحد الأدنى من البيانات وتتيح للمرخص له إنجاز الدليل بتضمين أسماء مشتركيه وعناوينهم وأرقام هواتفهم ووظائفهم وغيرها من البيانات الإضافية. ولكن في نفس الوقت ينبغي التوفيق بين مسألة التوسع في الخدمة من جانب، وبين عدم حمل المشتركين على توفير أية معلومات شخصية غير ضرورية، وليست على صلة مباشرة بتوفير الخدمات المقدمة للمشتركين. فيما يخص الملاحظة المتعلقة- بتعديل النص ليصار إلى إدراج معلومات		طلبه/طلبها.			هاتف المشترك.

					المشترك في الدليل بناءً على طلبه، فقد حسم البند 11.2 من اتفاقيات الترخيص هذه المسألة عندما ألزم المرخص له بالحفاظ على سرية معلومات المشتركين الذين **أبدوا رغبتهم خطياً بحجب المعلومات الخاصة بهم** ،وهو ما يشكل استثناءً على الأصل وهوالإدراج دون اقتضاء أي طلب أو موافقةٍ مسبقة، مع تمكين المشتركين في أي وقت من طلب تعديل أو إزالة معلوماتهم من الدليل بكافة أشكاله، والعكس صحيح.
المادة (٣) نطاق تطبيق هذه التعليمات: تطبق هذه التعليمات على المرخص له الذي تُخصص له سعات رقمية من خطة الترقيم الوطنية يتم منحها للمشتركين سواءً تعلق الأمر بخدمة الهاتف الثابت أو خدمة الاتصالات المتنقلة أو خدمات الاتصالات المقدّمة عبر بروتوكول الإنترنت.	A fair liberalization of Directory Services shall allow non-licensed providers to apply for a license to be able to provide Directory Services in Jordan. The national numbering plan should forsee a defined 5- or 6-digit short code for Directory Services valid on all fix, mobile or IP networks without the necessity to dial prefix numbers on national call routings to a Directory Service provider. Licensees with granted digital space should be obliged: - to provide their subscriber data to Directory Service providers, and	**شركة شوارتز**	نعارض بشدة رأي شركة شوارتز من حيث ضرورة إلزام المرخص لهم بتقديم معلومات الدليل لمزودي خدمة الدليل، ونشير ونؤكد مرة أخرى أن هذه الخدمة تقوم على أساس تجاري بحث يجردها من نطاق الصلاحيات التنظيمية للهيئة، وهو الرأي الذي سبق توضيحه ويتفق مع ملاحظات معظم المرخص لهم.	**الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة- زين**	بموجب قانون الاتصالات يناط بالهيئة من خلال مجلس مفوضيها منح الرخص التالية على وجه الخصوص: -إنشاء وتشغيل وإدارة شبكات اتصالات عامة وتقديم خدمات الاتصالات للمستفيدين. أو -إنشـــــاء وتشغيل وإدارة شبكات اتصالات عامة. أو -تقديم خدمات الاتصالات للمستفيدين . - منح الرخص المتعلقة باستخدام الترددات الراديوية الموزعة والمخصصة. وعليه، لا يمكن للهيئة منح رخصة مخصصة لتقديم خدمات الدليل في الأردن، فيما يستطيع الراغب بتقديم خدمة الدليل الحاصل على رخصة من الهيئة تقديم تلك الخدمة. وللتوضيح فقد أصبح النص على النحو الآتي: تطبق هذه التعليمات على المرخص له الذي تُخصص

له سعات رقمية من خطة الترقيم الوطنية سواءً أكان ذلك لتقديم خدمة الهاتف الثابت أو خدمة الاتصالات المتنقلة أو خدمات الاتصالات الصوتية المقدّمة عبر بروتوكول الإنترنت، كما وتطبق على المرخص لهم الذين يقدمون خدمة الدليل. - فيما يتعلق بايجاد خطة الترقيم الوطنية لتعريف رقم مختصر، فقد تكفلت التعليمات ذات العلاقة بخطة الترقيم الوطنية بالإشارة إلى هذا الشأن. - فيما يخص إلزام المرخص لهم بتقديم معلومات مشتركيهم إلى مزودي خدمة الدليل، لابد من التوضيح بأنّ اتفاقيات الترخيص قد نصت على ما يلي: The Licensee shall not be required to disclose Customer information to a competitor or to otherwise cooperate in the provision of directory services with that competitor in accordance with this Section 11.1 unless equivalent obligations are also imposed on that competitor وعليه يلزم المرخص له بكشف المعلومات المتعلقة بمشتركيه بحدود هذه الأحكام، ويكون لزاماً عليه تزويد المرخص له غير المنافس ببيانات مشتركيه دون قيد. بالنسبة لإلزام المرخص لهم بإنجاز ترتيبات الربط				- to complete interconnections of necessary short codes of the said providers.	

					البيني مع مزودي خدمة الدليل، فإنّه بموجب قانون الاتصالات يقع الإلتزام بالربط البيني على **المرخص لهم** حسب متطلبات رخصهم، وبالتالي فإنّ المرخص له الذي يزود خدمة الدليل ينسحب عليه ذات الحكم. ولمزيد من الوضوح فقد تمت إعادة صياغة المادة لتكون على الشكل التالي: "تطبق هذه التعليمات على المرخص له الذي تُخصص له سعات رقمية من خطة الترقيم الوطنية سواءً أكان ذلك لتقديم خدمة الهاتف الثابت أو خدمة الاتصالات الصوتية المقدمة عبر بوتوكول الإنترنت، كما وتطبق على المرخص لهم الذين يقدمون خدمة الدليل."
المادة (٤) تقديم الخدمة: ٤/أ- يلتزم المرخص له بتقديم الخدمة لطالبيها وفقاً لأحكام هذه التعليمات، وبحيث يتم ما يلي: ٤/أ/١. توفير الخدمة عبر الهاتف وفق التعرفة النافذة، وإدراج رسالة صوتية لدى الاتصال بالرقم المخصص للخدمة تُعلم المتصل بالتعرفة النافذة.	Although Advice of Charge mechanisms have the purpose to allow cost control to the consumer, its affects should be observed in detail prior to burden telephone Directory Services. For the benefit of cost control, Advice of Charge will lead to a costly perception of using Directory Services over the phone and will therefore deter consumers. Cost control can be achieved through general mechanisms such as prepaid voice	**شركة شوارتز**			- جاءت صياغة المادة على ذلك النحو في ضوء الفقرة (٣,٥,١) من اتفاقيات الترخيص الواردة انسجاماً مع قانون الاتصالات الذي يلزم المرخص له بالإعلان المسبق عن أجور الخدمات وطرق تحصيلها، حيث يتعين على المرخص له أن يضمن بأن تكون أجور الخدمات التي يقدمها للعملاء شفافة تماما. من ناحيةٍ ثانية ترى الهيئة بأن تخوف شركة (شوارتز) بشأن مسألة إعلام المتصل مسبقاً بتعرفة خدمة الدليل في غير محله، وتضيف بأنها تُولي حماية مصلحة المتصل بهذه الصياغة بمنحه الخيار بين الاستمرار بالمكالمة أو إغلاق الخط وعدم المتابعة. وإن إجراء ترتيبات الربط

