المملكة الأردنية الهاشمية

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

إخطار طلب ملاحظات على تعليمات تنظيم عروض خدمات الاتصالات العامة

تاريخ الإصدار: ٢٠٢٢/٠٨/١٤

المدة المحددة لتقديم الملاحظات: ٣٠ يوماً من تاريخ نشر الإخطار بموجب نص المادة (٧) من تعليمات الهيئة المتعلقة بالقواعد الإجرائية لإصدار التعليمات وتعديلاتها.

الموضوع: تعليمات تنظيم عروض خدمات الاتصالات العامة

المقدمة التوضيحية

قامت الهيئة عام ٢٠١٧ بناءً على قرار المجلس رقم (٣-٢٠١٧/٣) تاريخ (٢٠١٧/٢/٢٢) بإصدار "إخطار طلب ملاحظات حول التوجه لإصدار إطار تنظيمي لعروض خدمات الاتصالات العامة وذلك تمهيداً لإصدار تعليمات/إطار تنظيمي لتنظيم موضوع العروض"، حيث عُرِض للاستشارة العامة لمدة ثلاثين يوماً لكافة الشركات المرخصة والجمهور لإبداء أية ملاحظات أو اقتراحات أو توصيات حول ما ورد به وإرسالها إلى الهيئة، وقد قامت الهيئة بتمديد فترة تلك الاستشارة إلى ثلاثين يوماً إضافياً. قامت الهيئة بعد ذلك بنشر الملاحظات الواردة على الاخطار ومنحت مدة (١٥) يوماً لاستقبال ردود الشركات على الملاحظات الواردة للهيئة.

قامت الهيئة بإعداد الإطار التنظيمي المرفق بهذا الاخطار لتنظيم موضـــوع عروض خدمات الاتصـــالات العامة التي تقدم من المرخص لهم للمستفيدين، والتي يتم اطلاقها من قبلهم من حين إلى آخر بحيث يتضمن هذا الإطار التزامات المرخص لهم حول عروض خدمات الاتصالات العامة والإعلان عن عنها.

الأسباب الموجبة لإصدار التعليمات:

استناداً لصلاحيات الهيئة المنصوص عليها في المادة (٦) من قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة (١٩٩٥) وتعديلاته، واستمراراً بنهج المراجعة المستمرة للتعليمات والقرارات التنظيمية الصادرة عن الهيئة بهدف بلوغ الغايات المنشودة من التنظيم وخلق بيئة قائمة على المنافسة في سوق الاتصالات، ونظراً لاستمرارية ورود شكاوى من المستفيدين على العروض والاعلانات المتعلقة بخدمات الاتصالات العامة التي يتم إطلاقها من حين إلى آخر من قبل المرخص لهم والتي يترتب عليها التزامات تعاقدية أحياناً، وفي ضوء أن قرار المجلس المتعلق بالعروض رقم (٤-٢٠١٢/١٢) تاريخ (٢٠١٢/٦/٢٧) لم يلبِ طموحات الهيئة في عملية ضـــبط العروض وبالتالي حماية مصـــالح المســـتفيدين، أصـــبح هناك حاجة ملحة لمعالجة هذه المســـألة التنظيمية وبمســـاهمة شـــركات الاتصـــالات المرخصـــة؛ لذا قررت الهيئة إصـــدار تعليمات تنظيم عروض خدمات الاتصالات العامة للأسباب التالية:

١. تزايد في اعداد الشكاوى المتعلقة بالعروض التي يتم اطلاقها أو الإعلانات التي يتم من خلالها طرح هذه العروض، ناهيك على أن العديد من العروض يترتب عليها التزامات مالية وتعاقدية.
٢. عدم التزام الشركات المرخصة بتوجيهات الهيئة المبلغة لها بخصوص العروض وآخرها قرار المجلس رقم (٤-٢٠١٢/١٢) تاريخ (٢٠١٢/٦/٢٧).
٣. الزيادة في انتشـــار خدمات الاتصـــالات على اختلاف التقنيات المســـتخدمة مما يترتب عليها زيادة في التنافس بين الشركات المرخصة من خلال إطلاق العروض العديدة والإعلان عنها.
٤. وضع أسس وحدود دنيا للشروط الواجب توافرها في العروض وفي الإعلانات التي يتم من خلالها التسويق لخدمات الاتصالات العامة على اختلاف القنوات المتاحة لهذه الغاية.

المملكة الأردنية الهاشمية

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

تعليمات تنظيم عروض خدمات الاتصالات العامة

صادرة بمقتضى أحكام المادة (١٢/أ/٢) والمادة (٦/د) من قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته.

صدرت بموجب قرار مجلس المفوضين رقم ( ) تاريخ ( )

تعليمات تنظيم عروض خدمات الاتصالات العامة

صدرت بمقتضى أحكام المادة (١٢/أ/٢) والمادة (٦/د)

من قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته.

