Orange الخط الخلوي

ص.ب ١٦٨٩ عمان ١١١١٨ الأردن
هاتف: ٦٦٦٦ ٦٤٦ ٩٦٢+
فاكس: ٦١١١ ٦٤٦ ٩٦٢+
www.orange.jo

الرقم: 6 / 19 /15/ 11 / 1414

التاريخ : 10 / 3 / 2020

عطوفة الرئيس التنفيذي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات المحترم

الموضوع : نشر الملاحظات

تحية وبعد،

إشارة الى كتاب الهيئة رقم (ش/1762/1/17/4) تاريخ (2020/2/12) بخصوص إعلامنا بإصدار تعليمات إرسال رسائل الجملة وإخطار طلب الملاحظات عليها، نرفق لكم طيه ملاحظات شركتنا على مسودة التعليمات، آملين أخذها بعين الاعتبار.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

المدير التنفيذي للشؤون القانونية والتنظيمية والمصادر

د. ابراهيم حرب

شركة البتراء الاردنية للاتصالات المتنقلة – أورانج

ملاحظات شركة البتراء الاردنية للاتصالات المتنقلة (أورانج الخط الخلوي) على مسودة تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة المبلغة لشركتنا بموجب كتاب الهيئة رقم (ش/1762/1/17/4) تاريخ (2020/2/12)

تشكر لكم شركة أورانج الخط الخلوي إتاحة المجال لتقديم ملاحظاتها على مسودة تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة، وترجو أخذ ملاحظاتها أدناه بعين الاعتبار.

أولاً: الملاحظات العامة

1) ترى شركتنا بأنه يتوجب حصر نطاق التطبيق في رسائل الجملة المرسلة من مصادر محلية (داخل المملكة) وبأن تستثنى رسائل الجملة من مصادر دولية (خارج المملكة)، وذلك للأسباب التالية:
   أ. لا يمكن ضمان التزام مصدري رسائل الجملة من خارج المملكة بتعليمات الهيئة فهي غير خاضعة للرقابة والتنظيم من قبل الهيئة لأنها ليست من المرخص لهم. ومن الامثلة على ذلك "ضوابط الحد من الرسائل الاقتحامية" الصادرة عن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، حيث نصت في البند (1-5) على أن تطبق تلك الضوابط على الرسائل الالكترونية (والتي تشمل الرسائل النصية القصيرة SMS) الصادرة من داخل السعودية.
   ب. بعض الرسال الخدمية كرسائل الحجوزات ورسائل تأكيد الاشتراك من المواقع العالمية قد تنشئ من مصادر دولية نظرا لطبيعة عمل المواقع والتطبيقات المختصة بهذه الخدمات، كما لا يمكن الزامها بتعليمات الهيئة وتحديداً استخدام المعرفات المطلوبة بموجب التعليمات، الأمر الذي قد يتسبب بحجب هذه الرسائل عن المستفيدين.
   ج. أن واقع استقبال رسائل الجملة الدولية يتم من خلال تعاقدات قائمة بين المرخص لهم وشركات دولية (HUBs) تقوم بتجميع وتمرير الرسائل من مصادر دولية وإنهاؤها على شبكات المرخص لهم، وبالتالي لا يمكن لتلك الشركات الالتزام بعنونة الرسائل (Sender ID)، أو تغيير محتوى الرسائل، أو تمييز الرسائل الدعائية من الخدمية. وعليه، لا يمكن تطبيق التعليمات على تلك الشركات.

2) ومن ناحية أخرى، ترى شركتنا بعدم السماح لمصدري رسائل الجملة بتمرير رسائل الجملة من مصادر دولية من خارج المملكة واعادة ارسالها الى مشتركي الشبكات المحلية؛ لما لذلك من أثر على اعمال المرخص لهم وانخفاض العوائد المتأتية من إنهاء رسائل الجملة الدولية مباشرة على شبكات المرخص لهم، وأثر ذلك على عوائد قطاع الاتصالات بشكل عام،

إضافة إلى عدم القدرة على السيطرة على محتوى تلك الرسائل بشكل يضمن توافقها مع التشريعات القائمة والمخاطر الأمنية التي قد تنشأ من ذلك. حيث أن تلك الممارسات هي شبيهة بتمرير المكالمات الدولية من خلال SIM Boxes. وبالتالي فان قيام مصدري رسائل الجملة بهذا النشاط يعتبر غير قانوني وستسبب باضرار على الشركات المرخص لها.

