

اللائحة التنظيمية

لإطلاق خدمات ومنتجات جديدة من قبل مزودي خدمات الانترنت الثابت المرخص لهم.

معتمدة بقرار مجلس المفوضين

رقم / 30 / تاريخ 2017/09/11

الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات - الجمهورية العربية السورية

دمشق - ص.ب / 12011 /

حقوق التأليف والنشر © محفوظة

www.sytra.gov.sy

اللائحة التنظيمية

لإطلاق خدمات ومنتجات جديدة من قبل مزودي خدمات الانترنت الثابت المرخص لهم.

المادة 1- مقدمة

تصدر الهيئة هذه اللائحة عملاً بالمهام الموكلة إليها في قانون الاتصالات ولائحته التنفيذية، وتتضمن الإجراءات التي تحكم عملية إطلاق خدمات الانترنت والمنتجات المتعلقة بها من قبل مزودي خدمات الانترنت الثابت المرخص لهم.

المادة 2- النطاق

تطبق هذه اللائحة على جميع المرخص لهم لتقديم خدمات الانترنت الثابت، وذلك بغية تحقيق بيئة تنافسية عادلة وفعالة تحافظ على مصالح مقدمي ومستخدمي تلك الخدمات.

المادة 3- التعاريف

تُستمد المصطلحات والتعابير الواردة في قانون الاتصالات رقم 18/ ل عام 2010 في معرض تطبيق أحكام هذه اللائحة، وفضلاً عن ذلك، يكون للكلمات والتعابير الموضحة فيما يلي المعاني المحددة بجانب كل منها:

- ✓ الخدمات والمنتجات الجديدة: خدمات الانترنت والمنتجات المتعلقة بها وتشمل أي تعديل أو إضافة أو تطوير أو تحسين على مزايا وخصائص الخدمات القائمة (المرخصة) وشروط تقديمها، وذلك تلبية لرغبات وحاجات شريحة معينة من الزبائن بما في ذلك إطلاق شرائح جديدة للزبائن.
- ✓ شريحة الزبائن: مجموعة الزبائن الحاليين و/أو المرتقبين الذين تجمعهم خصائص مشتركة (منطقة جغرافية، مستوى الدخل، حجم الاستخدام، ... الخ)، ويستهدفهم عرض ترويجي أو خدمة/ منتج معين.
- ✓ يوم العمل: يوم من أيام الأسبوع تعمل فيه الجهات العامة، وفقاً للتشريعات والقواعد النافذة في سورية. باستثناء العطلة الأسبوعية وأيام العطل الرسمية في الجمهورية العربية السورية.

المادة 4- الإجراءات التنظيمية لإطلاق الخدمات والمنتجات الجديدة:

1. يتم تقديم طلب الموافقة على إطلاق الخدمة / المنتج إلى ديوان الهيئة، على أن يتضمن:
 - وصف مفصل للخدمة/ المنتج وشروط تقديمها.
 - سعر الخدمة/ المنتج وتوصيف مفصل لهيكل التسعير (أسس وطريقة التسعير، هامش الربح).
 - شريحة الزبائن المستهدفة والبيانات المتعلقة بها (شروط الاشتراك، عدد الزبائن المحتملين، ...)

