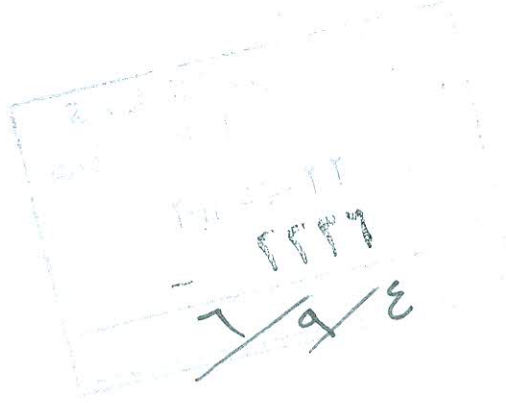




Orange الخط الثابت

ص.ب ١٦٨٩ عمان ١١١٨ الأردن
هاتف: +٩٦٢ ٦٤٦٠ ٦٦٦٦
فاكس: +٩٦٢ ٦٤٦٠ ٦١١١
www.orange.jo



الرقم: 1146 / 11 / 15 / 19 / 6

التاريخ: 2017 / 2 / 22

عطوفة الرئيس التنفيذي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات المحترم

الموضوع: إخطار طلب ملاحظات حول وضوح

نموذج عقود الاشتراك بخدمات الاتصالات العامة

تحية وبعد،

إشارة إلى إخطار طلب ملاحظات لغايات إصدار قرار تنظيمي حول موضوع وضوح نموذج عقود الاشتراك بخدمات الاتصالات العامة والمنشور على موقع الهيئة بتاريخ 2017/1/23، نرفق لكم ملاحظتنا على ذلك الإخطار آمليين أخذها بعين الاعتبار.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

المدير التنفيذي للشؤون القانونية والتنظيمية والمصادر

عليه السلام حرب

شركة الاتصالات الأردنية - أورانج

ملاحظات شركة الاتصالات الأردنية (اورانج الخط الثابت) على إخطار طلب ملاحظات حول موضوع وضوح نموذج عقد الاشتراك بخدمات الاتصالات العامة

تشكر شركة الاتصالات الأردنية هيئة تنظيم قطاع الاتصالات على إتاحة المجال أمام جميع المعنيين لتقديم ملاحظاتهم وآرائهم حول مسألة وضوح نماذج عقود الاشتراك بخدمات الاتصالات العامة وأية اقتراحات أو توصيات ذات علاقة، وتأمل أخذ ردودها واقتراحاتها أدناه بعين الاعتبار.

أولاً: حماية البيئة

1. تسعى جميع الدول إلى إدماج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خطط التكيف الوطنية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة لحماية البيئة¹.
2. وتسعى كذلك العديد من شركات الاتصالات (ومنها أورانج الخط الثابت) حالياً للتقليل من استخدام الورق في تعاملاتها بهدف المساهمة في الحفاظ على بيئة نظيفة وأمنة وعلى التوازن البيئي، والاستعاضة عنها بالوسائل الالكترونية مما يتناسب مع التوجه العالمي والوطني نحو حماية البيئة.

ثانياً: الصعوبات المرتبطة بمقترح الهيئة

1. إن اقتراح الهيئة باستخدام نوع خط (Simplified Arabic) بقياس (14) سيؤدي الى زيادة عدد الاوراق المطلوبة لطباعة العقود بشكل كبير مما سيزيد التكاليف التي تتكبدها الشركات في طباعة العقود وأرشفتها لاحقاً، حيث يعتبر قياس (14) للخط (Simplified Arabic) كبيراً للاستخدام في عقود الاشتراك التي يتم تسليمها لكل مستخدم عند حصوله على الخدمة مما سيساهم برفع تكاليف تقديم الخدمة على المشتركين.
2. على سبيل المثال، تتطلب طباعة عقد الاشتراك بخدمة الهاتف الثابت وفقاً لمقترح الهيئة استخدام (6) أوراق من قياس (A4) بطباعة على الوجهين.
3. يتألف عقد الاشتراك مما يلي:
 - أ. عقد الاشتراك في خدمة الهاتف الثابت.
 - ب. نموذج طلب الاشتراك بالخدمة والذي يتألف من:
 - شروط واحكام خاصة بالعرض (تتغير بتغير العرض).
 - طلب الاشتراك في الخدمات الإضافية.
4. تمثل شروط واحكام الخدمة الحجم الاكبر من مساحة الطباعة الورقية.

