

Umniah Business Solutions
الشركة البحرينية الاردنية للتقنية والاتصالات
Al Bahrainiah Al Urduniah Liltakniah Wa Alitaisalat PLC

umniah

التاريخ: 2022/9/13
الرقم: GR/BJ/22/05

عطوفة المهندس بسام فاضل السرحان المحترم
رئيس مجلس مفوضي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

الموضوع: اخطار طلب ملاحظات

إشارة إلى الموضوع أعلاه وإلى كتابكم رقم ش/5682/1/17/4 تاريخ 2022/8/14 والمتضمن إعلامنا
بصدور قرار مجلس مفوضي الهيئة حول اعتماد مسودة تعليمات تنظيم عروض خدمات الاتصالات
العامة وإخطار طلب الملاحظات عليها.

نشكر هيئتكم الموقرة على نشر هذا الطلب للاستشارة العامة راجين احاطة عطوفتكم علما بالملاحظات
المرفقة لشركة أمنية للهواتف المتنقلة على الطلب موضوع الاستشارة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

الرئيس التنفيذي للعلاقات الحكومية والشؤون التنظيمية

لارا الخطيب



Security Classification: Executive
Ref: REG/008

Phone: (+962) 6 200 2000, Fax: (+962) 6 200 3372,
P.O.Box 942481, Amman 11194, Jordan

© f y t @umniah @umniahjo | app umniah.com



الرقم ش/٤/١٧/١/٥٦٨٢
التاريخ
الموافق ٢٠٢٢/٠٨/١٤

السادة شركة /

الموضوع: إخطار طلب ملاحظات

للتفضل بالعلم بأن مجلس مفوضي الهيئة قد قرر في جلسته المنعقدة بتاريخ (٢٠٢٢/٠٨/٠٢) الموافقة على اعتماد مسودة تعليمات تنظيم عروض خدمات الاتصالات العامة وإخطار طلب الملاحظات عليها. وعليه، للتكرم بالإيعاز للمعنيين لديكم بالاطلاع على نسخة التعليمات مدار البحث والتي تم نشرها على موقع الهيئة الالكتروني للاستشارة العامة وتزويد الهيئة بملاحظاتكم -إن وجدت- خلال ٣٠ يوم من تاريخه استناداً لأحكام المادة (١٨) من تعليمات القواعد الإجرائية لإصدار التعليمات وتعديلها المعتمدة لدى الهيئة.

واقبلوا فائق الاحترام،،،

رئيس مجلس المفوضين

المهندس بسام فاضل السرحان

نسخة: مديرية شؤون المستفيدين والمرخصين
نسخة: مديرية الشؤون الاقتصادية
نسخة: مديرية التخطيط والتطوير المؤسسي
نسخة: مديرية الاتصال والإعلام
نسخة: أمين سر المجلس/المتابعة
ر.أ/كتب رسمية/٢٠٢٢

المللكة الأردنية الهاشمية

عاتف: ١١٢٠ ٦٥٥ ٩٦٢ + فاكس: ٨٣٠ ٦٥٦٩ ٩٦٢ + ص.ب: ٩٤١٧٩٤ عمان ١١١٩٤ الأردن الموقع الإلكتروني www.trc.gov.jo

ملاحظات شركة بتلكو

الملاحظات	البند
<p>بينت الهيئة أن أسباب اصدار تعليمات تنظيم عروض خدمات الاتصالات العامة كما يلي:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. تزايد أعداد الشكاوى المتعلقة بالعروض 2. عدم التزام الشركات بتوجيهات الهيئة بخصوص العروض 3. الزيادة في انتشار خدمات الاتصالات 4. وضع أسس وحدود دنيا للشروط الواجب توافرها في العروض <p>وبهذا الخصوص نرجو توضيح التالي:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. إن سوق الاتصالات المتنقلة لا يخضع للتنظيم المسبق وفقاً لقرار مراجعة أسواق الاتصالات الصادر عن الهيئة بتاريخ 2021/1/31، 2. لم تقم الهيئة بتزويدها بالشكاوى الواردة لها والتي جعلت الهيئة تصدر مثل هذه التعليمات، حيث كان من الممكن مناقشة هذه الشكاوى مع الشركات والاتفاق على آلية لمعالجتها دون الحاجة إلى اصدار تعليمات لتنظيم العروض، 3. تلتزم شركتنا وبشكل كامل بتوجيهات الهيئة بخصوص العروض حيث تقوم بإعلام الهيئة عن العروض التي تقوم بتقديمها، 4. يتم استخدام الإعلانات التجارية لإعلام المشتركين والزبائن المحتملين بتوفر عروض جديدة يتم توضيح أبرز تفاصيلها من خلال الإعلانات وإعلام الزبائن المحتملين بوسائل التواصل مع الشركة لمعرفة المزيد من التفاصيل حول هذه العروض. 	<p>الأسباب الموجبة لإصدار التعليمات</p>
<p>تضمنت المادة أن يتم تطبيق هذه التعليمات على جميع المرخص لهم الحاصلين على رخصة لتقديم خدمات اتصالات عامة لتبني التزامات المرخص له اتجاه اطلاق وتعديل عروض خدمات الاتصالات والاعلان عنها، وبهذا الخصوص نبين إن سوق الاتصالات المتنقلة لا يخضع للتنظيم المسبق وفقاً لقرار مراجعة أسواق الاتصالات الصادر عن الهيئة بتاريخ 2021/1/31،</p>	<p>المادة 2: نطاق تطبيق التعليمات</p>
<p>تعريف الزبون: شطب اخر عبارة والتي تبدأ ب "او يكون قد دخل..." اضافة تعريف المشترك</p>	<p>المادة 3: التعاريف</p>