وعليه، ترى شركتنا بأنه من العملي تمكين المرخص لهم من إدارة رسائل الجملة من المصادر الدولية بترشيحها (فلترتها) للسماح بتمريرها أو حجبها وفقاً للممارسات القائمة في صناعة الاتصالات وتقنية المعلومات والمتفق عليها في بين المشغلين بهذا الخصوص وبما يتفق مع الممارسات العالمية في هذا المجال، الامر الذي سياسهم في وصول رسائل الجملة الخدمية إلى المستفيدين وعدم تأخرها، كما سيساهم في تمكين المرخص لهم من حماية شبكاتهم من الرسائل غير المرغوب فيها، وتحقيق عوائد إضافية من إنهاء الرسائل المنشأة من مصادر دولية على شبكته، وتجنب أية مخاطر ذات علاقة.

3) ومن ناحية اخرى، ترى شركتنا بأن إصدار موافقة لمصدري رسائل الجملة يعطي الهيئة الصلاحيات اللازمة لتنظيم اعمال هؤلاء المصدرين وبالتالي ضمان امتثالهم بهذه التعليمات عند صدورها، وإنفاذ قرارتها بهذه الخصوص، واتخاذ ما يلزم من إجراءات تحت طائلة سحب الموافقة أو عدم تجديدها في حال عدم امتثالهم، و/أوتطبيق أية عقوبات تراها مناسبة بحقهم. وعليه، توصي شركتنا بما يلي:
   أ. عدم الحاجة لتوقيع عقد اشتراك مع المرخص له.
   ب. بأن تتضمن الموافقة الصادرة عن الهيئة إلى مصدر رسائل الجملة بنوداً تضمن التزامه بالتشريعات النافذة وقرارات المجلس ذات العلاقة بإرسال رسائل الجملة.

4) هذا، وتؤكد شركتنا على عدم مسؤوليتها عن مراقبة مدى التزام مصدر رسال الجملة بأي من بنود هذه التلعيمات:
   أ. فمن الناحية التجارية، يعتبر الاشراف الدائم والمستمر امراً غير مقبول من قبل مصدري رسائل الجملة لأن ذلك يعتبر من قبيل التدخل المباشر في ادارة المعلومات والاعمال، وهو امر لا يمكن تطبيقه على ارض الواقع، إضافة إلى المعلومات التي يتوجب على المرخص لهم الاشراف عليها هي من الاعمال الرئيسة لمصدري رسائل الجملة وتتضمن اسرارهم التجارية المحمية بموجب احكام القانون.
   ب. ومن الناحية الادارية والقانونية، ان الاشراف الدائم والمستمر هو عبارة عن فرض سلطة رقابية على مصدري رسائل الجملة وهذه صلاحية منوطة في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات إستناداً للموافقة التي ستصدرها الهيئة لإرسال رسائل الجملة وفقاً لمسودة التعليمات، وتفويض هذه الصلاحية او منحها للمرخص لهم غير جائز ومخالف لمبادئ القانون الاداري ويعوزه السند القانوني.

ج. إضافة إلى أنه لا يمكن القاء مسؤولية تقصير مصدر رسائل الجملة عن الايفاء بالتزاماته بموجب التعليمات على عاتق المرخص له، فهو امر لا يمكن الحكم عليه أو تقديره من قبل المرخص له، كما لا يمكن للمرخص له مراقبة مدى التزام مزود الخدمة بالتعليمات واتخاذ أي إجراء بهذا الخصوص تجنبا لأية تبعات قانونية نتيجة لذلك.