	traffic or customer invoice caps. As long as other voice traffic such as international outgoing calls or fixed to mobile traffic have no obligation to advice on charges, telephone Directory Services should be treated at equal terms. In order not to discriminate telephone Directory Service providers, it is recommended to refrain from informing the caller on the applicable fare prior to such call.				البيني مع المرخص لهم تكفل الحصول على هذه الخدمة من المرخص لهم بالتكلفة ويبقى الخيار للمرخص له مزود خدمة الدليل بوضع التعرفة المناسبة له للمشترك المستفيد من الخدمة. ولقد استبدلت بعبارة "وبحيث يتم ما يلي" العبارة "ومع مراعاة" للمزيد من التوضيح. ولقد تمت إضافة بند جديد ينص على: "إعداد الدليل وتضمينه بيانات دقيقة ومحدثة حول مشتركيه" للمزيد من التوضيح والتحديد، بما انعكس على إزاحة الترقيم في بقية البنود.
٤/أ/٢. توفير الخدمة مجاناً على الموقع الالكتروني الخاص بالمرخص له وتحديثه بشكلٍ دائم ليشمل أرقام المشتركين الجدد طوال العام.	إن الالتزام المترتب على المرخص له هو توفير خدمة الدليل لمشتركيه بسهولة وبالآلية التي يراها مناسبة، لذا فإن إلزام المرخص لهم بتوفير هذه الخدمة على المواقع الإلكترونية الخاصة بهم يتنافى مع ذلك وقد يؤدي ذلك إلى إساءة استغلالها، وبالتالي فإننا نطلب من الهيئة الكريمة حذف هذا البند. لا يوجد سند قانوني يلزم الشركات بتقديم الخدمة على الموقع الإلكتروني مجاناً، خاصة أن هذه الخدمة لها كلفة، ولا نوافق على مطالبة	**الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة- زين** **شركة أمنية للهواتف المتنقلة**	نؤيد موقف شركة زين فيما يتعلق بموقفها المذكور في المادة رقم ٤/أ/٢ من مسودة تعليمات الدليل حيث تسلط شركة زين الضوء على أهمية عدم الحصول على خدمة من هذا النوع عبر الإنترنت مجاناً. برأينا فإن هنالك قلقاً قائماً من سوء استخدام الدليل الإلكتروني عبر الإنترنت أو التلاعب به	**شركة أورانج الخط الثابت والخلوي**	ترى الهيئة ضرورة توفير الخدمة بآليات متعددة تتيح لجميع فئات المستفيدين الحصول عليها، ومن بين ذلك توفير الخدمة على الموقع الالكتروني الخاص بالمرخص له حيث قد يغدو الحصول على خدمة الدليل عبر الإنترنت في ظل التسارع المضطرد في استعمالات الانترنت خياراً مرجحاً لبعض المستفيدين، دون التقليل من أهمية باقي الخيارات. - تمّ حذف كلمة مجاناً، ليصبح نهج مجانية الخدمة على الموقع الإلكتروني من صلاحية المرخص له، علماً بأنّ العديد من دول العالم تعد الخدمة على الموقع الإلكتروني خدمة مجانية بامتياز، فعلى سبيل المثال

	الشركات بأن تلتزم بذلك، كما أن ذلك يفتح المجال واسعاً لإمكانية إساءة الاستخدام. لذا نطالب بشطب هذه الفقرة من التعليمات.		ولم تتم دراسته من قبل الهيئة. ونؤيد شركة زين في طلبها حذف هذه الفقرة.		تتيح (زين البحرين) خدمة الدليل الالكتروني المجاني. أما بالنسبة لعبارة "أرقام" فقد تم استبدالها لتصبح "بيانات" بما يضمن قاعدة أوسع من التعريفات وعليه يصبح النص على النحو الآتي: - توفير الخدمة على الموقع الالكتروني الخاص بالمرخص له وتحديثه بشكلٍ دائم ليشمل بيانات المشتركين الجدد طوال العام.
			نؤيد شركة أمنية بأنه لا يوجد أساس قانوني لإلزام المشغلين بتقديم خدمة دليل إلكترونية مجانية عبر الإنترنت.	**شركة أورانج الخط الثابت والخلوي**	
	It is recommended not to regulate Directory Services over websites as free of charge. Regulated fares, even as free of charge, would unnecessarily destroy the full scope of dynamics of services variety and it would limit the possible scope of services on the long run - an unnecessary effect with disadvanteges for the services development and therefore disadvantages for the consumer. Today, it is expected that service providers would provide such services without charges, but non-regulation of such	**شركة شوارتز**	نتفق مع الملاحظات العامة المقدمة من شركة الاتصالات الأردنية حول هذا البند ونؤكد عدم أي سند قانوني أو تنظيمي يبرر فرض مثل هذا الالتزام وخاصة بشكل مجاني، مع وجود الاعتبارات الأخرى المتمثلة بإمكانية إساءة استخدام هذه المعلومات، قابلية تعرضها للقرصنة، بالاضافة إلى التأثيرات السلبية المتعلقة بطبيعة التركيب الاجتماعي والثقافي للمجتمع الأردني في حال إتاحة هذا الكم الكبير من	**الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة- زين**	فيما يتعلق بالتخوف من إساءة الاستخدام، فإنّه يتعيّن على المرخص له توفير الخدمة على الموقع الالكتروني من خلال وسائل فنية/ تقنية أمنية تكفل حمايتها من إساءة الإستخدام، وهو ما يجري العمل به بالفعل لدى بعض المشغلين من خلال تخصيص اسم مستخدم وكلمة مرور أو حجب الاستفسارات التي تقود إلى نتائج بالجملة.

	fares leaves enough economical room for different business plans in the future.		المعلومات بهذا الشكل السهل الاختراق والإمكانية الكبيرة لإساءة الاستخدام. نؤيد ما ورد بملاحظة شركة شوارتز بخصوص أن لا تكون هذه الخدمة مجانية وذلك في حال قيام المرخص لهم بتقديمها، مع أننا نؤكد بشدة على عدم فرض هذا الالتزام كما ورد في الملاحظات العامة المقدمة من شركة الاتصالات الأردنية حول هذا البند.	**الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة- زين**	
٤/أ/٣. إتاحة الحصول على أرقام هواتف المشتركين انطلاقا من أسمائهم، ويمتنع على المرخص له تزويد المستفيد باسم المشترك أو أي من معلوماته الشخصية عند الاستعلام بتقديم رقم الهاتف.	Communication over the phone links minimum two subscribers together. It is always respectful to know all involved communicators. Anonymous communicators have the possibility to withhold their caller-ID. On the other side, allowing Reverse Search will prevent from fraudulent telephone use.	**شركة شوارتز**	لا نتفق مع رأي شركة شوارتز حول ضرورة توفير معلومات أخرى غير الاسم ورقم الهاتف، كما نعارض طلبها توفير إمكانية البحث العكسي (أي البحث عن الاسم انطلاقاً من رقم الهاتف).	**الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة- زين**	- تؤكد الهيئة بأنّ الحصول على معلومات المشتركين يجب أن يتم انطلاقاً من أسمائهم والقول بغير ذلك سيؤدي إلى المساس بخصوصية المشترك الذي يجهل المستفيد هويته طالما يستفسر عنه من خلال رقمه. - ومن ناحيةٍ أخرى ورداً على ملاحظة شركة شوارتز فإنّ أي اتصالات من قبل مجهولين تؤدى إلى إزعاج المستفيد يجرى التعامل معها من خلال إجراءات مخصوصة تعالج كل شكوى من إزعاج حتى لو صدر عن رقم غير معرف (وفق خاصية إخفاء الرقم). وللتوضيح فقد أصبح نص المادة على النحو التالي: "إتاحة الحصول على أرقام

					هواتف المشتركين وبياناتهم تبعاً لأسمائهم، ولايجوز للمرخص له تزويد المستفيد باسم أي مشترك أو بأي بيانات إضافية متوفرة لديه عند الاستعلام بتقديم رقم الهاتف."
٤/أ/٤. اتخاذ الإجراءات الهادفة لمنع كل استعمال غير مشروع للدليل.	الفقرة فضفاضة وتحمل الشركات التزاماً غير محدد وغير منضبط، وليس بوسع الشركات التحقق من الهدف من الحصول على المعلومة. لذا نطالب بشطب هذه الفقرة من التعليمات. To be able to provide Directory Services it is strongly advised to issue licenses. This allows TRC to observe and to approve data handling on each technical system in order to increase the credibility of Directory Service providers and minimizes fraud potentials.	**شركة أمنية للهواتف المتنقلة** **شركة شوارتز**	نؤيد شركة أمنية في تعليقاتها فيما يختص بهذه المادة حيث أن فقرة كهذه غامضة وغير محددة.	**شركة أورانج الخط الثابت والخلوي**	- إن مؤدى النص يقتضي أن يكثّف المرخص لهم جهودهم لحماية البيانات الشخصية للمشترك التي يحتفظون بها في ملفاتهم الالكترونية و/ أو الورقية، وهو ما يستلزم– على سبيل المثال- حصر عملية الدخول إلى المعلومات الخاصة بالمشترك على موظفين معينين مصرّح لهم بذلك لئلا يساء استخدامها لغير الغايات المقصودة. وكذلك اتخاذ أيّة إجراءات أو مراعاة أية معايير حماية لازمة عندما يتمّ الاستعانة بالغير لغايات تقديم الخدمة على سبيل المثال عن طريق outsourcing. ويندرج تحت هذا البند بأنه لا يجوز لأي مرخص له تجميع معلومات المشتركين أو استخدامها لغير هذه الغاية، ولا يجوز بالتالي إفشاؤها أو الإفصاح عنها بخلاف أحكام التعليمات وبالقدر الذي تسمح به التشريعات النافذة. فيما يتعلق بملاحظة شركة شوارتز فإننا نحيل إلى ما ورد في النقطة الأولى من رد الهيئة على الملاحظات الواردة حول نص المادة (٣). لمزيد من التوضيح حولت العبارة: "اتخاذ الاجراءات" لتصبح "اتخاذ كافة الاجراءات".