¹القرار (73)، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبيئة وتغير المناخ، الاتحاد الدولي للاتصالات، قطاع تقييس الاتصالات، دبي، 20-29 نوفمبر 2012

- وفقاً لما هو متبع حالياً، فإن عدد الاوراق المطلوبة لطباعة احد هذه العقود سيزيد بشكل كبير يستحيل معه دمج نموذج طلب الاشتراك بالخدمة مع عقد الاشتراك.
5. اُضف إلى ما سبق، صعوبة قيام المبيعات الميدانية (Field Sales) بتسليم هذا الحجم من الاوراق الى المشترك لأنها ستكون على شكل أوراق منفصلة وكل ورقة لها نسخة مكرينة، الامر الذي فيه من الصعوبة في اثبات ان المشترك قد استلم جميع هذه الاوراق، الا في حال ان يقوم المشترك بالتوقيع على كل ورقة مكرينة على حدى الامر الذي يتطلب قيام المشترك بالتوقيع على العديد من الاوراق وهو أمر غير مقبول للشركة والمشارك على حد سواء، لما فيه من التعقيدات في الحصول على أكثر من توقيع للمشارك وكذلك صعوبة التأكد من التوقيع على جميع هذه الاوراق اضافة الى عدم امكانية ارسفة هذه الاوراق وتتبعها مجتمعة تحت اسم المشارك.
6. ومن ناحية أخرى، تعتبر النسخ الورقية عرضة للتلف أو الضياع.

ثالثاً: تعديل عقود الاشتراك والاعتراض عليها

1. تخضع جميع شروط واحكام عقود الاشتراك إلى الموافقة المسبقة من الهيئة وذلك استناداً للمادة (5) من Schedule C من اتفاقية الترخيص.
2. أية تعديلات على شروط واحكام عقود الاشتراك تعتبر نافذة خلال (30) يوماً من نشرها في وسائل الإعلام أو تسليم نسخة خطية من التعديل إلى المشارك، وذلك ما لم يقيم المشارك بالاعتراض إلى الهيئة على ذلك التعديل أو المرخص له خلال تلك الفترة حتى تفصل الهيئة في ذلك الاعتراض، وذلك استناداً للمادة (7) من Schedule C من اتفاقية الترخيص.
3. وعليه، فإن عقود خدمات الاتصالات لا تعتبر عقود اذعان وهي غير خاضعة الى أي تعديل يمكن للشركة من تغييرها دون أخذ موافقة الهيئة عليها واعلام المشارك بهذا التغيير مسبقاً وفقاً لما ورد بأعلاه.

لما سبق، وبما ان موافقة الهيئة تعتبر شرطاً لسريان عقود الاشتراك وأية تعديلات تطرأ عليها، دون وجود أي حق للمرخص له بتعديل هذه الشروط دون موافقة الهيئة عليها، لذا نود التقدم لهيئتكم الموقرة بالاقترحات التالية:

1. نشر الشروط والأحكام العامة على موقع الشركة المعنية و/أو على موقع الهيئة، حيث يضمن ذلك سهولة وصول المشارك إليها وقراءتها في أي وقت.
2. الاستغناء عن إرفاق الشروط والأحكام العامة بجميع طلبات الاشتراك بالخدمة وكفي إقرار المشارك بقراءته للشروط والأحكام العامة المنشورة على موقع الشركة و/أو الهيئة لدى توقيعه على طلب الاشتراك بالخدمة، وبذلك يكون توقيع المشارك على طلب الاشتراك إقراراً منه باطلاعه على الشروط والأحكام والتزامه بها بشكل واضح يضمن إطلاع

توقيعه على طلب الاشتراك بالخدمة، وبذلك يكون توقيع المشترك على طلب الاشتراك اقراراً منه باطلاعه على الشروط والأحكام والتزامه بها، ويتيح ذلك للشركة المعنية طباعة الجزء المتغير من العقد (الشروط والأحكام الخاصة ونموذج طلبات الاشتراك بالخدمة) بشكل واضح يضمن إطلاع المشترك وعلمه بالجزء الأهم من العقد وهو الذي يتضمن مواصفات العرض او أي خدمات مضافة ومدة الالتزام، الخ، بدون أية تكاليف إضافية وبما يقلل من الأضرار البيئية.

3. توفير نسخ عربية وأخرى انجليزية ورقية في معارض الشركة لكافة العقود الموافق عليها من الهيئة في حال طلب المشترك الحصول على نسخة ورقية منها.

استخدام الوسائل الالكترونية

من الوسائل الالكترونية التي نرى بضرورة أخذها بعين الاعتبار ما يلي:

1. استخدام الهوية الالكترونية والتوقيع الالكتروني في الموافقة على شروط وأحكام مختلف الخدمات.
2. استخدام رابط يُرسل للمشارك برسالة قصيرة او بريد الكتروني لدى تقديمه طلب الحصول على الخدمة لقراءة الشروط والاحكام العامة والرجوع لها مستقبلاً.