المادة (١): التسمية

تسمى هذه التعليمات "**تعليمات تنظيم عروض خدمات الاتصالات العامة**" ويعمل بها إعتباراً من تاريخ إقرارها من قبل **المجلس**.

المادة (٢): نطاق تطبيق التعليمات

تطبق هذه التعليمات على جميع **المرخص لهم** الحاصلين على **رخصة** لتقديم **خدمات اتصالات عامة**، والذين يقدمون عروض لتلك الخدمات **للزبائن** والتي يتم اطلاقها من قبلهم من حين إلى آخر، وتتضمن إلتزامات المرخص له اتجاه إطلاق وتعديل عروض خدمات الاتصالات والإعلان عنها.

المادة (٣): التعاريف

يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت المعاني المخصصة لها أدناه، ما لم تدل القرينة على غير ذلك، وتكون لأي كلمات أو عبارات غير معرفة المعاني المخصصة لها في **قانون الاتصالات** وفي إتفاقية الترخيص والتعليمات الصادرة بموجبه.

الهيئة: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

المجلس: مجلس مفوضي الهيئة.

القانون: قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته.

التعليمات: تعليمات تنظيم عروض خدمات الاتصالات العامة.

الرخصة: الرخصة الفردية أو الرخصة الفئوية.

المرخص له: الشخص المعنوي الحاصل على رخصة فردية أو رخصة فئوية.

الزبون: أي شخص يبدي الرغبة لدى المرخص له بالحصول على خدمات اتصالات من ذلك المرخص له بناءً على أحكام وشروط المرخص له، أو يكون قد دخل في عقد مع المرخص له لتقديم تلك الخدمات ويشمل الزبون والزبون.

عروض خدمات الاتصالات العامة: اتاحة المرخص له لخدمة أو مجموعة من الخدمات ضمن مزايا وشروط محددة مقابل سعر محدد، ويتضمن ذلك العروض الدائمة الغير مقيدة بفترة زمنية محددة والعروض المؤقتة المقيدة بفترة زمنية محددة.

الإعلان: أي نشاط تسويقي أو ترويجي سواء عبر الوسائل المرئية أو/والمسموعة و/أو المكتوبة لعروض خدمات الاتصالات العامة.

عقد الإشتراك: الشروط والأحكام ونموذج طلب الاشتراك وأية ملاحق أخرى تحكم العلاقة بين المرخص له والزبون، والتي بموجبها يتم تزويد الزبون بالخدمة.

سياسة الاستخدام العادل: هي سياسة يستخدمها المرخص له لتحديد الحد الشهري أو اليومي الممنوح للزبون لاستخدام الخدمة وحال تجاوز الزبون للحد المسموح له والمصرح عنه يتم اتخاذ إجراءات معلن عنها من قبل المرخص له، على سبيل المثال لا الحصر تخفيض السرعة و/أو حجب الخدمة.

النشرة التعريفية للعرض: التفاصيل والمعلومات المتعلقة بالعرض ومبين فيها بشكل واضح وصريح الأسعار الخاصة بالخدمات المقدمة وجودتها والوقت الذي يتم فيه توفير الخدمة المطلوبة.

المادة (٤): التزامات المرخص له

أ- حول **عروض خدمات الاتصالات العامة**

١. إعلام **الهيئة** المسبق بواسطة الوسائل المعتمدة فيها بكافة تفاصيل **عروض خدمات الاتصالات** المنوي طرحها وذلك خلال مدة لا تتجاوز تاريخ إطلاق **العرض والإعلان** عنه وأن تتضمن هذه التفاصيل بحدها الأدنى البنود التالية:

١/أ/١ تحديد تاريخ إطلاق العرض.

١/أ/٢ تحديد فترة صلاحية العرض وفترة السريان وأوقات الاستخدام إذا كانت مرتبطة بساعات محددة من اليوم.

١/أ/٣ تحديد مدة الالتزام بالعرض.

١/أ/٣ تحديد الفئة المستهدفة من العرض.

١/أ/٤ تحديد حجم وشروط **الإستخدام العادل** في **عروض** الاتصالات التي تتضمن عبارة "غير المحدود" بشأن حدود الإستخدام للخدمة.

١/أ/٥ تحديد كيفية وآلية الحصول على الخدمة سواء من خلال مراكز البيع أو من خلال الاتصال بخدمات الزبائن أو بإدخال رمز معين وغيرها.

١/أ/ ٦ أن يتم توضيح التكنولوجيا المستخدمة لخدمات الإنترنت، السرعة المتوفرة، سعة التحميل والتنزيل للبيانات.

١/أ/٧ توضيح وبيان وجود أو عدم وجود ميزة ترحيل الحزم الممنوحة حال نفاذ مدة صلاحيتها.

١/أ/٨ توضيح آلية فصل الخدمة بعد انتهاء فترة الإشتراك بها.