٤/ب- يجب أن تشمل الخدمة المعلومات المتعلقة بمشتركي المرخص له، وبمشتركي المرخص لهم الآخرين بالنظر إلى المعلومات المتاحة للمرخص له. ٤/ج- يلتزم جميع المرخص لهم بتوفير المعلومات المتعلقة بمشتركي المرخص لهم الآخرين في الأردن، وبالتعاون فيما بينهم لهذه الغاية.	نؤمن بأن الهدف الأساسي من وراء استخدام معلومات مرخص لهم آخرين يجب أن يكون استناداً لاتفاقية الترخيص: "يجب على المرخص له التعاون مع المرخص لهم الآخرين في الأردن بحيث يمكنهم من الوصول إلى المعلومات المتعلقة بمشتركي المرخص له ولتدرج ضمن خدمة الدليل الخاصة بهم." هنالك غموض في المادة ٤/ب والمادة ٤/ج. لا بد من تعديل المادة ٤/ج لتضم المادة ٤/ب وأن تنص بأن يتعهد المرخص لهم بالتعاون بدلاً من "يلتزم جميع المرخص لهم بتوفير المعلومات". ولا بد من إلغاء و/أو تعديل أي نص أو فقرة تتسبب في الغموض بهذا الخصوص.	**شركة أورانج الخط الثابت والخلوي والإنترنت**	لا نتفق مع ملاحظة شركة أورانج وذلك بالإشارة إلى أن هذه الخدمة تقوم على أساس تجاري بحت كما تم توضيحه مسبقاً.	**الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة- زين**	توجب التعليمات على المرخص لهم التعاون فيما بينهم بتقديم المعلومات المرتبطة بخدمة الدليل، وعليه إذا طلب من أحد المرخص لهم معلومات بخصوص مشتركي مرخص له آخر، فإن على ذلك المرخص له أن يقوم بتوفير هذه المعلومات وذلك من دون إعاقة أو مماطلة وبالنظر لما هو متاح للمرخص المعني من بيانات متعلقة بمشتركيه، وهو ما تقوم به بالفعل حالياً شركة أمنية للهواتف المتنقلة، مشيرين في هذا الصدد بأنّ تطبيق التعليمات سيضمن لجميع المرخص لهم المعنيين الحاصلين على رخصة وفقاً لقانون الاتصالات والتعليمات النافذة الحصول على معلومات مشتركي المرخص لهم الآخرين، وهو ما سيؤدي إلى تزويد المستفيدين بمعلومات دقيقة بكفاءة عالية.
	Liberalization of Directory Services should not oblige public network operators to act as Directory Services provider. Further, any provider of Directory Services shall not be obliged to utilize subscriber information of all public network operators. Yet, all public network operators should be obliged to provide all subscriber information, as defined, to each Directory Service	**شركة شوارتز**	إننا نعارض ما ورد في رد شركة شوارتز بخصوص إلزام مشغلي الشبكات العامة بتزويد معلومات مشتركيهم لمزودي خدمة الدليل بالطريقة التي تم طرحها في رد الشركة أي من خلال (DVD)، وما يتبعها من عملية تحديث لهذه المعلومات، كما أوضحنا في (١) أعلاه من كون هذه الخدمة ذات	**الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة- زين**	- ما تضمنته الفقرة (٤/ب) ليس إلاّ حكماً مماثلاً لما التزم به المرخص له في اتفاقية ترخيصه. - فيما يتعلق بالقول بغموض الفقرتين ب و ج من المادة الرابعة، فإنّ الهيئة ترى بأنّ النص يستغرق ما تضمنه الالتزام الوارد في الرخصة دون أدنى توسع. ولمزيدٍ من التوضيح فقد تمّ دمج الفقرتين في واحدة ليصبح النص على النحو الآتي: "على جميع المرخص لهم توفير البيانات المحدثة المتعلقة بمشتركي المرخص لهم الآخرين في الأردن، والالتزام بالتعاون فيما بينهم لهذه الغاية، إذ يلتزم المرخص له بتقديم

	provider upon request. Such data provisioning should be processed in two steps: First, each public network operator shall provide all subscriber data in a defined format by TRC on a DVD to each requesting Directory Service provider. Second, as ongoing update process each public network operator shall provide minimum once per week only changed subscriber information – meaning new, deleted, changed information - on a DVD to all contracted Directroy Services provider in the first step.		طابع تجاري بحت ويجب عدم إخضاعها لأي قرارات تنظيمية.		الخدمة بحيث تشمل البيانات المتعلقة بمشتركيه وبيانات مشتركي المرخص لهم الآخرين المتوفرة لديه. - وفيما يتعلق بملاحظة شركة شوارتز، فإنّه لابد من التأكيد على أن اتفاقيات الترخيص والتعليمات الصادرة بالاستناد إلى القانون تعتبر مصدراً لإلزام المرخص لهم المعنيين بتقديم خدمة الدليل. - أمّا بالنسبة لمزودي خدمة الدليل الحاصلين على رخصة وفقاً لأحكام القانون فإنّ المرخص لهم ملزمين بالتعاون فيما بينهم لهذه الغاية، بغض النظر عن الآليات المقترحة والترتيبات التي يُتفق عليها بين المرخص لهم بما يحقق التعاون المفروض.
٤/د- يتوجب على المرخص له استخدام أي من المعلومات المتعلقة بالمشترك التي تم الحصول عليها من المرخص لهم الآخرين لغرض تقديم خدمات الدليل فحسب، وليس لأي غرض أخر.	نشدد على مسألة كيفية تمكن الهيئة من ضمان بأن المرخص له لن يسيء استخدام هكذا خدمة. من المهم تسليط الضوء على العبء إثبات مسألة كهذه صعب جداً. نتمنى على الهيئة التفصيل أكثر عن الخصوص.	**شركة أورانج الخط الثابت والخلوي والإنترنت**			إن إلزام المرخص لهم بالتعاون فيما بينهم بتوفير المعلومات المتعلقة بمشتركيهم يفترض بالضرورة أن يكون مقصوراً على غرض تقديم خدمات الدليل، فيحظر استخدام البيانات لأي أغراض تسويقية أو ممارسات غير تنافسية، علماً بأنّ موضوع إثبات إساءة استخدام أي من المعلومات المتعلقة بالمشترك التي تم الحصول عليها من المرخص لهم الآخرين هي مسألة قانونية تخضع لقواعد الاثبات المرسومة بموجب التشريعات النافذة.

					تمّ تعديل ترقيم البند ليصبح ٤/ج. ولقد تم استبدال العبارات "أي من المعلومات" و"فحسب" لتصبح "بيانات" و"حصراً" على الترتيب.
					تمّ إضافة البند ٤/د لتأكيد مسألة إتاحة النفاذ إلى الخدمة فيما بين المرخص لهم حيث جاء نصّه على النحو الآتي: "يلتزم المرخص له بتوفير خيار النفاذ إلى خدمة الدليل الخاصة بالمرخص لهم الآخرين، وبالأجور المقرة من قبل الهيئة لهذه الغاية."
٤/هـ- لا يُلزم المرخص له بكشف المعلومات المتعلقة بمشتركه للمرخص له المنافس ولا بالتعاون في تقديم خدمات الدليل مع ذلك المرخص له المنافس ما لم تفرض التزامات مماثلة على ذلك المرخص له المنافس.	In order to clarify additionally, all public network operators shall be obliged to provide their subscriber data as defined in C to each requesting licensed Directory Service provider. Public network operators shall not be obliged to act as Directory Service providers. Any public network operator wishing to provide licensed Directory Services shall have right to access subscriber information of other public network operators.	**شركة شوارتز**			نفس الرد الوارد بشأن ملاحظة شركة شوارتز حول الفقرة (٤/ج) أعلاه. - تمّ تعديل الصياغة على النحو الآتي: يُلزم المرخص له بتقديم البيانات المتعلقة بمشتركيه إلى المرخص لهم وبشكل دائم ومحدث وبأجور مبنية على الكلفة ووفقاً لما تقره الهيئة، وبالتعاون معهم في تقديم خدمات الدليل. .
٤/ب- يجب أن تشمل الخدمة المعلومات المتعلقة بمشتركي المرخص له، وبمشتركي المرخص لهم	المواد (٤/ب، ٤/ج، ٤/د، ٤/هـ): بما أن هذه الخدمة تقوم على علاقة تجارية بحتة ما بين المرخص لهم وبالاتفاق فيما بينهم على آلية تقديمها، فإن شركة زين	**الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة - زين**	نتفق مع موقف شركة زين بأن العلاقة بين المشغلين المرخص لهم هي علاقة تجارية وبأن	**شركة أورانج الخط الثابت والخلوي**	تؤكد الهيئة مجدداً بأنها صاحبة القرار فيما يختص بتشريع الحيثيات المتعلقة بخدمة الدليل استناداً للأحكام الواردة في قانون