- بيان مطابقة الأجهزة المستخدمة (إن وجدت) للمواصفات الفنية المعتمدة من الهيئة ولا سيما لائحة الشبكات اللاسلكية ووثيقة اعتماد الأنواع.
- أي معلومات إضافية أو وثائق تساعد على ضمان عدم وجود أي غموض أو لبس في طبيعة أو شروط تقديم الخدمة/ المنتج.
- 2. يجب تقديم طلب الموافقة إلى الهيئة قبل التاريخ المتوقع لإطلاق الخدمة/ المنتج بعشرين يوم عمل على الأقل، ولا يجوز للمزود إطلاق الخدمة / المنتج أو الإعلان عنها قبل الحصول على موافقة خطية من الهيئة.
- 3. تلتزم الهيئة بدراسة طلب الموافقة والرد خلال (15) يوم عمل كحد أقصى من تاريخ تسجيل الطلب في ديوان الهيئة، وذلك بموجب كتاب رسمي موجه إلى عنوانه المعتمد عبر البريد أو الفاكس متضمناً أياً مما يلي:
 - الموافقة على الطلب.
 - الموافقة على الطلب بعد إجراء تعديلات ثانوية بالتشاور مع مقدم الطلب.
 - طلب معلومات إضافية، وتلتزم الهيئة بالرد خلال (10) أيام عمل من تاريخ استلام المعلومات الإضافية.
 - إعلام المزود برفض الطلب مع التعليل.
- 4. تعتبر موافقة الهيئة على الطلب لاغية في حال تأخر المزود عن الإطلاق لمدة تزيد عن تسعين يوماً من التاريخ المحدد لإطلاق الخدمة أو تاريخ صدور الموافقة أيهما أبعد، ويجب إعادة تقديم الطلب للهيئة من جديد وفقاً لأحكام المادة /4/ من هذه اللائحة.
- 5. على مزود الخدمة إخطار الهيئة قبل ثلاثة أيام عمل من تاريخ أي تعديل في أسعار الخدمات/المنتجات القائمة.

المادة 5- الإعلان والترويج:

- يلتزم المزود عند الإعلان والترويج للخدمات والمنتجات الجديدة بما يلي:
1. الدقة والوضوح والمصادقية في الحملات والإعلانات ووسائل الترويج المستخدمة بشكل لا يقبل اللبس أو التأويل، على أن تتضمن على الأقل المعلومات المتعلقة بوصف طبيعة ومزايا الخدمة.
 2. على المزود نشر تفاصيل وأسعار الخدمات بشكل واضح على الموقع الإلكتروني الرسمي الخاص به وكافة مراكز الخدمة لديه.
 3. عدم استخدام عبارات أو شعارات أو علامات أو أسماء تجارية تخص أو تستخدم من قبل مزود آخر أو تقليدها بشكل مباشر أو غير مباشر.

المادة 6- إيقاف الخدمة / المنتج:

1. للهيئة الحق في إيقاف الخدمة/ المنتج بعد الإطلاق في حال وجود أسباب موجبة يبلغ بها المزود (الإخلال بالمنافسة، تدني مستوى جودة الخدمة، وغيرها...) وعليه الاستجابة خلال فترة زمنية تحددها الهيئة وفق ما تراه مناسباً.
2. يمكن للمزود طلب الموافقة على إيقاف الخدمة/ المنتج بعد الإطلاق على أن يتضمن الطلب الأسباب المبررة للإيقاف، وللهيئة البت بالأمر وفق ما تراه مناسباً خلال مدة أقصاها (10) أيام عمل من تاريخ تقديم طلب الإيقاف.
3. تقوم الهيئة بالنظر في وضع المشتركين بالخدمة/ المنتج عند إيقافها، ويجوز للمزود تقديم مقترح إلى الهيئة بهذا الخصوص، ويلتزم المزود بتعويض المشتركين المتضررين من إيقافها في جميع الأحوال.
4. يجب على المزود إعلام الهيئة بأسباب عدم إطلاق الخدمة/المنتج في حال حصوله على الموافقة وعدم استكمال إجراءات إطلاقها.

المادة 7- أحكام عامة

1. في حال مخالفة المزود لأحكام هذه اللائحة، للهيئة الحق في اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة وفق الإطار التنظيمي الصادر عنها.
2. تبت الهيئة في النزاعات والخلافات المتعلقة بالخدمات والمنتجات الجديدة والتي تنشأ بين مزودي الخدمات أو بين مزودي الخدمات والمستخدمين المستفيدين، وذلك وفقاً لقانون الاتصالات ولائحته التنفيذية واللوائح التنظيمية والقرارات ذات الصلة الصادرة عن الهيئة.
3. للهيئة تعديل هذه اللائحة وفق ما تراه مناسباً لقطاع الاتصالات وعليها في سبيل ذلك القيام بمشاورات مع الأطراف المعنية في قطاع الاتصالات.