١/أ/٩ تحديد تفاصيل أسعار الخدمة الواردة في العرض وإدراجها بشكل واضح وصريح وبيان أنها خدمات دفع لاحق أو دفع مسبق وطرق تحصيل كافة المبالغ المتعلقة بتفعيل وتشغيل الخدمة وأية تفاصيل مالية أخرى، وكذلك تحديد أسعار الخدمة عند انتهاء الحزم سواء كانت حزم دقائق اتصال أو انترنت بالإضافة إلى بيان آلية الحصول على الخدمة عند انتهاء الحزم.

١/أ/١٠ تحديد مدى إمكانية وتكلفة الإنتقال إلى أية **العروض** أخرى.

١/أ/١١ تحديد مزايا وشروط الحصول على العرض.

٢. إطلاع **الزبون** على **النشرة التعريفية للعرض** وأسعاره، وتوثيق موافقته على الاشتراك بأية وسيلة متاحة.

٣. الالتزام بشروط **ومزايا العرض** المنصوص عليها في العقد حتى انتهاء المدة المنصوص عليها، وعليه يلتزم المرخص له:

- عدم نقل **الزبون** الحالي إلى أي **عرض** من **العروض** التي يقدمها المرخص له **دون الحصول على الموافقة الصريحة منه.**
- في حال عدم رغبة الزبون الحالي بالانتقال إلى أي من العروض المقدمة يلتزم **المرخص له** بتوفير ذات المزايا والشروط لحين انتهاء مدة الالتزام المنصوص عليها ضمن شروط العقد، أو إتاحة إنهاء الاشتراك دون تكاليف إضافية.
- مع مراعاة أحكام المادة (٥٣) من قانون الاتصالات على **المرخص له** في حال تعديل الأسعار الخاصة بأي **عرض من العروض** المقدمة أو مزاياه إعلام جميع **الزبائن** بالعرض بالأسعار الجديدة بشكل مباشر أو من خلال الرسائل القصيرة.

٤. إرسال رسالة نصية **للزبون** أو من خلال تطبيق المرخص له وحال الاشتراك بأي من العروض متضمنة تفاصيل **العرض** من حيث نوعه وقيمة الاشتراك ومدة الالتزام وأية تفاصيل متعلقة **بالعرض** وضرورة استلام رسالة تأكيد من قبل **الزبون** تفيد بالموافقة وتفعيل الخدمة.

ب- حول **الإعلان** المتعلق **بعروض خدمات الاتصالات العامة:**

ب/١ أن يكون **الإعلان** متضمناً لكافة تفاصيل العرض المذكورة في المادة (٤/أ/١) وبشكل واضح لا يحتمل اللبس أو الغموض على أن يتم إدراج رابط إلكتروني خاص بكافة التفاصيل في حال تم **الإعلان** من خلال رسائل نصية عبر الموبايل شريطة ألا تتعارض تفاصيل **العروض** المعلن عنها في كافة وسائل **الإعلان**.

ب/٢ أن تكون الخدمات والأسعار وطرق تحصيلها مدرجة بشكل واضح صريح.

ب/٣ استخدام عبارات واضحة في **الإعلان** لاتحتمل التأويل أو تؤدي إلى تضليل **الزبون**.

ب/٤ الإعلان بوضوح عن الفئة المستهدفة والمستفيدة من **العرض**.

ب/٥ تخصيص رقم هاتف لتلقي استفسارات وشكاوى **الزبائن** على **العروض** بما فيها العروض المنشورة في إعلانات الطرق.

ب/٦ تخصيص رقم أو من خلال تطبيق **المرخص له** أو أي وسيلة ممكنة لغايات قيام **الزبون** بالتحقق من طبيعة العرض الذي تم الاشتراك به وتفاصيله.

المادة (٥): المخالفات

للهيئة في حال مخالفة **المرخص له** لأحكام هذه **التعليمات** اتخاذ الإجراءات التي تراها مناسبة سنداً لأحكام **القانون** وإتفاقية الترخيص.

المادة (٦): الأحكام العامة

١. **للهيئة** التحقق من مدى إلتزام **المرخص له** بأحكام هذه **التعليمات** من خلال الوسائل والإجراءات التي تراها مناسبة.
٢. **للهيئة** الحق في طلب كافة المعلومات المتعلقة **بالعروض** المقدمة من قبل **المرخص له**.
٣. على **المرخص له** تصويب أوضاع **العروض** المقدمة من قبله بالقدر الذي يتفق مع أحكام هذه **التعليمات** وتزويد **الهيئة** بما يفيد ذلك.
٤. يستثنى من أحكام المادة (٤/أ/١) العروض المحزمة والتي صدرعنها قرار تنظيمي ساري المفعول والتي بشأنها يلزم الشركات بإعلام **الهيئة** بها قبل مدة زمنية محددة من تاريخ إطلاقها.
٥. يبت **المجلس** في الحالات التي لم يرد بشأنها نص في هذه **التعليمات**.