الآخرين بالنظر إلى المعلومات المتاحة للمرخص له. ٤/ج- يلتزم جميع المرخص لهم بتوفير المعلومات المتعلقة بمشتركي المرخص لهم الآخرين في الأردن، وبالتعاون فيما بينهم لهذه الغاية. ٤/د- يتوجب على المرخص له استخدام أي من المعلومات المتعلقة بالمشترك التي تم الحصول عليها من المرخص لهم الآخرين لغرض تقديم خدمات الدليل فحسب، وليس لأي غرض أخر.	لا ترى أي مبرر لفرض هذا الالتزام على المرخص لهم، وعليه فإننا نطلب من الهيئة الكريم حذف جميع هذه البنود. المواد (٤/ب و ٤/ج و ٤/د و ٤/هـ): لا يوجد أي سند قانوني لفرض هذه الالتزامات على المرخص لهم، ولا نوافق على مطالبة الشركات بأن تلتزم بذلك، خاصة أن هذه الخدمة تقوم على علاقة تجارية بين المرخص لهم وبالاتفاق فيما بينهم على آلية تقديمها، لذا نطالب بشطب الفقرات المذكورة أعلاه من التعليمات.	**شركة أمنية للهواتف المتنقلة**	الهيئة لا تملك السلطة القانونية لتحديد تعرفة للخدمة وتباعاً فإن التعرفة يجب أن تحتسب على أساس تجاري.		الاتصالات. وعليه فمن الطبيعي تفصيلها إلى مقدار تطمئن من خلاله إلى قيام تعاون بين المرخص لهم في تقديم الخدمة بمستوى لا ينزل عمّا تحدده أحكام هذه التعليمات. علماً بأنّ من صور التعاون المرجو من النص- وعلى غرار ما هو معمول به في بعض الدول- قيام المرخص لهم بتبادل وتجميع معلومات عملائهم، لتسهيل إصدار دليل هاتفٍ مدمج، فلا يَلزم المستفيد الرجوع إلى أكثر من دليل مطبوع/ منشور حيث تكون معلومات الدليل مدمجة بغض النظر عن المرخص له الذي يخصص رقم الهاتف أو يصدر الدليل المطبوع. أي أننا نطمح إلى إنجاز دليل عامٍ لمشتركي جميع مقدمي خدمات الاتصالات المعنيين يوضع رهن إشارة العموم، ويتيح نفاذاً إلكترونياً إلى ذلك الدليل، فضلاً عن تمكين المستفيدين من الوصول إلى المعلومات المتعلقة بمشتركي المرخص لهم الآخرين عبر الهاتف. نشير بأنّه تمّ دمج البندين ب وج وتعديل الترقيم على النحو المبيّن آنفاً.
المادة (٥) احتساب التعرفة: ٥/أ- يتم احتساب تعرفة خدمة الدليل عبر الهاتف على أساس المكالمة	هذا المعيار فضفاض ونطالب بأن يكون لمقدم الخدمة الحق بتحديد تفاصيل الخدمة كما يناسبه ودون تقييد من الهيئة، فمثلاً قد يرغب مقدم	**شركة أمنية للهواتف المتنقلة**	نوافق مع شركة أمنية بخصوص المواد (٥/أ، ٥/ج، ٥/د، ٦/أ، ٦/ب و	**شركة أورانج الخط الثابت والخلوي**	- لا ترى الهيئة بأنّ النص فضفاض أو غامض، وهو نصٌ من وحي التطبيقات المثلى الذي يؤمل أن يُفضي إلى تقّديم الخدمة بدقةٍ ووضوح

بغض النظر عن مدّتها، ويسمح للمستفيد باستفسارين اثنين في كل مكالمة.	الخدمة بتحديد الحد الأقصى للمكالمة بمدة (٢) دقيقة. البند (٥/أ، ٥/د): كما تم توضيحه سابقاً، بما أن هذه الخدمة تقوم على علاقة تجارية بحتة ما بين المرخص لهم أو المعنيين بتقديم هذه الخدمة، فإنها لا تخضع للصلاحيات الممنوحة للهيئة بما فيها آلية احتساب تعرفة الخدمة، وإنما يتم احتساب التعرفة على أساس تجاري بحت.	**الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة- زين**	٨) حيث أن هنالك الكثير من الغموض الذي يكتنف المواد المذكورة سابقاً وعليه نؤيد حذفها.		وسرعة عالية. - من جهةٍ أخرى فإنّ الصلاحية في تبني الهيئة لكيفية احتساب تعرفة خدمة الدليل عبر الهاتف تستند إلى ذات المرجعية التي بموجبها أمسكت الهيئة عن فرض تعرفةٍ بعينها على الخدمة مدار البحث مراعيةً في ذلك مصلحة المستفيدين إلى جانب مصلحة المرخص لهم,
	The telephone Directory Service is not a goodwill service in order to be charged per call. Directory Services are only able to develop qualitatively under liberal economic circumstances. This has been proven on other liberalized Directory Services markets already. Therefore, the fare .should generally be charged per minute. Additionally, inquiries should not be limited charging per minute and without inquiry amount limitation will meet the convenience needs of the caller and it will also simplify the individual economic model of the service	**شركة شوارتز**				

	provider.				
٥/ج- لن يتم احتساب تعرفة المكالمة إذا تبّين بأنّ المعلومات المعطاة للمستفيد غير دقيقة أو كان هناك خلل في المكالمة التي يتعّين تسجيلها لضمان كفاءة وجودة الخدمة.	ليس بمقدور الهيئة أو حتى الشركة التحقق من هذا الأمر، كما أن تسجيل المكالمة يجب أن يكون أمر جوازي للشركة وليس أمراً وجوبياً، إضافة إلى أن اللغة المستعملة فضفاضة وغير واضحة. لذا نطالب بشطب هذه الفقرة من التعليمات. المادة ٥/ج غير واضحة وغامضة. لا بد على الهيئة من التحديد والتوضيح بمثال حي بما تعنيه عبارة "غير دقيقة". إن عبارة "غير دقيقة أو كان هناك خلل في المكالمة" هي عبارة مبهمة ولا توضح المعنى المقصود وعليه فإننا نطالب حذف هذا البند. يجب أن Debit issues should be clarifiied between the call originating network operator and the caller. In case of non-existing data it is acceptable not to debit the caller for its inquiry. In case of false subscriber information only the hosting operator of the said subscriber can be taken into responsibility.	**شركة أمنية للهواتف المتنقلة** **أورانج الثابت خلوي وإنترنت** **الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة- زين** **شركة شوارتز**	نوافق مع شركة أمنية بخصوص المواد (٥/أ، ٥/ج، ٥/د، ٦/أ، ٦/ب و ٨) حيث أن هنالك الكثير من الغموض الذي يكتنف المواد المذكورة سابقاً وعليه نؤيد حذفها.	**شركة أورانج الخط الثابت والخلوي**	يتعيّن على مقدم الخدمة التأكد من أن معلومات المستخدمين صحيحة ودقيقة ومحدثة لتحقيق الأغراض المرتجاة من قبل طالب الخدمة. من جهةٍ أخرى، وبشأن ملاحظة شركة أورانج الخط الثابت حول عبارة "غير دقيقة" فقد سبق أن التزمت الشركة بهذا الشأن بتقديم "خدمة دقيقة وواضحة للمستهلك، وبحيث لن تسجل الكلفة على فاتورة المشترك الشهرية في حال ثبت لاحقاً أنّ المعلومة المعطاة للمواطن غير دقيقة أو كان هنالك أي خلل في المكالمة" جريدة الغد ٢٠٠٦/٥/١٧. ويمكن إدراج مثال يكون مناطاً لتطبيق النص: اتصال أحد المستفيدين هاتفياً للسؤال عن رقم شخص ما، ولدى طلبه للرقم اكتشف بأنه قديم غير محدث وبأن الرقم يخص غير الشخص المطلوب. فالمثال يوضح تقديم معلومة "غير دقيقة"، بمعنى أنها إما غير صحيحة مطلقاً أو غير محدثة كما ينبغي ولا توجب بالتالي ترتيباً لأجور على هذا المستفيد كونه لم يستحصل فعلياً على خدمة حقيقية مرجوة. والواقع أنّ ذلك يستتبع بأن تقوم الشركات المرخص لها في معرض تقديمها لخدمة الدليل بكفاءة وجودة بأن تقدم خدمة إرشاد الأطراف المتصلة برقم تمّ نشره في الدليل المطبوع أو الالكتروني خاطئاً أو تمّ تغيّر الشخص المخصص له ذلك الرقم- وإلى حين تصحيح البيانات

