

وزارة الاتصالات

قرار حول انشاء

وادارة مراكز خدمة الزبائن

في لبنان

بناء على قانون الاتصالات (القانون رقم ٢٠٠٢/٤٣٢) ولا سيما أحكام المواد ١ و ٢ و ٥ من هذا القانون،
بناء على المرسوم رقم ١٤٢٦٤ تاريخ ٤ آذار ٢٠٠٥ (نظام الهيئة المالي والاداري)،

بناء على كتاب معالي وزير الاتصالات (الوزير) رقم ٢١٦٧/أ/ بتاريخ ٢٥ آب ٢٠٠٨ والتي استلمته الهيئة المنظمة للاتصالات في الجمهورية اللبنانية (الهيئة) والمسجل تحت رقم TRA/266-008 والذي يتناول طلب معالي الوزير الرامي الى توضيح كافة الاجراءات التنظيمية المعتمدة في نطاق خدمات مراكز خدمة الزبائن الدولية ضمن اطار الجهود الرامية الى التنمية الاقتصادية بهدف حث مراكز خدمة الزبائن الدولية الى الاقامة في لبنان،

واثر عملية الاستشارات التي أطلقتها الهيئة لانجاز عملية الاستشارات الخاصة بهذا الموضوع من ١٢ الى ٢٦ أيلول ٢٠٠٨، وبالإشارة الى نشر مناقشة التعليقات المقدمة من قبل الاطراف المهتمة في اطار عملية الاستشارات، في الجدول ج في خاتمة هذا القرار؛

كما واستنادا الى مداولات الهيئة في

٩٧ تاريخ ١٦/٩/١٩٨٣ وتعديلاته (دمج مؤسسات عامة بوزارة الزراعة وإعادة تنظيم الوزارة)،

بناء على المرسوم الاشتراعي رقم ٣١ تاريخ ١٨/١/١٩٥٥ (تحديد مهام وزارة الزراعة)،

بناء على المرسوم رقم ٥٢٤٦ تاريخ ٢٠/٦/١٩٩٤ وتعديلاته (تنظيم وزارة الزراعة وتحديد ملاكها...)، لا سيما المادة ٧٣ منه،

بناء على القرار رقم ١/١٢٠ تاريخ ٧/٣/١٩٩٦ (تنظيم استيراد الخيل)،

بناء على كتاب مديرية الثروة الحيوانية رقم ٦/١٦٤٦ تاريخ ٢٣/٩/٢٠٠٨ المتضمن افادة المنظمة العالمية للصحة الحيوانية عن وجود اصابات بمرض انفلونزا الخيل بعثرته H3N8، في جمهورية مصر العربية،
بناء على اقتراح مدير عام الزراعة بالانابة،

يقرر ما يأتي:

المادة الاولى:

يحظر استيراد الخيل من جمهورية مصر العربية اعتبارا من تاريخه وحتى اشعار آخر، وذلك للسبب المبين أعلاه.

المادة الثانية:

ينشر هذا القرار ويبلغ من يلزم.

بيروت في ٢٧/١٠/٢٠٠٨

وزير الزراعة

المهندس الياس سكاف

اجتماعها المقام بتاريخ ٢٩ أيلول ٢٠٠٨،
قررت الهيئة ما يلي:

١ - مقدمة

١ - بناء على طلب معالي وزير الاتصالات، تتناول الهيئة في سياق هذا القرار التصنيف التنظيمي والمسائل التنظيمية ذات الصلة والمتعلقة بمراكز خدمة الزبائن الدولية المقيمة في لبنان في إطار تطبيق قانون الاتصالات. وتستنتج الهيئة في هذا القرار أن تشغيل مراكز خدمة الزبائن الدولية والمحلية كما هي محددة في هذا القرار والخاضعة الى للقيود المبينة أدناه، لا تشكل خدمات اتصالات بحسب مفهوم قانون الاتصالات وهي بذلك لا تخضع لموجب الحصول من الهيئة على ترخيص لتقديم خدمات الاتصالات كما هو وارد في قانون الاتصالات.

٢ - كما تستنتج الهيئة في هذا القرار ايضا ان مثل هذه الخدمات تشكل خدمات ذات قيمة مضافة في بعض الحالات، وعندها وفي حال تم تقديمها من قبل مقدم خدمات اتصالات ذي قوة تسويقية هامة، سوف تخضع للقيود التي تفرضها الهيئة بين الحين والآخر عملا بنص المادة ٢١ من قانون الاتصالات.