5) كما توصي شركتنا بضرورة فصل التزامات المرخص لهم عن التزامات مصدر رسائل الجملة ضمن التعليمات، حيث يمكن لمصدر رسائل الجملة التحكم برسائل الجملة المرسلة من خلال أجهزته ومعداته من حيث قائمة المستفيدين المرسلة لهم ووقت إرسالها ومحتواها والمعرف الخاص بكل منها، ووقف إرسالها خلال الأعياد والعطل الرسمية والدينية والمناسبات الوطنية. أما المرخص له، فيقتصر دوره على إدارة النفاذ الى الخدمة من خلال شبكته أو حجب/تمرير رسائل الجملة الصادرة من مصادر دولية، والتأكد من عدم إرسال أو تمرير الرسائل الدعائية لغير الراغبين باستلامها من المستفيدين، وعدم إرسال الرسائل الدعائية خلال الأوقات التي تحددها الهيئة.

6) هذا وتوصي شركتنا بعقد اجتماع مع هيئتكم الموقرة لمناقشة ملاحظاتنا وتقديم أية توضيحات بخصوصها.

ثانياً: الملاحظات الخاصة

ودون الاجحاف بملاحظاتنا اعلاه، نقدم فيما يلي ملاحظات شركتنا بالتفصيل على مواد مسودة التعليمات:

[illegible]	[illegible]
(2) نطاق التطبيق	ترى شركتنا بأن تنظم هذه التعليمات رسائل الجملة الصادرة من مصادر محلية فقط. يرجى الرجوع إلى ملاحظاتنا العامة أعلاه.
(3) التعاريف	ترى شركتنا بضرورة تعريف رسائل الجملة من مصادر دولية لتمييزها عن الرسائل من مصادر محلية واستثناؤها من نطاق التعليمات. يرجى الرجوع إلى ملاحظاتنا العامة أعلاه بهذا الخصوص.
(3) التعاريف "المرخص له"	تم تعريف عبارة "المرخص له" في مسودة التعليمات على أنه "الجهة الحاصلة على رخصة تقديم خدمات اتصالات متنقلة عامة وفقاً لأحكام قانون الاتصالات"، في حين ان "المرخص له" له معنى مخصص في قانون الاتصالات بأنه "الشخص الذي حصل على رخصة وفقاً لأحكام القانون"، إضافة إلى عدم وجود "رخصة تقديم خدمة اتصالات متنقلة عامة" ضمن

	نظام الترخيص القائم. لذلك، وتجنباً لأي لبس عند تطبيق هذه التعليمات، نقترح التعريف التالي: "المشغل: هو المرخص له الذي يقدم خدمة الاتصالات المتنقلة العامة".
(3) التعاريف "المستفيد"	تم تعريف عبارة "المستفيد" في مسودة التعليمات على أنه "المنتفع النهائي من خدمات الاتصالات العامة أو الشخص المشترك مع احد المرخص لهم أو الشخص الذي يستخدم خدمات الاتصالات العامة"، في حين ان "المستفيد" له معنى مخصص في قانون الاتصالات بأنه "الشخص الذي يستفيد من خدمة الاتصالات العامة باستخدام عمليات الاتصال"، الأمر الذي سيتسبب في تناقض مع أحكام القانون. لذلك، وتجنباً لأي لبس عند تطبيق هذه التعليمات، نقترح تعريف المستفيد كما ورد في قانون الاتصالات.
(3) التعاريف "مصدّر رسائل الجملة"	عرفت هذه المادة مصدّر رسائل الجملة على انه "مستفيد" من خدمات الاتصالات، وهو ما يتعارض مع تعريف المستفيد الذي اقترحته الهيئة في مسودة التعليمات، وتعريف المستفيد حسب قانون الاتصالات. إضافة إلى منح الموافقة لمصدر رسائل الجملة لإرسال رسائل الجملة حسب مقترح الهيئة، ينفي عنهم صفة المستفيد من خدمات الاتصالات كما أشرنا في ملاحظاتنا العامة أعلاه ويلغي الحاجة إلى توقيع عقد اشتراك معه. كما تؤكد شركتنا على ضرورة عدم السماح لمصدري رسائل الجملة بتمرير الرسائل الصادرة من مصادر دولية كما أشرنا في ملاحظاتنا العامة أعلاه، وبالتالي ترى شركتنا حذف كلمة "تمرير" من التعريف المقترح. وعليه، نقترح التعريف التالي: "الشخص الحاصل على موافقة الهيئة لإرسال رسائل الجملة المحلية".
(3) التعاريف "موافقة الهيئة"	إشارة إلى ملاحظاتنا العامة أعلاه، ترى شركتنا بضرورة حصر موافقة الهيئة بتمرير رسائل الجملة من خلال شبكات أي من المشغلين ومن مصادر محلية فقط. كما لا يتضح لشركتنا الغاية من توقيع عقد الاشتراك في حال اختارت الهيئة تنظيم الخدمة بترخيص/إصدار موافقة على تمرير رسائل الجملة من خلال شبكات أي من المشغلين، حيث ترى شركتنا بأن إصدار هذه الموافقة يعطي الهيئة الصلاحيات اللازمة لتنظيم اعمال هؤلاء المصدرين وبسط رقابتها عليهم، وبالتالي ضمان امتثالهم لهذه التعليمات عند صدورها، وإنفاذ قراراتها بهذه الخصوص، وذلك باتخاذ ما يلزم من إجراءات بهذا الخصوص تحت طائلة سحب الموافقة أو عدم تجديدها في حال عدم امتثالهم، و/أو تطبيق أية