					أو تحديثها- وذلك بإرشاده إلى الرقم الصحيح، دون أن يتكبد المستفيد أي رسوم على الاتصال بالرقم الخاطئ. يذكر بأن المرخص له ولغايات تتعلق بجودة خدمة الدليل يقوم حالياً بتسجيل المكالمات المتصلة بهذه الخدمة، فاقتضاء التسجيل بموجب التعليمات ليس إلاّ ترسيخاً لممارسة قائمةٍ بالفعل. فيما يتعلق بملاحظة شركة شوارتز، فإنه من الثابت وفقاً لقواعد المسئولية بأنّ مقدّم الخدمة هو الذي تقوم قبله المسئولية المباشرة، وبالتالي يتم تطبيق القواعد المتعلقة بالمسئولية، وبحيث يتم رجوع المرخص له مزود الخدمة على المرخص له الذي ثبت وجود خطأ في معلومات أحد مشتركيه. وعدلت بعض الرتوش في الصياغة لتصبح على النحو التالي: "لا يتم احتساب تعرفة المكالمة إذا تبيّن بأن البيانات المعطاة للمستفيد غير دقيقة أو كان هناك خلل في المكالمة، ولهذه الغاية يتعيّن تسجيل المكالمة لضمان كفاءة وجودة الخدمة"
٥/د - يجري احتساب التعرفة وفق الأسس المعتمدة والمقرّة من قبل الهيئة.	نطالب بأن تكون رغبة المشترك هي الأساس لهذا الأمر، كونه هو من يقوم بالدفع، فبعد إعلامه بالتعرفة، يكون المشترك هو من يقرر المواصلة أم لا، إضافة إلى أن هذه الخدمة تقوم على علاقة تجارية ما بين المرخص لهم أو المعنيين بتقديم هذه الخدمة، وبالتالي يتم احتساب التعرفة على	**شركة أمنية للهواتف المتنقلة**	نوافق مع شركة أمنية بخصوص المواد (٥/أ، ٥/ج، ٥/د، ٦/أ، ٦/ب و ٨) حيث أن هنالك الكثير من الغموض الذي يكتنف المواد المذكورة سابقاً	**شركة أورانج الخط الثابت والخلوي**	- لا تؤدي الفقرة إلى سلب المشترك بأن تكون رغبته هي الأساس لذلك الأمر بل إن الهيئة تشجع على معرفة المشترك لحقوقه والتعرفة المترتبة عليه جراء الوصول إلى هذه الخدمة في كل مرة يقوم بالاتصال بها. - على الرغم من عدم تحديد الهيئة حاليا

	أساس تجاري. البند (٥/أ، ٥/د): كما تم توضيحه سابقاً، بما أن هذه الخدمة تقوم على علاقة تجارية بحتة ما بين المرخص لهم أو المعنيين بتقديم هذه الخدمة، فإنها لا تخضع للصلاحيات الممنوحة للهيئة بما فيها آلية احتساب تعرفة الخدمة، وإنما يتم احتساب التعرفة على أساس تجاري بحت. Defining general principles for the fare is acceptable as long as TRC does not intend to regulate retail fares. Regulated retail fares would unnecessarily destroy the full scope of dynamics of services variety and it would limit the possible scope of services on the long run - an unnecessary effect with disadvanteges for the services development and therefore disadvantages for the consumer.	**الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة- زين** **شركة شوارتز**	وعليه نؤيد حذفها.		لأسس احتساب التعرفة التي تدفع من قبل المستفيد للمرخص له لقاء خدمة الدليل إلاّ أنّ واقع المنافسة يفرض بالضرورة استيفاء تعرفة عادلة ومعقولة في ظل وجود المنافسة. - من جهةٍ ثانية، وفي هذا السياق ينبغي الإشارة إلى أن أحد جوانب خدمة الدليل هو الذي يتم تقديمه من مرخص له إلى المرخص لهم الآخرين بموجب اتفاقيات الربط البيني، حيث أنّ احتساب كلفة هذه الخدمة بصفتها إحدى خدمات الربط البيني يلتزم المرخص لهم بتقديمها للمرخص لهم الآخرين بالتكلفة وذلك بموجب البند 4.5.3 المعنون بـ Directory Enquiries من تعليمات الربط البيني والمادة رقم ٢٨٩ من ذات التعليمات، مشيرين بهذا الصدد إلى قرار المجلس رقم (a-b/2009) issued on 27 September 2009) وما ورد فيه بشأن تطبيق مبادئ احتساب تكاليف خدمات الربط البيني عن طريق TSLRIC+. فالنص يشير بصيغته إلى كافة أحكام المرجعيات القانونية والتنظيمية التي تتيح للهيئة تحديد الأجور في الأحوال التي يجيز فيها القانون ذلك.	
٦/أ- يتوجب على المرخص له بخصوص خدمة الهاتف الثابت:	إلزام شركة الاتصالات الأردنية بتوفير الدليل الورقي المطبوع يشكل هدراً للأموال ودون أي	**شركة أمنية للهواتف المتنقلة**	نؤيد شركة أمنية في عدم فرض الدليل الورقي على	**شركة أورانج الخط الثابت**	لا يقتصر الالتزام على شركة الاتصالات الأردنية، فأي مرخص له يقدّم خدمة الهاتف الثابت بما فيه مقدم

- توفير دليل هاتف ورقي مطبوع خاص بمشتركيه في كافة مراكز خدمات المشتركين التابعة للمرخص له في جميع محافظات المملكة. - تحديث الدليل الورقي سنوياً وتوفيره للمستفيدين في بداية كل عامٍ ميلادي.	مبرر، طالما سوف يتم تحديثه في كل عام ولندرة التعامل به، لذا نطالب بأن يكون توفير الدليل الورقي المطبوع اختيارياً. وبالمقابل فإن هناك إمكانية توفير ملف إلكتروني يحتوي على المعلومات ويمكن للراغب طباعته إن رغب بذلك. كما ذكرنا في تعليقاتنا العامة، نرفض فرض خدمة الدليل الورقي ونؤكد بأن إلزاماً من هذه الطبيعة لا يستند على قاعدة قانونية في قانون الاتصالات واتفاقية الترخيص. وقد فشلت مسودة التعليمات في تكوين أساس قانوني لإلزام من هذا النوع. تؤكد شركة أورانج للخط الثابت بأنه لا وجود لأساس قانوني في قانون الاتصالات أو في اتفاقية الترخيص يلزم الشركة بنشر دليل ورقي. كل من قانون الاتصالات واتفاقية الترخيص حددا فقط مسألة وجود خدمة الدليل دون أي قيود أخرى. لم تقم الهيئة بدراسة حاجة المستخدمين للدليل الورقي. فقد قامت شركة أورانج للهاتف الثابت بطباعة ١١,٠٠٠ دليل ورقي السنة الماضية ببيع منها أقل من ٨٠٠ نسخة فقط. بتحليل هذه الحقيقة، يتبين لنا بأن المستخدمين يفضلون استخدام خدمة الدليل التليفوني (١٢١٢) بدلاً من خدمة الدليل الورقي. إننا لا نرى أي مبرر لفرض هذا الالتزام على مشغلي خدمة الاتصالات	**شركة أورانج الخط الثابت** **الشركة الأردنية لخدمات**	شركة أورانج الخط الثابت كما أشارت شركة أمنية حيث أنه لا يوجد تبرير وهو نادراً ما يطلب من قبل المستخدمين. (مكرر) نوافق موقف شركة زين بأن المرخص لهم للاتصالات العامة يجب إن لا يجب أن يلزموا بتقديم خدمة الدليل الورقي تبعاً للتكلفة وللآثار البيئية والاعتبارات المتعلقة بحجم	**والخلوي** **شركة أورانج الخط الثابت والخلوي**	خدمة الاتصالات الصوتية عبر بروتوكول الانترنت على خطٍ ثابت يقع عليه بالضرورة ذات الالتزام. ولتوضيح مؤدى النص تمّ تعديل البند ليُصبح على النحو الآتي: يتوجب على المرخص له الذي يقدّم خدمة الهاتف الثابت بمن فيهم مقدمي خدمة الاتصالات الصوتية عبر بروتوكول الانترنت على خطٍ ثابت:... تؤكد الهيئة ضرورة توفر الدليل الورقي لتمكين كافة فئات المستفيدين بحسب احتياجاتهم من الوصول إليه عند الحاجة وذلك لحقيقة عدم قدرة جميع المشتركين من الوصول إلى الخدمة المذكورة أعلاه بنفس السوية، وعدمولا رغبة البعض الآخر بالتعامل مع الوسائل الإلكترونية الحديثة بشأن الحصول على هذه الخدمة، ولاعتباره مسألة أساسية في ثقافة خدمة الهاتف الثابت والمتجذرة عالمياً. وإذ تدرك الهيئة بأن الدليل الورقي ربما لا يكون الوجهة المفضلة لدى المشتركين الراغبين في الاستفادة من خدمة الدليل، وبالنظر للملاحظة بشأن تواضع حجم الإقبال على هذه الخدمة فإنّ الهيئة تترك للمرخص له المعني حرية توفير الدليل المطبوع بالكم الملائم بالنسبة له دون تقييد أو تعقيدات وعلى أساس تغطية حاجة المستفيدين لهذا الدليل الورقي على أرض الواقع، في ظل التطور التكنولوجي للطباعة حالياً، حيث يمكنه تقدير حاجة المستفيدين وفق مصادر معلوماته.