<p>استبدال كلمة "زيون" بكلمة "مشارك" اينما اقتضت الحاجة</p> <p>النشرة التعريفية للعرض: اضافة عبارة "وبأي وسيلة كانت سواء مرئية و/ أو مسموعة و/ أو مكتوبة و/ أو الكترونية.</p>	
<p>1. إعلام الهيئة السابق بواسطة الوسائل المعتمدة فيها: توضيح ما هي الوسائل المعتمدة لإعلام الهيئة</p> <p>2. التفاصيل المطلوبة للإعلان ندرج الملاحظات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • من الصعب تحديد فترة صلاحية العروض وسريانها والتي تعتمد على استجابة المشتركين للعروض ومناقسة الشركات الاخرى وعروضها، إضافة إلى أن بعض العروض يتم اطلاقها لفترة محدودة في السوق الأمر الذي لا يمكن الشركة من تحديد فترة صلاحية وفترة سريان للعرض حيث سيعتمد ذلك على الكميات المتوفرة ومدى استجابة الجمهور. • بخصوص حجم وشروط الاستخدام العادل للعروض التي تتضمن عبارة " غير المحدود" فإن العروض تتضمن العديد من الميزات: (المكالمات، الرسائل النصية، حزم البيانات، ...) ولكل من هذه الميزات شروط استخدام وسقف محددة يجعل من الصعب ذكرها، مع التوضيح أن الهدف من نكر سياسة الاستخدام العادل هو منع إساءة استخدام الميزات الممنوحة ضمن العرض. • فيما يتعلق بتفاصيل أسعار الخدمة نبين أنه لا يوجد اي علاقة بين الاسعار وطرق تحصيل الاسعار. وعليه يجب أن يتم شطب عبارة وطرق التحصيل • نبين أن امكانية الانتقال وكلفة الانتقال الى العروض الجديدة ليست بالضرورة من الامور المرتبطة بشروط العرض. • إن أسعار الخدمات بعد نفاذ الحزم متوفرة على موقع الشركة الالكتروني ومن خلال الاتصال على مركز خدمات المشتركين • فيما يتعلق بتوضيح التكنولوجيا المستخدمة : نرى أن يتم شطب هذه المادة لأن توفر التكنولوجيا والسرعة لا يمكن الالتزام به من خلال العروض. 	<p>المادة 4: التزامات المرخص له</p> <p>أ- حول عروض خدمات الاتصالات العامة</p>

• صعوبة الالتزام بأسعار الخدمات لدى الإعلان عنها خصوصاً ما يتعلق بأسعار المكالمات الدولية ،

-البند 4/2/4: الموافقة على الاشتراك من خلال عقد الاشتراك.

-البند 4/3/4: الرجاء العلم بأن نقل المشترك من عرض الى عرض به مزايا افضل وبذات الاسعار و/ أو نقله الى عرض بنفس المزايا ولكن بأسعار اقل لا يستدعي موافقة المشترك، الرجاء اعادة صياغة هذا البند بما يفيد ذلك.

واما فيما يتعلق برغبة الزبون بالانتقال الى عرض اخر، الرجاء العلم بأنه يشترط بأن يقوم المشترك بتسديد كافة مستحقات الشركة و/ أو الحصول على براءة ذمة من الشركة قبل التمكن من قيامه بالغاء و/ أو الانتقال الى اي عرض اخر، كما عليه ان يقوم بتسديد رسوم الانتقال أو رسوم الاشتراك الشهرية/ السنوية للمدة المتبقية في حال قيامه بالتوقيع على عقود فيها فترات التزام.

- البند 4/3/4: واما فيما يتعلق بالمادة 53، يستثنى من هذا الالتزام الحالات التي فيها تصبح المزايا افضل و/ أو تصبح الاسعار اقل حيث تنص المادة على حالة زيادة الاسعار فقط ولا يجوز للهيئة التجاوز في تطبيق منطوق المادة 53.

-البند 4/4/4: الرجاء الغاء هذا البند حيث انه يقوم المشترك بالاطلاع على العروض والاشتراك بها عن طريق عقد الاشتراك، وينعقد العقد بين الشركة والمشارك حال قيام المشترك بالتوقيع على العقد والذي يعتبر موافقة صريحة منه على العرض والخدمة وكافة تفاصيل العرض.

تري شركة امنية بأن تحديد تفاصيل ومحددات الاعلان والترويج لعروض خدمات الاتصالات يخرج عن نطاق صلاحية الهيئة. ونوضح بهذا الخصوص أن الإعلانات التجارية هي أداة تسويقية تهدف إلى جذب الانتباه ولكل وسيلة إعلان سواء مرئية أو مسموعة خصوصية تحدد حجم التفاصيل التي سيتضمنها الإعلان وهي محكومة بتشريعات خاصة

المادة 4: التزامات المرخص له
ب- حول الإعلان المتعلق
بعروض خدمات الاتصالات
العامه

بها وبأحكام قانون المنافسة.	
نرجو من الهيئة توضيح سبب إدراج هذا البند وتحديد الإجراءات حسب المخالفة حيث أنه لا يجوز إدراج مصطلح " الإجراءات " على إطلاقه.	المادة 5: المخالفات
نصت البند 3 من هذه المادة على قيام المرخص لهم بتصويب أوضاع العروض المقدمة بالقدر الذي يتفق مع أحكام هذه التعليمات وبهذه الخصوص نرجو من الهيئة توضيح ما المقصود بتصويب الأوضاع المذكورة في هذا البند.	المادة 6: الأحكام العامة