	عقوبات تراها مناسبة بحقهم.
(4.2) موافقة الهيئة	لا يتضح لشركتنا المقصود بـ "المرخص له الذي ينشئ رسائل جملة دولية والمنتهية على شبكات المرخص لهم المحليين"، فكيف يتم انشاء رسائل دولية من شبكة أية من المرخص لهم وإنهاؤها على شبكات المرخص لهم المحليين؟ كما لا يتضح لشركتنا المقصود بمعاملة المرخص الذي يمرر رسائل جملة دولية والمنتهية على شبكات المرخص لهم المحليين معاملة مصدري رسائل الجملة بما يتعلق بهذه التعليمات؛ فهل يعني ذلك أن المرخص له سيتقدم بطلب الى الهيئة بمنحه الموافقة للسماح له بتمرير رسائل الجملة الدولية وإنهاؤها على شبكة المرخص لهم أسوة بمصدري رسائل الجملة؟ هذا بالرغم من تأكيدنا على ضرورة عدم السماح لمصدري رسائل الجملة بتمرير الرسائل الصادرة من مصادر دولية كما أشرنا في ملاحظاتنا العامة أعلاه. وبالإشارة إلى ملاحظاتنا العامة أعلاه، ترى شركتنا بأنه يتوجب حصر نطاق التطبيق في رسائل الجملة المرسلة من مصادر محلية (داخل المملكة) وبأن تستثنى رسائل الجملة من مصادر دولية (خارج المملكة) من نطاق التعليمات للأسباب التي أوردناها اعلاه. هذا وتؤكد شركتنا على ملاحظاتها أعلاه بضرورة تمكين المرخص لهم من إدارة رسائل الجملة من المصادر الدولية بترشيحها (فلترتها) للسماح بتمريرها أو حجبها وفقاً للممارسات القائمة في صناعة الاتصالات وتقنية المعلومات والمتفق عليها في بين المشغلين بهذا الخصوص وبما يتفق مع الممارسات العالمية في هذا المجال، حيث أن أي تدخل من قبل الهيئة بالسماح بتمرير رسائل الجملة من مصادر دولية سيفتح الباب أمام الرسائل غير المرغوبة بمختلف أنواعها الامر الذي سيؤدي الى الحد من قدرة المشغلين على حماية شبكاتهم من تلك الرسائل اضافة الى خسارة عوائد محققة كبيرة من رسائل الجملة المرسلة من خارج المملكة.
(4.3) موافقة الهيئة	نص المادة غير واضح. لا يتضح من نص المادة أطراف عقد الاشتراك المشار إليه في هذه المادة.
(4.5) موافقة الهيئة	إن حصر مدة الموافقة بسنة شمسية واحدة سيؤدي لعدم استقرار المعاملات التجارية بين المرخص لهم ومصدري رسائل الجملة، علماً بأن أسعار وشروط التعاقد ذات طبيعة تجارية تتغير وفقاً لحجم الرسائل المتوقع، ومدة التعاقد بين مصدر رسائل الجملة والمرخص له أحايين بعين الاعتبار عدم وجود آليات وأسس مرجعية واضحة ومعلنة لتجديد تلك الموافقة، الأمر الذي ينطوي على مخاطر يتوجب على المرخص له أخذها بعين الاعتبار؛ كاحتمالية عدم تجديد الموافقة لمصدري رسائل الجملة، وبالتالي عكس ذلك

