

اللائحة التنظيمية لمراكز خدمة المشتركين ونقاط البيع لمزودي خدمات الانترنت

المعدلة للوثيقة الصادرة بقرار مجلس المفوضين رقم / ٢٦ / تاريخ ٢٥/٩/٢٠١٤

معتمدة بقرار مجلس المفوضين

رقم / ٣٤ / تاريخ ٤ / ٩ / ٢٠١٨

الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات – الجمهورية العربية السورية

دمشق – ص.ب / ١٢٠١١ /

حقوق التأليف والنشر © محفوظة

www.sytra.gov.sy

الفهرس

المقدمة

الباب الاول - أحكام عامة

المادة ١- التعاريف

المادة ٢- الهدف

المادة ٣- النطاق

الباب الثاني - مواصفات عامة لمراكز خدمة المشتركين

لمقدمي خدمات الإتصالات (المشغل والمزود)

المادة ٤- شروط عامة

المادة ٥- معايير وإحداث مراكز خدمة المشتركين

المادة ٦- العلاقة مع المشتركين

الباب الثالث - نقاط البيع لمزودي خدمات الانترنت

المادة ٧- الاسباب الموجبة

المادة ٨- علاقة مزود الخدمة مع نقاط البيع

المادة ٩ - عدد نقاط البيع

المادة ١٠ - التزامات مزود الخدمة مع المشترك الحاصل على الخدمة من نقطة البيع

المادة ١١- العلاقة مع الهيئة الناظمة للاتصالات والبريد

المادة ١٢- الأحكام الختامية

مقدمة:

إن مجلس المفوضين:

- بناءً على أحكام قانون الاتصالات رقم ١٨/ لعام ٢٠١٠ م ولائحته التنفيذية.
- وبناءً على قراره رقم ٢٦/ تاريخ ٢٥/٩/٢٠١٤ م. بشأن الوثيقة الاسترشادية لمراكز خدمة المشتركين ونقاط البيع.

يقر تعديل هذه الوثيقة الاسترشادية لمراكز خدمة المشتركين ونقاط البيع لتصبح اللائحة التنظيمية لمراكز خدمة المشتركين

ونقاط البيع لمزودي خدمات الإنترنت

الباب الأول – أحكام عامة

المادة ١- التعاريف:

تعتمد المصطلحات والتعابير المعرفة في قانون الاتصالات رقم ١٨/ للعام ٢٠١٠، ولائحته التنفيذية، عند استخدامها في هذه اللائحة.

مقدم خدمة أو مزود الخدمة أو المزود: مرخص له بتقديم خدمات اتصالات عمومية، وخدمات الإنترنت.

الشخص: أي شخص طبيعي أو اعتباري.

المرخص له: أي شخص حاصل على ترخيص تمنحه الهيئة بموجب القانون.

المشارك: أي شخص يحصل على خدمات اتصالات بموجب عقد اشتراك مع مشغل أو مقدم خدمة.

المادة ٢- الهدف:

تهدف الهيئة من إصدار هذه اللائحة تقديم إرشادات للشركات المرخص لها بتقديم وتشغيل خدمات الاتصالات، المتعلقة بمواصفات مراكز خدمة المشتركين (المشغل والمزود) من حيث تواجدها والأعمال التي تقوم بها، ومحددات علاقة مزودي خدمات الإنترنت مع نقاط البيع وضوابط العمل بينهما، مع مراعاة طبيعة وخصوصية وتنوع الخدمات المقدمة من قبلها.

المادة ٣- النطاق والغرض:

١. الغرض من هذه اللائحة وضع معايير واضحة لمراكز خدمة المشتركين ومحددات علاقة مقدم الخدمة ونقاط البيع.

٢. يلتزم بأحكام هذه اللائحة جميع مقدمي خدمات الاتصالات الحاصلين على ترخيص من الهيئة الناظمة للاتصالات والبريد.

الباب الثاني - مواصفات عامة لمراكز خدمة المشتركين

لمقدمي خدمات الإتصالات (المشغل والمزود)

المادة ٤ - شروط عامة:

١. يجوز لمزود خدمة الأنترنت إحداث مراكز خدمة للمشاركين، أو التعاقد مع مراكز خدمة قائمة، وفقاً للترخيص الممنوح له وتقع على المزود المسؤولية الإدارية والفنية وكافة الاعمال المترتبة على مراكز خدمة المشاركين العائدة له.
٢. يجب أن لا يزيد عدد المشاركين الذين يخدمهم مركز الخدمة التابع لمزود خدمات الأنترنت الواحد عن ٤٠٠٠ مشترك في كل مدينة أو منطقة يخدمها مقدم الخدمة.
٣. يمكن لأكثر من مزود خدمة أنترنت الاشتراك بمركز خدمة مشتركين واحد يخدم هذه المزودات على أن لا يزيد عدد المزودين لكل مركز خدمة عن ٣ / مزودين.