	العامة حيث أن توفر دليل هاتفي ورقي مطبوع هو أمر مكلف وغير مجد ونادراً ما يطلب من المشتركين، بالإضافة إلى أنه مخالف للتوجهات العالمية والالتزامات الدولية بموجب الاتفاقيات العالمية التي تعنى بالمحافظة على البيئة من حيث أنه في حال وجود بديل إلكتروني، لذا فإننا نطلب من هيئتكم الكريمة حذف هذه المادة والالتزام المترتب عليها.	**الهواتف المتنقلة- زين:**	الطلب كما ذكر أعلاه وكما تم أوضحنا في تقدمتنا الأصلية.		والواقع أنّه تجدر الاشارة إلى موقف شركة أورانج من الدليل الورقي التي سبق أن صرحت- في معرض ردها رفع التعرفة المفروضة على خدمات ١٢١٢- "بأنّ الهدف لم يكن تجارياً ولا بغرض تحقيق أرباح، وإنّما بغرض تشجيع الزبائن على **استخدام الدليل الورقي أو الالكتروني" الرأي ٢٠٠٩/٩/١٤.** عدلت صيغة المادة بحيث تشمل تعريفاً أوسع وأوضح لخدمة الهاتف الثابت ليصبح النص على النحو التالي: "يتوجب على المرخص لهم الذين يقدمون خدمة الهاتف الثابت بمن فيهم مقدمو خدمة الاتصالات الصوتية عبر بروتوكول الإنترنت على خط ثابت الالتزام بما يلي:"
	لم تناقش مسودة التعليمات مسألة سعر الدليل الورقي وتركت المسألة لرأي مجلس المفوضين. هذه القضية مهمة ولا بد من إدراجها في الصيغة النهائية لضمان عدم تحمل مزودي خدمة الهاتف الثابت أعباءً مالية إضافية غير ضرورية.	**شركة أورانج الخط الثابت**			تؤكد الهيئة بأن قرار مجلس المفوضين سيكون عادلاً بما يراعي مسألة عدم تحمل مزودي خدمة الهاتف الثابت أعباءً مالية إضافية غير ضرورية. الواقع أنّ العديد من الشركات المرخصة العربية تقوم بطباعة الدليل وتوزيعه مجاناً على مشتركيها، بل إنّ بعضها يلتزم بإيصاله للمستفيدين أو مخاطبتهم لتسلمه في مراكز خدماتها، في حين تفرض أخرى سعراً عادلاً، إنّ شركة الاتصالات الأردنية ووفقاً لقرار المجلس بهذا الخصوص تلتزم بسعر دينار واحد للدليل للعاصمة ونصف دينار لبقية المحافظات.
٦/ب- يترتب على الإخلال بالالتزامات الواردة	الكلام غير واضح، ما المقصود بوقف سريان التعرفة؟ فهل تقوم	**شركة أمنية للهواتف المتنقلة**	نوافق مع شركة أمنية بخصوص	**شركة أورانج الخط**	تعد الهيئة تقديم خدمة الدليل خدمة متكاملة ولا يجوز اجتزاؤها. وعدم

في الفقرة (أ) من هذه المادة وقف سريان التعرفة المفروضة لدى تقديم خدمة الدليل عبر الهاتف.	الشركات بتقديم الخدمة مجاناً؟ أم تقوم الشركات بالتسعير وفقاً للكلف الحقيقية لهذه الخدمة؟ بناء على عدم الوضوح، نطالب بإلغاء هذه الفقرة من التعليمات. نرفض اقتراح الهيئة بربط حق تحصيل التعرفة الهاتفية لخدمة الدليل التليفونية (١٢١٢) مع الالتزام بتقديم خدمة الدليل الورقي. نحث الهيئة على توضيح الأساس القانوني الذي يمنح الهيئة الحق بتغريم أورانج الهاتف الثابت أثمان تعرفة خدمة الدليل التليفوني بتعليقها في حال عدم وفائها بتقديم و/أو تحديث خدمة الدليل الورقي. إذن، نرى بأن المادة ٦/ب يجب أن تحذف، فلا يجوز أن تربط الهيئة التقصير في تقديم خدمة ما بغرامة على خدمة أخرى. التعرفة المرتبطة بخدمة الدليل التليفونية هي ليست إلا انعكاساً لجزء من التكلفة المترتبة على تقديم هكذا خدمة. لا نفهم لماذا تربط الهيئة مسألة كهذه مع تقديم خدمة الدليل الورقي. وفيما تؤكد شركة أورانج الخط الثابت موقفها المذكور أعلاه بخصوص الدليل الورقي فإن شركة أورانج للخط الثابت لن تستمر في بيع الدليل الورقي بأقل من سعر تكلفته الحقيقية كما كانت تفعل في الماضي.	**شركة أورانج الخط الثابت والخلوي والإنترنت**	المواد (٥/أ، ٥/ج، ٥/د، ٦/أ، ٦/ب و ٨) حيث أن هنالك الكثير من الغموض الذي يكتنف المواد المذكورة سابقاً وعليه نؤيد حذفها.	**الثابت والخلوي**	توفر الدليل الورقي يمثل تراجعاً أساسياً في هذه الخدمة، وعليه فلا بد من اتخاذ ما يلزم لغايات توفير البديل الملائم الذي يعوض عن هذا التراجع هذه الفقرة مرتبطة بالشركات المزودة لخدمة الهاتف الثابت فقط، فوقف سريان تعرفة خدمة الدليل الهاتفي يجري عندما لا توفي الشركة المزودة بالتزاماتها المتعلقة بخدمة الدليل الورقي. من جهةٍ أخرى، فإنّ شركة الاتصالات الأردنية التزمت بهذا الموجب بمقتضى قرار المجلس الصادر بتاريخ ٢٠٠٩/٤/١٦. وينبغي التوضيح هنا بأنّ وقف سريان التعرفة المفروضة لدى تقديم خدمة الدليل عبر الهاتف في حال الاخلال بالالتزامات المتصلة بالدليل الورقي- وبخلاف ما أوردته شركة أورانج- ليس غرامةً على خدمةٍ أخرى، وإنّما إجراءٌ تنظيمي لا يحول دون اتخاذ الاجراءات القانونية بشأن المخالفة المتمثلة بالإخلال بالالتزامات المتصلة بالدليل الورقي. ولمزيد من الوضوح والمباشرة، فقد تم استبدال عبارة "وقف سريان التعرفة" لتصبح "وقف اسيتفاء التعرفة" بما لا يدع مجالاً لسوء الفهم.
٦/ج- للمرخص له توفير دليل هاتف ورقي مطبوع	بينما نؤكد موقفنا الرافض من خدمة الدليل الورقي الإجبارية، فإن أورانج	**شركة أورانج الخط الثابت**	لا نتفق مع ملاحظة شركة الاتصالات	**الشركة الأردنية لخدمات**	توكد الهيئة معاملة جميع المرخص لهم على قدم المساواة بحيث أن الهيئة لم