رقم البند	تعليقات شركة أمنية للخليوي
	على أسعار وشروط الخدمة في الاتفاقيات بين المرخص له ومصدر رسائل الجملة تفاديا لتلك المخاطر، الامر الذي قد يؤثر على أسعار الخدمة المقدمة من قبل مصدري رسائل الجملة.
(IV – 5.2.4)	بعض رسائل الحجوزات قد تنشأ من مصادر دولية نظرا لطبيعة عمل المواقع والتطبيقات المختصة بهذه الخدمات، كما لا يمكن الزامها بتعليمات الهيئة وتحديداً استخدام المعرفات المطلوبة بموجب التعليمات، الأمر الذي قد يتسبب بحجب هذه الرسائل عن المستفيدين.
(VI – 5.2.4)	نقترح تغيير مسمى الرسائل إلى "رسائل خدمية لزبائن المتاجر العامة"، وتغيير "من خلال توقيع صريح بالموافقة" إلى "من خلال **موافقة صريحة خطية أو الكترونية**".
(6) الاحكام التنظيمية	توصي شركتنا بضرورة فصل التزامات المرخص لهم عن التزامات مصدر رسائل الجملة ضمن التعليمات كما أشرنا في ملاحظاتنا العامة أعلاه.
(6.1.3)	تصحيح رقم البند الوارد ضمن هذه المادة إلى (6.1.2).
(6.1.4)	بالإشارة إلى ملاحظاتنا العامة اعلاه، نقترح تعديل هذه المادة كما يلي: "إيجاد حلول فنية **لتمرير أو حجب** رسائل الجملة المرسلة من خارج المملكة".
(6.1.5)	لا يمكن من الناحية الفنية توفير أولوية بالتمرير لأي نوع من أنواع رسائل الجملة، كما لا يمكن تطبيق هذه المادة على رسائل الجملة المرسلة من خارج المملكة.
(6.1.7) و (6.1.8)	نرجو الإشارة إلى ملاحظاتنا العامة أعلاه حول عدم الحاجة لتوقيع عقد اشتراك مع مصدر رسائل الجملة، وإلى ملاحظاتنا حول عدم مسؤولية المرخص له عن مراقبة مدى التزام مصدر رسال الجملة بأي من بنود هذه التعليمات. كما لا يتضح من نص المادة (6.1.7) فيما إذا كان يشترط تزويد الهيئة بكافة عقود الاشتراك مع كافة مصدري رسائل الجملة للموافقة عليها على حدة، علماً بان عقد الاشتراك - مع عدم تسليمنا بالحاجة إليه - سيكون موحداً لجميع مصدري رسائل الجملة المتعاقدين مع المرخص له.
(6.1.7.3)	ترى شركتنا حذف الاشارة إلى الأوامر الادارية وذلك حتى يتفق نص هذه المادة من التعليمات مع نص المادة (18) من الدستور الاردني والتي تنص

