



**GENERAL
NETWORK.**
INTERNET OF THINGS

شركة الشبكة العامة
للإنترنت الأشياء ذ.م.م

التاريخ: 2022/09/07

رقم الكتاب: 2022/9/22/أ

السادة هيئة تنظيم قطاع الإتصالات المحترمين,,,
عطوفة الرئيس التنفيذي المحترم,,,

الموضوع: إخطار طلب ملاحظات

تحية طيبة وبعد,

إشارة الى كتاب هيئتك الموقرة رقم (ش/5682/1/17/4) تاريخ (2022/08/14) والمتضمن إعلامنا بموافقة المجلس على مسودة تعليمات تنظيم عروض خدمات الإتصالات العامة وإخطار طلب الملاحظات, نرفق لكم ملاحظات شركة الشبكة العامة لإنترنت الأشياء راجين أخذها بعين الإعتبار.

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير,,,

رئيس هيئة المديرين

علي الشبلي

**GENERAL
NETWORK.**
INTERNET OF THINGS

شركة الشبكة العامة لإنترنت الأشياء ذ.م.م

مرفق: رد شركة الشبكة العامة لإنترنت الأشياء المشار اليه أعلاه

ملاحظات شركة الشبكة العامة لإنترنت الأشياء على إخطار طلب ملاحظات على مسودة تعليمات تنظيم عروض خدمات الاتصالات العامة.

مرفق كتاب شركة الشبكة العامة لإنترنت الأشياء رقم (أ/2022/9/22) تاريخ (2022/09/00)

تشكر شركة الشبكة العامة لإنترنت الأشياء هيئة تنظيم قطاع الاتصالات الموقرة على إتاحة الفرصة أمام جميع المعنيين في القطاع لتقديم الملاحظات حول مسألة تنظيم عروض خدمات الاتصالات العامة وفي ما يلي ملاحظتنا العامة والخاصة على هذه المسودة المشار إليها:

(1) ملاحظات عامة:

- ترى شركتنا أن مع إصدار قانون حماية المستهلك (2017/7) الذي حدد الإطار التنظيمي وحدد العلاقة بين المزود والمستهلك وبيّن الحقوق والواجبات والعقوبات وبالتالي فإن إصدار مثل هذه التعليمات من الممكن أن يسبب تعارض في بعض المواد والبنود بين هذه التعليمات و مع قانون حماية المستهلك الصادر عن وزارة الصناعة والتجارة والتموين.
- موضوع العروض التي سوف تقدمها شركة الشبكة العامة لإنترنت الأشياء هو محل إهتمام كبير لها ويعتبر موضوع مفصلي بالنسبة للشركة, حيث وأنه قبل صدور أي عرض يتم دراسة مدى جدوى العرض وإحتياجات السوق وإحتياجات المستفيد بما يتناسب مع واقع الحال والسوق والجدوى الاقتصادية والعائد الإستثماري (ROI) والتطور التكنولوجي.
- ترغب شركة الشبكة العامة لإنترنت الأشياء بإنشاء منظومه للتعامل مع الشكاوي "إن وجدت مستقبلاً" من المستخدمين, لذا نهيب بهيئتك الموقرة تزويدنا إن أمكن بالدراسة التحليلية والأمثلة على الشكاوي التي وردت الى الهيئة ودفعت بها الى إصدار هذه التعليمات كما هو مشار في المقدمة التوضيحية في إخطار الطلب.
- إن تكنولوجيا إنترنت الأشياء هي تكنولوجيا حديثة ويعتبر إنشاء منظومة إنترنت أشياء امراً جديداً لا سيما في الاردن, والعلاقة بين المزود والمستفيد لم تتضح بعد, لذلك فإن إصدار هذه التعليمات في هذا الوقت المبكر من عمر هذه التكنولوجيا من الممكن أن يعيق أو أن يضيق المساحة بين المزود والمستفيد في حال تقديم العروض او الإعلانات.



و بدون الإحفاف في حق شركة الشبكة العامة لإنترنت الأشياء في الملاحظات العامة الواردة اعلاه، نورد لكم ملاحظتنا الخاصة لكل مادة على حدة في ما يلي:

(2) ملاحظات خاصة

رقم المادة	المادة	الملاحظات
المادة (3)	تعريف "الزبون"	وردت بالمادة (3) تعريف معنى "الزبون" حيث أن هذه الكلمة لم ترد في قانون الاتصالات بل ورد حسب المادة (2) من القانون تعريف اسم أو معنى "المستفيد". وحسب قانون حماية المستهلك (2017/7) ورد في المادة (2) تعريف اسم أو معنى "المستهلك" وبالرجوع الى إتفاقية الترخيص لم يرد هذا المعنى بهذا التعريف, لذلك ترى شركة الشبكة العامة لإنترنت الأشياء ان توحيد التعاريف بين جميع التعليمات والقوانين يساعد على تسهيل الاجراءات المستقبلية وعدم التعارض في البنود القانونية بين التعليمات والقوانين.
المادة (1/4)	عروض خدمات الاتصالات	<ul style="list-style-type: none"> • تتعارض هذه المادة مع المادة (6/ز) من قانون الاتصالات والتي تشجع قطاعي الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات على التنظيم الذاتي. حيث ترى شركة الشبكة العامة لإنترنت الأشياء بأن يكفي الزام المرخص له بإعلام الهيئة حول العرض وتفصيله خلال شهر واحد من اطلاق العرض والاعلان عنه وذلك لاسباب تتعلق بتنظيم الاجراءات الداخلية لدى المرخص له لا سيما ان شركتنا تعتمد بعملها على تكنولوجيا حديثة لم يعمل بها من قبل في الاردن، لذلك فإن مدة شهر واحد هي كفيلة لتعديل اية امور على العرض ما فيها مصلحة المستفيد والمرخص له. • أما بخصوص تحديد فترة صلاحية العرض فإن توقع فترة صلاحية العرض يعد أمراً صعباً جداً حيث انها تعتمد وبشكل كبير على مدى استجابة السوق والمستفيدين، وعدم تحديد فترة صلاحية العرض لا يؤثر بشكل كبير على جدية وجودة العرض ولن يتعارض مع اية قرارات تنظيمية تراها الهيئة. • اما بخصوص النقطة السادسة "بأن يتم توضيح التكنولوجيا المستخدمة لخدمات الانترنت، السرعة المتوفرة، سعة التحميل والتنزيل للبيانات"، فان شركة الشبكة العامة لإنترنت الأشياء ترى أن تكتفي الهيئة بجملة "أن يتم توضيح التكنولوجيا المستخدمة" حيث أن هذه المادة لا تتوافق مع طبيعة عمل شركتنا حيث اننا نقدم خدمات IoT, M2M والتي لا يعنى المستفيد بالسرعات الواجب توفرها ولا ساعات التحميل والتنزيل.



<ul style="list-style-type: none"> • أما بخصوص النقطة السابعة فإن شركة الشبكة العامة لإنترنت الأشياء ترى أن يضاف جملة "في حال كانت الخدمة تشمل خدمات الإنترنت"، حيث كما ذكرنا اعلاه أن الخدمات الصادرة عن شركتنا والمقدمة للمستخدمين لا تعنيهم وضع الحزمات الممنوحة. 		
<p>ترى شركة الشبكة العامة لإنترنت الأشياء عدم تحديد آلية تبليغ المستخدمين، حيث أن فرض آلية مثل الرسائل النصية ممكن أن يكلف شركتنا مبالغ إضافية من الممكن الإستغناء عنها بإحدى الطرق البديلة لتبليغ المستخدمين.</p>	<p>إرسال رسالة نصية للزبون أو من خلال تطبيق المرخص له</p>	<p>المادة (4/أ/4)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • حسب تعريف معنى الإعلان في هذه التعليمات في المادة (3) فهو عبارة عن نشاط تسويقي أو ترويجي، فليس من الحل العملي أن يتم وضع جميع التفاصيل الموجودة في العروض في اعلان من اعلانات الطرق على سبيل المثال أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي. فالغاية من الإعلان هي إبراز الميزات والفوائد الرئيسية للعرض، ومن ثم للمستخدم الحق بالإستفسار عن هذا الإعلان عن طريق الإتصال كما هو موضح بالمادة(4/ب/6) من هذه التعليمات أو عن طريق الموقع الإلكتروني للشركة. أما عن وجود كافة التفاصيل في اعلان من إعلانات الطرق فهو بالأمر غير المجدي لأن هنالك عوامل مهم جدا وهو المدة الزمنية لرؤية وقراءة الإعلان من قبل الجمهور وهو ما يعتبر قليل جدا. • أيضاً بالنسبة لادراج طرق التحصيل بالاعلان فهو ايضا حل غير عملي حيث كما بينا في النقطة السابقة تكون طبيعة تصاميم الاعلانات محددة جداً وغير منطقية وضع الكم الهائل من المعلومات داخل الاعلان لا سيما ان جميع هذه المعلومات تكون متوفرة ومتاحة بكل سهولة للجمهور المهتم بالعرض سواء عن طريق الاتصال أو عن طريق الموقع الإلكتروني. 	<p>حول الإعلان المتعلق بعروض خدمات الإتصالات العامة</p>	<p>المادة (4/ب)</p>



**GENERAL
NETWORK.**
INTERNET OF THINGS

شركة الشبكة العامة لإنترنت الأشياء ذ.م.م





هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



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

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 الإلكتروني 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 للمتابعة
ر.أ/كتب رسمية/٢٠٢٢

الملكية الأردنية الهاشمية

هاتف: +٩٦٢ ٦٥٥٠١١٢ فاكس: +٩٦٢ ٦٥٦٩٠٨٣٠ ص.ب: ٩٤١٧٩٤ عمان ١١١٩٤ الأردن الموقع الإلكتروني www.trc.gov.jo