المادة ٥- معايير إحداث مراكز خدمة المشاركين:

عند إحداث مراكز خدمة المشاركين يؤخذ بعين الاعتبار ما يلي:

١. أن يكون المركز ظاهر للعيان وسهل الوصول إليه من خلال موقعه واللوحات الاعلانية التي ستركب عليه للدلالة على تواجده المرخص له.
٢. في حال كان مركز الخدمة يخدم أكثر من مزود خدمة يجب أن يوضح ذلك على اللوحات الاعلانية الخارجية للمركز.
٣. توفر خدمات المرافق العامة في هذا الموقع (ماء - كهرباء - نقل)
٤. وجود كوتنورات بحيث يكون عددها متناسب مع عدد زوار هذا المركز وأوقات قدومهم إليه.
٥. تواجد على الأقل: جهاز حاسب - ماسحة ضوئية - طابعة - وحدات تغذية كهربائية (UPS).
٦. وجود اتصال مباشر ما بين مركز تقديم الخدمات وبين المركز الرئيسي للشركة المرخص لها.

المادة ٦- العلاقة مع المشاركين:

يقع على عاتق المرخص له والعاملين لديه في مراكز الخدمة عدة التزامات منها:

١. مراعاة قواعد جودة تقديم الخدمة والمعاملة اللبقة للمشاركين.
٢. توقيع عقود الاشتراك وجميع الطلبات المقدمة.
٣. استقبال المشاركين ضمن أوقات الدوام المحددة.
٤. حل مشاكل المشاركين وفق نظام الشكاوى المعتمد من قبل الهيئة.
٥. تزويد المشاركين بأسعار الخدمات وشرحها والإعلان عنها بشكل واضح.
٦. تزويد المشاركين ببياناتهم المالية والفنية.

الباب الثالث - نقاط البيع لمزودي خدمات الانترنت

المادة ٧- الأسباب الموجبة:

نظراً لصعوبة نشر مراكز خدمة المشتركين على مستوى كل منطقة أو قرية ولتسهيل وصول خدمات الاتصالات للمستهلك النهائي فيمكن تواجد ما يسمى بنقاط البيع، وبالتالي انطلاقاً من دور الهيئة الناظمة للاتصالات والبريد في حماية المشترك كان لا بد من وجود معايير تحدد علاقة نقطة البيع مع كل مزود من مزودي خدمات الانترنت من جهة والمشارك من جهة أخرى.

المادة ٨- علاقة مزود الخدمة مع نقاط البيع:

يلتزم مزود الخدمة بإبرام صيغة تعاقدية مع نقطة البيع تراعي حماية مصالح المشتركين ولا تخل بقواعد ومبادئ المنافسة. ويحدد فيها التزامات كل منهما اتجاه الآخر، وتقع على عاتق مزود الخدمة كامل المسؤولية الإدارية والفنية وكافة الأعمال المتعلقة بخدمات الانترنت في النقاط المعتمدة من قبله، مع الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

١. يقوم مزود خدمات الانترنت بتزويد نقطة البيع بنموذج عقده مع المشارك والمعتمد من الهيئة الناظمة للاتصالات والبريد، وينوب المتعاقد مع المزود في نقطة البيع بأخذ توقيع وبصمة المشارك على هذا العقد (بالنيابة عن مزود الخدمة) (حيث يكون هذا التوقيع بمثابة توقيع المزود على العقد) وذلك على نسختين أصليتين إحداها للمزود والأخرى للمشارك.
٢. يجوز لمزود الخدمة إحداث نقطة بيع خاصة به تعود ملكيتها له وتقع على عاتقه كامل المسؤولية الإدارية والفنية وكافة الأعمال المتعلقة بخدمات الانترنت في هذه النقطة.

٣. تحديد نسبة العمولة بما لا يزيد عن مبلغ / ٢٠٠٠ / ل.س.