رقم المادة	ملاحظات وتوضيح للمادة المقترحة
	على أنه "تعتبر جميع المراسلات البريدية والبرقية والمخاطبات الهاتفية وغيرها من وسائل الاتصال سرية لا تخضع للمراقبة أو الاطلاع أو التوقيف أو المصادرة **إلا بأمر قضائي** وفق أحكام القانون".
(6.1.7.5)	تؤكد شركتنا على ملاحظاتها العامة أعلاه حول عدم الحاجة لتوقيع عقد اشتراك مع مصدر رسائل الجملة، حيث أن إصدار موافقة لمصدري رسائل الجملة يعطي الهيئة الصلاحيات اللازمة لتنظيم اعمال هؤلاء المصدرين وبالتالي ضمان امتثالهم بهذه التعليمات عند صدورها، وإنفاذ قرارتها بهذه الخصوص، واتخاذ ما يلزم من إجراءات تحت طائلة سحب الموافقة أو عدم تجديدها في حال عدم امتثالهم، و/أوتطبيق أية عقوبات تراها مناسبة بحقهم.
(6.1.9.1)	ترى شركتنا أن مسؤولية توعية وإصدار إرشادات للمستفيدين هي من مهام الهيئة بموجب المادة رقم (6/م) من قانون الاتصالات.
(6.1.10)	ترى شركتنا بأنه من غير العملي أن يتضمن نص الرسالة أي نصوص إضافية نظراً للأسباب التالية: أ. عدد الحروف (characters) المحدود للرسالة القصيرة (SMS) الواحدة. الكلفة المرتفعة نظراً للحاجة لإرسال رسالة قصيرة إضافية مع كل رسالة جملة لاستيعاب النص الاضافي. ب. عدم القدرة على التحكم بمحتوى الرسائل في حال كانت مرسلة من مصدر رسائل الجملة. ج. إضافة إلى أن محتوى الرسالة نفسه هو حق لصاحب الرسالة المعني بالمحتوى ولا يجوز تغيير أو تعديل أو اضافة على ذلك المحتوى دون موافقته.
(6.1.11)	لا يمكن من الناحية الفنية تتبع جميع الرسائل التي يتم إرسالها لكل مشترك ووقف رسائل الجملة المرسلة له بعد تجاوز الحد المقترح من الهيئة لكل مستفيد، إضافة إلى تعدد مصادر رسائل الجملة (من عدة مصدرين، ومن خلال المشغلين الآخرين، أو من مصادر دولية) الامر الذي قد يؤثر على جدوى التعاقدات لمصدري رسائل الجملة وذلك لعدم قدرتهم على تقدير حجم الرسائل التي قد يتم حجبها من قبل المرخص له نظرا لتجاوز الحد الاعلى من الرسائل اليومية للمشترك، وبالتالي تقليص عدد رسائل الجملة التي يتم شراؤها او ايقاف تقديم تلك الخدمة من قبلهم نظرا للقيود التنظيمية الواردة في هذه التعليمات ومن بينها ما ورد في هذه المادة. اضافة الى ذلك، فاننا نود الاشارة الى عدم توفر الامكانية الفنية تتبع عدد الرسائل المرسلة إلى المستفيد.

رقم المادة	ملاحظات وتوضيح بشأن المشروع
(6.2)	لا يتضح لشركتنا أسباب هذا الالتزام ومبرراته، وما هي الاجراءات التي ستتخذها الهيئة عند إعلامها بمصدر رسائل الجملة الي يتم التعاقد معه، علماً بأن الاتفاقيات بين المشغلين المحليين ومصدري رسائل الجملة الدوليين هي اتفاقيات تجارية ولا تخضع لموافقة الهيئة استناداً لاحكام اتفاقية الترخيص.
(7) اللجنة الفنية	ترى شركتنا بعدم وجود علاقة للبند (6.1.7.3) بطلب تقرير تفصيلي من المرخص لهم عن حجم الرسائل المرسلة من خلال شبكته، علماً أن الالتزام بموجب المادة (6.1.7.3) يقع على عاتق مصدر رسائل الجملة وليس المرخص له. إضافة إلى ذلك، لا تتوفر وسائل فنية للتأكد من وصول الرسائل للمستفيد النهائي أو عدم وصولها، خاصة أن التقارير الفنية تؤشر على الرسالة التي تم تمريرها من خلال شبكة المشغل الى شبكة مشغل اخر بأنها وصلت (delivered)، في حين أنها لم تصل إلى المستفيد النهائي على أرض الواقع وفقا للشكاوى وتقارير الفحص التي تمت من قبل هيئتكم بخصوصها.
(9.2) الغاء الموافقة	ترى شركتنا بضرورة توفر آلية عادلة وشفافة كمرجعية موحدة ومتاحة للجميع بخصوص تجديد الموافقة، حيث أن عدم وجود آلية واضحة لهذا الغرض سيؤدي لعدم استقرار المعاملات التجارية بين المرخص لهم ومصدري رسائل الجملة، الأمر الذي ينطوي عليه مخاطر يتوجب على المرخص له أخذها بعين الاعتبار كاحتمالية عدم تجديد الموافقة لمصدري رسائل الجملة وعكس ذلك على أسعار وشروط الخدمة في الاتفاقيات بين المرخص له ومصدر رسائل الجملة تفاديا لتلك المخاطر، الامر الذي قد يؤثر على أسعار الخدمة المقدمة من قبل مصدري رسائل الجملة.