



Orange انترنت

ص.ب ٩٤٤٧٧ عمان ١١٩٤ /الأردن
هاتف: +٩٦٢ ٦٤٦٠ ٨٨٨٨
فاكس: +٩٦٢ ٦٤٦٠ ٨٦٦٦



الرقم: 1148 / 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 أملين أخذها بعين الاعتبار.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

المدير التنفيذي للشؤون القانونية والتنظيمية والمصارف

د. محمد حبيب حرب

الشركة الأردنية لخدمات نقل البيانات - أورانج

ملاحظات الشركة الأردنية لخدمات نقل البيانات (أورانج انترنت) على إخطار طلب ملاحظات حول موضوع وضوح نموذج عقد الاشتراك بخدمات الاتصالات العامة

تشكر الشركة الأردنية لخدمات نقل البيانات 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 أنفاً 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 انترنت) 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 الأوراق 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 ADSL وفقاً لمقترح الهيئة استخدام (4) أوراق من قياس (A4) بطباعة على الوجهين، وكما ان طباعة عقد الاشتراك بخدمة الهاتف الثابت تتطلب استخدام (6) أوراق من قياس (A4) بطباعة على الوجهين.
3. لدى أورانج انترنت ما مجموعه (11) من نماذج عقود الاشتراك (مثل الخدمات المدمجة Convergence، الخدمات المحزمة) التي تعتبر كبيرة من حيث عدد الأوراق المطلوبة لطباعتها مقارنة بالخدمات المنفردة (مثل ADSL، الهاتف الثابت، الهاتف المتنقل):
4. يتألف عقد الاشتراك في الخدمات المدمجة (على سبيل المثال) مما يلي:

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

- أ. عقد اشتراك خدمة الهاتف الثابت.
- ب. عقد اشتراك خدمة الهاتف المتنقل.
- ج. عقد اشتراك خدمة ADSL.
- د. نموذج طلب الاشتراك بالخدمة والذي يتألف من:
 - شروط واحكام خاصة بالعرض (تتغير بتغير العرض).
 - طلب الاشتراك في العرض.
 - طلب الاشتراك في الخدمات الإضافية، مثل الرقابة المائليّة.
5. تمثل شروط واحكام الخدمة الحجم الأكبر من مساحة الطباعة الورقية.
6. وفقاً لما سبق، ومع مراعاة ضرورة استخدام أوراق بنسخ مكرّبة لنموذج طلب الاشتراك في الخدمة وضرورة طباعة نسخة من عقد الاشتراك باللغة الانجليزية إضافة إلى العربية وفقاً لما هو متبع حالياً، فإن عدد الأوراق المطلوبة لطباعة أحد هذه العقود سيزيد عن (20) وبشكل يستحيل معه دمج نموذج طلب الاشتراك بالخدمة مع عقد الاشتراك.
7. أضف إلى ما سبق، صعوبة قيام المبيعات الميدانية (Field Sales) بتسليم هذا الحجم من الأوراق إلى المشترك لأنها ستكون على شكل أوراق منفصلة وكل ورقة لها نسخة مكرّبة الأمر الذي فيه من الصعوبة في إثبات أن المشترك قد استلم جميع هذه الأوراق، إلا في حال أن يقوم المشترك بالتوقيع على كل ورقة مكرّبة على حدى الأمر الذي يتطلب قيام المشترك بالتوقيع على العديد من الأوراق 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 الأوراق إضافة إلى عدم إمكانية أرشفة هذه الأوراق وتتبعها مجمعة تحت اسم المشترك.
8. 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 المشترك، وذلك ما لم يتم المشترك 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 إلى أي تعديل يمكن للشركة من تغييرها دون أخذ موافقة الهيئة عليها وإعلام المشترك 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 لهيئتك الموقرة بالاقترحات التالية:

1. نشر الشروط والأحكام العامة على موقع الشركة المعنية و/أو على موقع الهيئة، حيث يضمن ذلك سهولة وصول المشترك إليها وقراءتها في أي وقت.
2. الاستغناء عن إرفاق الشروط والأحكام العامة بجميع طلبات الاشتراك بالخدمة ويكفي إقرار المشترك بقراءته للشروط والأحكام العامة المنشورة على موقع الشركة و/أو الهيئة لدى توقيعهم على طلب الاشتراك بالخدمة، وبذلك يكون توقيع المشترك على طلب الاشتراك إقراراً منه باطلاعهم على الشروط والأحكام والتزامهم 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 أو 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 الإلكترونية

من الوسائل الإلكترونية التي نرى ضرورة أخذها بعين الاعتبار ما يلي:

1. استخدام الهوية الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني في الموافقة على شروط وأحكام مختلف الخدمات.
2. استخدام رابط يُرسل للمشارك برسالة قصيرة أو بريد إلكتروني لدى تقديمه طلب الحصول على الخدمة لقراءة الشروط والأحكام العامة والرجوع لها مستقبلاً.