٤. حرصاً على مصلحة المشارك وإمكانية المقارنة واختيار المزود الذي يتوافق مع طموحاته ضمن الإمكانيات المتاحة، يجب على مزود خدمات الانترنت تزويد نقطة البيع بوثيقة متضمنة المعلومات أدناه:

- اسم مقدم الخدمة
- تاريخ تفعيل الخدمة.
- شرح مفصل على كل خدمة.
- هل يوجد للمشارك حق بإنهاء العقد، وإجراءات الإنهاء.
- مدة العقد.
- رقم مجاني لمقدم الخدمة من أجل أي استفسار أو شكوى.
- رسوم التركيب الأولي والرسوم الشهرية وأية تخفيضات لهذه الرسوم في أيام العطل والمناسبات والليل.
- إعطاء معلومات كافية عن طبيعة الخدمة وآليات فوترتها والأدوات اللازمة للاعتراض.
- آليات تقديم الشكوى إلى المزود والهيئة الناظمة للاتصالات والبريد.

مادة ٩ - عدد نقاط البيع :

١. يلتزم مزود خدمة الانترنت بافتتاح نقطة بيع خاصة به في حال أصبح لديه / ٢٠٠ / مشترك في أي مركز هاتفي.
٢. يجب أن لا يزيد عدد المشتركين الذين تخدمهم نقطة البيع الواحدة عن / ٥٠٠ / مشترك في كل مركز هاتفي.
٣. يمكن لأكثر من مزود خدمة الاشتراك بنقطة بيع واحدة مشتركة تخدم هذه المزودات على أن لا يزيد عدد المزودين لكل نقطة بيع مشتركة عن / ٣ / مزودين.
٤. أن تكون نقطة البيع ظاهرة للعيان وسهل الوصول إليها من خلال موقعها واللوحات الاعلانية التي ستركب عليها للدلالة على اسم مقدم الخدمة.
٥. في حال كانت نقطة البيع تخدم أكثر من مزود خدمة يجب أن يوضح ذلك على اللوحات الاعلانية الخارجية من خلال العلامة التجارية لكل مزود.

مادة ١٠ - التزامات مزود الخدمة مع المشترك الحاصل على الخدمة من نقطة البيع:

١. تسهيل وصول المشترك لمعلومات عن نقاط البيع المعتمدة من قبله ونشر عناوينها على موقعه الإلكتروني والوسائل المتاحة.
٢. يجب إرسال رسالة نصية أو إلكترونية من المزود لكل مشترك جديد يخبره فيها بأجور تركيب الخدمة وقيمة الأجور الشهرية المترتبة عليه والمسددة من قبله.
٣. معاملة المشترك بالمساواة مع أي مشترك حاصل على الخدمة من المركز الرئيسي للمزود أو أحد مراكز خدمة المشتركين التابعة له، من حيث التعرف والجودة والإجراءات.
٤. الاهتمام بشكاوى المشتركين ومعالجة الطلبات الواردة إليه من نقطة البيع وفقاً للمعايير المحددة من قبل الهيئة في نظام الشكاوى والإجراءات المعتمدة لديه في مراكز الخدمة العائدة له.

المادة ١١ - العلاقة مع الهيئة الناظمة للاتصالات والبريد:

١. يعتبر مزود خدمة الانترنت هو الجهة المسؤولة أمام الهيئة عن أعمال خدمات الاتصالات في نقاط البيع المعتمدة من قبله وعليه إعلام الهيئة دورياً بنقاط البيع المعتمدة وعناوينها التفصيلية وأية مستجدات حولها.
٢. على مزود الخدمة اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لضمان عدم قيام نقاط البيع المعتمدة من قبله بأي عرض ترويجي حول خدمات الاتصالات، ويعتبر المزود المستفيد من أي عرض غير موافق عليه من قبل الهيئة مسؤولاً عن كافة الآثار الناجمة عن ذلك.
٣. يلتزم مزود الخدمة بوقف التعامل الفوري مع المعنيين في نقطة البيع التي يثبت قيامها بأعمال مخالفة وممارسات غير مشروعة يعود تقديرها للهيئة.

المادة ١٢ - الأحكام الختامية:

١. يحق للهيئة فرض الغرامات والعقوبات بحق المرخص له الذي يخل بشروط الترخيص أو شروط هذه اللائحة استناداً إلى لائحة الغرامات والعقوبات المعتمدة من قبل الهيئة.
٢. تصدر هذه اللائحة بقرار من مجلس المفوضين وتعتبر سارية المفعول من تاريخ صدورها.
٣. يعطى المرخص لهم مهلة حتى نهاية عام ٢٠١٨ لتوفيق أوضاعهم بما يتناسب مع هذه اللائحة.
٤. هذه اللائحة قابلة للتعديل إذا دعت الضرورة حسب ظروف ومتغيرات السوق وما تراه الهيئة مناسباً ووفق نظام الاستشارات العامة المعتمد.
٥. تنشر الهيئة هذه الوثيقة بموجب الصلاحيات الممنوحة لها في قانون الاتصالات واللائحة التنفيذية.