خاص بمشتركيه في خدمة الاتصالات المتنقلة.	الخط الثابت تسلط الضوء على مسودة التعليمات التي تميز ضد مزودي خدمة الهاتف الثابت بعينهم بفرض التزام كهذا عليهم وعدم فرض مثله على شركات الهواتف النقالة حسبما ورد في المادة ٦/ج.	**والخلوي والإنترنت**	الأردنية من أن هذا الالتزام يجب أن يطلب من مشغلي الشبكات الخلوية كما هو مطلوب من المشغل الثابت، ونؤكد الرأي الموضح بردنا على مسودة التعليمات من أنه لا يوجد مبرر لفرض الدليل المطبوع على المشغلين بشكل عام.	**الهواتف المتنقلة- زين**	تجبر شركة بعينها على إصدار الدليل ولكنها تجبر كل مزودي خدمة الهاتف الثابت عليها. وإذا كانت الشركة المزودة لخدمة الهاتف الثابت في وقتٍ سابق شركة واحدة في الأردن، فهذا أدعى إلى الإدراك بخصوصية هذه الخدمة وارتباطها بطبيعة انتشار وبثقافة مختلفة تماماً عن تلك الموجودة في خدمة الاتصالات المتنقلة. من جهةٍ ثانية، فإنّ الثبات في بيانات المشتركين بخصوص الخدمة الثابت مقارنة مع تلك المتعلقة بخدمة الهاتف المتنقل يبرر اقتضاء دليلٍ ورقي على وجه الالزام.
المادة (٧) سرية المعلومات يتعّين على المرخص له الحفاظ على سرية معلومات المشتركين الذين أبدوا رغبتهم خطياً بحجب المعلومات الخاصة بهم، وعدم إدراجها في النسخة الورقية والإلكترونية من الدليل.	فيما نؤكد موقفنا بأن جميع أنواع خدمة الدليل (ورقي، عبر الإنترنت وعبر الهاتف) يجب الأ تكون إجبارية كلها معاً في نفس الوقت، بل يجب توفيرها للمستخدمين ليختاروا بأنفسهم بأن يدرجوا فيها أم لا. من حيث المبدأ، فإن المستخدم لا يجب أن يدرج إلا إذا قام بتقديم طلب مكتوب (في حالة المستخدمين الجدد) أو طلب عبر الهاتف (في حالة المستخدمين الحاليين) وليس عكس المسألة. علاوة على ذلك، نطلب تعديل المادة رقم ٧ بإضافة عبارة "...ويجب ألا تكون متوفرة في خدمة الدليل الهاتفية".	**شركة أورانج الخط الثابت والخلوي والإنترنت**			تؤكد الهيئة على ما ورد في موقفها من الملاحظات والردود حول نص المادة الثانية أعلاه، مع الإشارة إلى أنّ هذا النهج متبع عالمياً ومطبق في دول الاتحاد الأوروبي وبعض دول الشرق الأوسط. حيث يجري العمل على أساس حذف الأسماء التي ترغب بحجب بياناتها وإدراج الأسماء الباقية تلقائياً. مع الإشارة في هذا السياق إلى إنّ النص مدار البحث يمكّن المشتركين في أي وقت من طلب تعديل أو إزالة معلوماتهم من الدليل بكافة أشكاله، والعكس صحيح، علماً بأنّ هذا الخيار ليس إلاّ ترسيخاً لما هو متاح حالياً لدى بعض الشركات المرخصة في المملكة تحت تطبيقات منها (Red List) و (Directory Listed). فيما يتعلق بالتعديل المقترح على المادة بإضافة عبارة "...ويجب ألا تكون متوفرة

في خدمة الدليل الهاتفية"، فإنّ ورود النص بهذه الصياغة يشمل الالتزام بالحفاظ على سرية معلومات المشتركين في كافة صور الدليل ومنها لدى الاتصال عبر الهاتف، ومع ذلك تمّ تعديل النص ليصبح الالتزام المذكور أكثر وضوحاً، وعليه أصبح النص على النحو الآتي: يتعّين على المرخص له الحفاظ على سرية معلومات المشتركين الذين أبدوا رغبتهم خطياً بحجب المعلومات الخاصة بهم، وعدم توفيرها عبر الهاتف ولا إدراجها في النسخة الورقية والإلكترونية من الدليل. وعن المشتركين الذين يرغبون بالخروج من خدمة الدليل (OPT OUT) فقد تمت إعادة صياغة النص ليصبح كما يلي: "المادة (٧): سرية البيانات يتعين على المرخص له الحفاظ على سرية بيانات المشتركين الذين أبدوا رغبتهم خطياً بحجب البيانات الخاصة بهم، وعدم توفيرها عبر الهاتف أو إدراجها في النسخة الورقية والإلكترونية من الدليل، ويعتبر المشترك قد أبدى رغبته بتضمين بياناته بمجرد الاشتراك بالخدمة ما لم يبد رغبة خطية بعد تضمينها لدى الاشتراك بالخدمة أو في أي وقتٍ لاحق."					
أضيفت مادة تحدد الإطار الزمني لالتزام المرخص لهم بهذه التعليمات لتكون: "أ- على كافة المرخص لهم العمل على تصويب أوضاعهم بموجب هذه التعليمات خلال شهر من تاريخ نفاذها."					

المادة (٨) أحكام عامة: - تلغى أية أحكام واردة في تعليمات أو قرارات صادرة عن المجلس بهذا الخصوص بقدر تعارضها مع الأحكام الواردة في هذه التعليمات. - يبت المجلس فيما لم يرد عليه نص في هذه التعليمات.	إنه من غير المنطقي القيام بإلغاء أية تعليمات و/أو قرارات دون بحثها ومناقشتها مع المشغلين، حيث أنه قد ترتب حقوق مكتسبة بموجب هذه التعليمات ومن الواجب بحثها وأخذها بعين الاعتبار، لذا نرى عدم سلامة هذه المادة من الناحية القانونية والعقدية ومخالفتها لتعليمات للقواعد الإجرائية لإصدار التعليمات. نطالب بتعديل نص المادة بحيث يعطي الحق للهيئة بتعديل تلك التعليمات فقط ووفقاً للأسس والإجراءات لإصدار التعليمات وبعد الإستشارة مع القطاع.	**الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة- زين** **شركة أمنية للهواتف المتنقلة**	نتوافق تماماً مع موقف شركة زين بخصوص هذه الفقرة ونؤكد بأن الهيئة يجب أن تكون محددة جداً بما يتعلق بالتعليمات والقرارات التي ألغيت أو يتوجب إلغاؤها. من المهم تسليط الضوء من الناحية التشريعية بأن التعليمات يجب أن تكون شارحة للقانون التي تتبعه فحسب. لتعميم مصطلح (التناقض)، كما ورد في مسودة التعليمات، سيترك هامشاً واسعاً للضبابية والالتباس في النفاذ. عادة ما يستخدم مصطلح كهذا في حالات خاصة حيث أن قانوناً خاصاً (قانوناً شخصي) يلتمس تصدره على قانون خاص آخر وهي ليست نفس الحالة في مسودة التعليمات. إن تعديل أو إلغاء أي قرار و/أو تعليمات يجب أن يتبع عملية استشارة عامة	**شركة أورانج الخط الثابت والخلوي**	إصدار التعليمات وتعديلها شأن داخلي في الهيئة ويعمل ضمن أسس وآليات محددة ذات شفافية بحيث تتضمن استشارة القطاع، وعليه فإن الاقتراح المقدم لا يشكل إضافة حقيقية كون التعليمات المطروحة حالياً غير مستثناة من آلية الإصدار المعمول بها بموجب "تعليمات القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات وتعديلها". والتي تنسحب أحكامها على الإجراءات المتعلقة بإصدار التعليمات وكذلك بتعديلها. ومن جهةٍ أخرى تتمتع الإدارة بالحق في إلغاء أية تعليمات أو قرارات صادرةٍ عنها، مؤكدين في هذا الخصوص على أنه لا يحتج بالحقوق المكتسبة إزاء القرارات التنظيمية وأن الهيئة ستسعى إلى مراعاة عدم المساس بالحقوق المكتسبة في الأحوال التي يتوجب عليها فيها ذلك. مع الإشارة إلى أن الإلغاء يسري بأثر فوري و لا ينصرف بأثرٍ رجعي. وبخصوص ملاحظة شركة أمنية فيما يتعلق بمخالفة هذه المادة لأحكام تعليمات القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات، نبين بأن هذا العمل الذي تقوم به الهيئة من حيث نشر التعليمات التي تحتوي على هذه المادة للاستشارة وبحيث يتناول طلب الاستشارة التعليمات بمجملها بما فيها هذه المادة هو تطبيق سليم لأحكام التعليمات المذكورة، طالما كان يوفر للمرخص لهم وللجمهور الفرصة لبيان آرائهم ومطالعاتهم. وعليه، فقد أصبحت صياغة المادة كما يلي:

					"ب- تُلغي هذه التعليمات أية أحكام واردة في تعليمات أو قرارات صادرة عن المجلس بهذا الخصوص بقدر التعارض" تمّ الأخذ بملاحظة شركة أمنية، وعليه تمّ إلغاء عبارة "يبت المجلس فيما لم يرد عليه نص في هذه التعليمات".	واضحة كما هو موضح في "تعليمات القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات وتعديلها" التي تصدرها الهيئة.	
طلب إدراج تعليمات إضافية من شركة شوارتز	a. Specification of 5- or 6-digit short code channel for telephone Directory Services according to the Numbering Plan	**شركة شوارتز**			لقد تضمن قرار الهيئة حول اعتماد خطة الترقيم الوطنية الإشارة إلى هذا الشأن، إذ تعرف الخطة خدمة الدليل الرمز المختزل (١١٧×××) على أنه: **Premium Rate Services 117 xxx Codes:** These are codes that are used to access the commercial directory services and customer care call centre services provided by telecommunications Operators and Service Providers licensed by the TRC. وتذهب التعليمات إلى المزيد من الشرح عنها تحت البند: **2.7.2 Premium Rate Services, 117 XXX** Exceptionally the Access Codes 117XXX have been designated as Premium Rate codes. Allocations of the codes will be made in individual numbers. Initially these numbers will be allocated from the	

range 117000 – 117999 These codes may only be used for commercial directory services and call centre services provided by telecommunications licensees and other entities providing premium rate services only. The block 117XXX shall be used as off net, so the customer that has been allocated a number in that range shall have the right to be reached from all networks.					
لقد تكفلت تعليمات تخصيص وحجز السعات الرقمية بإيجاد الآلية المناسبة لحجز السعات الرقمية على اختلاف نوعها، والأرقام المختزلة تقع ضمن هذا المجال. وتجدر الإشارة إلى المادة رقم (١١) من التعليمات التي تناولت هذه الآلية.			**شركة شوارتز**	b. Clear short code number allocation methods for telephone Directory Service applicants	***طلب إدراج تعليمات إضافية من شركة شوارتز***
يخضع توحيد/استبدال خدمة (١٢١٢) إلى الآليات القائمة حالياً والتي تعتمد خطة الترقيم الوطنية وتعليمات تخصيص وحجز السعات الرقمية.			**شركة شوارتز**	c. Unification / Replacement method of existing Directory Service numbers such as 1212 into new standardized Directory Services short codes	***طلب إدراج تعليمات إضافية من شركة شوارتز***
خدمة (١٢١٢) مخصصة لمزود خدمة واحد. وهي بذلك تتبع لسياسات ذلك المزود في الربط البيني مع الشبكات الأخرى. وإن تعليمات الدليل تلزم مزودي الخدمة بتقديم خدمة الدليل الخاصة بهم			**شركة شوارتز**	d. Fair announcement of general and not provider-specific new short code channels to callers to 1212	***طلب إدراج تعليمات إضافية من شركة شوارتز***

					والتي من المفترض أن تحتوي من المعلومات ما يضمن عدم الحاجة إلى الذهاب إلى مقدم خدمة دليل آخر.
طلب إدراج تعليمات إضافية من شركة شوارتز	e. Directory Services license requirements, license costs and license validity period	**شركة شوارتز**			لا يوجد ما يلزم مقدم خدمة الدليل - دون امتداد الأمر إلى خدمة اتصالات- بالحصول على رخصة من الهيئة طالما تقدم خدمة دليل دون اتصالات، وباعتبار أن مزود الخدمة يقوم بتحصيل معلومات الاتصال بالمشتركين باستخدام مصادره الخاصة مع ضرورة تأمين رغبة كل المشتركين بالإفصاح عن هذه المعلومات خطياً. وبالتالي فإن مزود خدمة من هذا القبيل لا يمكنه أن يحصل على هذه المعلومات من خلال المرخص لهم بموجب أحكام التعليمات التي تنطبق على المرخص لهم. وعليه، فتقديم خدمة الدليل إلى جانب ربط المستفيد بالرقم المطلوب يوجب حصول مزود خدمة الدليل على رخصة اتصالات عامة فئوية على الأقل، وكونه مرخص له يمكنه من الحصول على أرقام المشتركين من المرخص لهم الآخرين من ناحية، واستخدام هذه الرخصة في ترتيب أمور الربط البيني بين مزود خدمة الدليل والمرخص لهم الآخرين بما يسمح بتحويل المكالمات منهم وإليهم.
طلب إدراج تعليمات إضافية من شركة شوارتز	f. Subscriber information obtaining methods from public network operators: data offline delivery mechanisms, delivery periods	**شركة شوارتز**	لا نتفق مع شركة شوارتز حيث أنه وكما أوردنا في ردنا على النقطة السابقة بأن خدمة الدليل هي خدمة تجارية بحتة يجب عدم	**الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة- زين**	تترك الهيئة أمور تبادل المعلومات بين المرخص لهم لترتيبات يتفق عليها كل طرفين، ولكن الهيئة تشدد على ضرورة أن تتضمن الترتيبات آليات واضحة وشفافة وبما يضمن انسيابية المعلومات دون انتهاك خصوصية المشتركين. وتحتفظ الهيئة

	and delivery formats			إخضاعها للصلاحيات التنظيمية الممنوحة للهيئة. وبالتالي فإن أية آلية لتبادل المعلومات ما بين مشغلي الشبكات العامة في حال تقديمهم لهذه الخدمة إلى مزودي خدمة الدليل تكون خاضعة فقط للاتفاق التجاري فيما بينهم.	بحقها بالإشراف على الآليات التي يجري الاتفاق عليها لضمان تطبيق التعليمات توخياً للغاية المرجوة من التنظيم، وباتخاذ ما يلزم اتخاذه لإلزام المرخص لهم بذلك التبادل.
طلب إدراج تعليمات إضافية من شركة شوارتز	g. Clarification on subscriber information handling principles as opt-out for existing and new subscribers in all databases at fixed, mobile and IP operators	**شركة شوارتز**			نفس الرد السابق على الملاحظة السابقة أعلاه.
طلب إدراج تعليمات إضافية من شركة شوارتز	h. Clarification on permitted Directory Service delivery channels	**شركة شوارتز**			تترك الهيئة للمرخص له إيجاد طرق وقنوات مختلفة لتقديم الخدمة ولكنها تلزمه بوجود حد أدنى تليفوني وإلكتروني بل وورقي في حالة مزودي خدمة الخط الثابت وذلك حسبما جاء في مسودة التعليمات.
طلب إدراج تعليمات إضافية من شركة شوارتز	i. Service range limitations from the said short codes such as logo and melody sales, betting, adult services, etc.	**شركة شوارتز**			خدمة الدليل وفقاً للتعليمات تنصرف إلى بيانات المشتركين فحسب مهما اتسعت.
طلب إدراج	j. Clarification of	**شركة**			لقد جرى تنظيم هذه

تعليمات إضافية من شركة شوارتز	interconnection and invoicing needs and of telephone Directory Service providers through public network operators including delivery periods	**شوارتز**			المسائل في تعليمات الربط البيني، وهي عائدة إلى طبيعة الاتفاق بين الشركات المرخص لها.
طلب إدراج تعليمات إضافية من شركة شوارتز	k. Call completion mechanisms for telephone Directory Service providers back to public network operators	**شركة شوارتز**			نفس الرد السابق أعلاه.
طلب إدراج تعليمات إضافية من شركة شوارتز	l. Regulation on cost-based charges to be paid to public network operators for data delivery and subscriber invoicing procedures.	**شركة شوارتز**			فيما يتعلق بملاحظة شركة شوارتز فإننا نحيل إلى ما ورد في النقطة الثالثة من رد الهيئة على الملاحظات الواردة حول نص المادة (٥/د).