المملكة الأردنية الهاشمية

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

تعليمات خدمة الدليل

صادرة بمقتضى أحكام الفقرة (ي) من المادة (29) والمادة (61) والبند (2) من الفقرة (أ) من المادة (12) من قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته

صدرت بموجب قرار مجلس مفوضي الهيئة رقم (2011/14-6) تاريخ (2011/10/13)

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
ص.ب ٨٥٠٩٦٧ عمّان ١١١٨٥ الأردن
هاتف :٥٥٠١١٢٠-٦ (٩٦٢)
فاكس: ٥٨٦٣٦٤١-٦ (٩٦٢)

تعليمات خدمة الدليل

صادرة بمقتضى أحكام الفقرة (ي) من المادة (29) والمادة (61) والبند (2) من الفقرة (أ) من المادة (12) من قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته

المادة (1) التسمية

تسمى هذه التعليمات (تعليمات خدمة الدليل) ويعمل بها من تاريخ نشرها على الموقع الإلكتروني للهيئة بعد إقرارها من قبل المجلس.

المادة (2) 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:

القانون: قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته أو أي قانون آخر يحل محله.

الهيئة: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المنشأة بموجب أحكام القانون.

المجلس: مجلس مفوضي الهيئة.

المرخص له: الشركة الحاصلة على رخصة من الهيئة لتشغيل شبكة اتصالات عامة.

شبكة اتصالات عامة: منظومة اتصالات أو مجموعة منظومات لتقديم خدمة الاتصالات العامة للمستفيدين وفقاً لأحكام القانون.

الدليل: بيانات المشتركين في خدمات شبكات الاتصالات العامة لدى المرخص له وتتضمن على الأقل اسم ورقم هاتف المشترك.

الخدمة: خدمة استعلامات الدليل

المادة (3) نطاق تطبيق هذه التعليمات

تطبق هذه التعليمات على المرخص له الذي تُخصص له سعات رقمية من خطة الترقيم الوطنية سواء أكان ذلك لتقديم خدمة الهاتف الثابت أو خدمة الاتصالات المتنقلة أو خدمات الاتصالات الصوتية المقدمة عبر بروتوكول الإنترنت، كما وتطبق على المرخص لهم الذين يقدمون خدمة الدليل.

المادة (4) تقديم الخدمة

أ- يلتزم المرخص له بتقديم الخدمة لطالبيها وفقاً لأحكام هذه التعليمات، ومع مراعاة ما يلي:

1. إعداد الدليل وتضمينه بيانات دقيقة ومحدثة حول مشتركيه.
2. توفير الخدمة عبر الهاتف وفق التعرفة النافذة، وإدراج رسالة صوتية لدى الاتصال بالرقم المخصص للخدمة تُعلم المتصل بالتعرفة النافذة.
3. توفير الخدمة على الموقع الالكتروني الخاص بالمرخص له وتحديثه بشكلٍ دائم ليشمل بيانات المشتركين الجدد طوال العام.
4. إتاحة الحصول على أرقام هواتف المشتركين وبياناتهم تبعاً لأسمائهم، ولا يجوز للمرخص له تزويد المستفيد باسم أي مشترك أو بأي بيانات إضافية متوفرة لديه عند الاستعلام بتقديم رقم الهاتف.
5. اتخاذ كافة الإجراءات الهادفة لمنع كل استعمال غير مشروع للدليل.
6. تقديم الخدمة بكفاءة وجودة عالية.

ب- 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 الخدمة بحيث تشمل البيانات المتعلقة بمشتركيه وبيانات مشتركي المرخص لهم الآخرين المتوفرة لديه.

ج- يتوجب على المرخص له استخدام البيانات المتعلقة بالمشتركين التي تم الحصول عليها من المرخص لهم الآخرين لغرض تقديم خدمات الدليل حصراً، وليس لأي غرض آخر.

د- يلتزم المرخص له بتوفير خيار النفاذ إلى خدمة الدليل الخاصة بالمرخص لهم الآخرين، وبالأجور المقرة من قبل الهيئة لهذه الغاية.

هـ- يلزم المرخص له بتقديم البيانات المتعلقة بمشتركيه إلى المرخص لهم وبشكل دائم ومحدث وبأجور مبنية على الكلفة وفقاً لما تقره الهيئة، وبالتعاون معهم في تقديم خدمات الدليل.

المادة (5) احتساب التعرفة

أ- يتم احتساب تعرفة خدمة الدليل عبر الهاتف على أساس المكالمة بغض النظر عن مدتها، ويسمح للمستفيد باستفسارين اثنين في كل مكالمة.

ب- يتم احتساب تكلفة المكالمة عند إجابة الموظف المعني على الاتصال سواء عند الاتصال من الهاتف الثابت أو المتنقل.

ج- لا يتم احتساب تعرفة المكالمة إذا تبين بأن البيانات المعطاة للمستفيد غير دقيقة أو كان هناك خلل في المكالمة، ولهذه الغاية يتعين تسجيل المكالمة لضمان كفاءة وجودة الخدمة.

د- يجري احتساب التعرفة وفق الأسس المعتمدة والمقرة من قبل الهيئة.

هـ- لا تشمل التعرفة أية رسوم أو ضرائب تفرضها الحكومة.

المادة (6) الدليل الورقي/ المطبوع

أ- يتوجب على المرخص لهم الذين يقدمون خدمة الهاتف الثابت بمن فيهم مقدمو خدمة الاتصالات الصوتية عبر بروتوكول الإنترنت على خط ثابت الالتزام بما يلي:

- 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.

ب- يترتب على الإخلال بالالتزامات الواردة في الفقرة (أ) من هذه المادة وقف استيفاء التعرفة المفروضة لدى تقديم خدمة الدليل عبر الهاتف.

ج- للمرخص له توفير دليل هاتف ورقي مطبوع خاص بمشتركيه في خدمة الاتصالات المتنقلة.

المادة (7) 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 بعدم تضمينها لدى الاشتراك بالخدمة أو في أي وقتٍ لاحق.

المادة (8) أحكام عامة

أ- على كافة المرخص لهم العمل على تصويب أوضاعهم بموجب هذه التعليمات خلال شهر من تاريخ نفاذها.

ب- تُلغي هذه التعليمات أية أحكام واردة في تعليمات أو قرارات صادرة عن المجلس بهذا الخصوص بقدر التعارض.