٣ - بالاضافة، يلخص هذا القرار بعض المجالات التي تكون فيها مراكز خدمة الزبائن في بعض البلدان خاضعة للتنظيم ويقترح مراقبة هذه المجالات من احتمال سوء استعمال في لبنان وامكانية لزوم اتخاذ خطوات تشريعية لمواجهة ثغرات في الأطر التنظيمية.

٤ - وأخيرا، يعطي هذا القرار الى مقدمي الخدمات الارشادات حول القواعد التنظيمية التي تطبق عند تقديمهم خدمات اتصالات الى مراكز خدمة الزبائن كما الى الضوابط الملزمة التي يجب أن يعتمدونها في تعاملهم معهم مع الاشارة الى امكانية ان تصدر الهيئة في المستقبل قرارات وتنظيمات اضافية بهذا الخصوص.

٢ - الخلفية

٢ - ١ نطاق قانون الاتصالات

٥ - يحدد قانون الاتصالات نطاقه في المادة الاولى على النحو التالي:

«يتضمن هذا القانون تنظيم قطاع خدمات الاتصالات على الاراضي اللبنانية، وقواعد تحويله أو تحويل إدارته كليا أو جزئيا الى القطاع الخاص، بما في ذلك دور الدولة في هذا القطاع».

٦ - وكونه جزءا من إطار العمل المؤسسي في قطاع الاتصالات، أنشأ قانون الاتصالات الهيئة في المادة ٤ ومنحها مسؤوليات وصلاحيات واسعة في نص المادة ٥ وغيرها من المواد. ومن بين الصلاحيات الممنوحة لها صلاحية: «اتخاذ القرارات والاجراءات وفق أحكام هذا القانون». كما و: «تطبيق هذا القانون ضمن الصلاحيات المعطاة لها» المادة ٥ (١) (ب)، (ط).

٧ - والمسؤولية الادنى للهيئة هي تقديم الارشادات لقطاع الاتصالات ومعالي الوزير حول نطاق قانون الاتصالات.

٨ - ويتناول قانون الاتصالات ترخيص وتنظيم مقدمي خدمات الاتصالات ومستخدمي حيز الترددات اللاسلكية، إنشاء وخصخصة شركة اتصالات لبنان من حيث تملكها لبعض الأصول المملوكة من قبل الدولة، كما يتناول تنظيم وتشغيل الهيئات المنظمة في القطاع العام، خاصة وزارة الاتصالات والهيئة المنظمة للاتصالات.

٢ - ٢ نطاق القانون من حيث مراكز خدمة الزبائن

٩ - يركز هذا القرار على رسم حدود نطاق قانون الاتصالات بما ينطبق على تنظيم وترخيص مقدمي خدمات الاتصالات في إطار مراكز خدمة الزبائن. ويتطلب ذلك في البداية مراجعة بعض التعريفات ذات الصلة التي جاءت في المادة ٢ من قانون الاتصالات:

٢ - ٢ - ١ التعريفات ذات الصلة في نص القانون رقم ٤٣١/٢٠٠٢

١٠ - «خدمات الاتصالات»: ارسال المعلومات أو/ وتوجيهها أو دمج هاتينوظيفتين بواسطة الأسلاك أو الكهرياء الشعاعية، أو بالوسائل البصرية أو بالانظمة الالكترومغناطسية أو بأي وسيلة أخرى، وتأمين البنى التحتية المتعلقة بالاتصالات لهذه الغاية.

١١ - «المعلومات»: الرموز والاشارات والكتابات والاصوات وغيرها من البيانات.

١٢ - «المشترك»: الشخص الذي يتلقى خدمات الاتصالات ويدفع رسمها

لفترة زمنية وبموجب اتفاقية يعقدها أو يقبل بشروطها الموضوعية من قبل مقدم الخدمات.

١٣ - «المستعمل»: أي شخص يستعمل خدمة اتصالات، سواء كان هذا الشخص يدفع أو لا يدفع بدلا عن هذه الخدمة.

١٤ - «مقدم خدمات»: الشخص الذي يوفر خدمات الاتصالات، بشكل مباشر أو غير مباشر.

١٥ - «ترخيص»: الإذن التي تعطيه الهيئة لتوفير خدمات الاتصالات و/أو لاستعمال حيز الترددات اللاسلكية.

١٦ - «الخدمات ذات القيمة المضافة»:

أ - التبديل في شكل أو مضمون أو رمز أو بروتوكول أو أي مظهر من مظاهر المعلومات المرسل من قبل مستعمل أو مشترك عن طريق الاتصالات، دون تغيير مضمونها.

ب - توفير المعلومات لمستعمل أو مشترك، بما فيه اعادة تركيب المعلومات المرسل منها.

ج - تقديم معلومات مخزنة للتفاعل معها من قبل مستعمل أو مشترك.

٢ - ٢ - ٢ مهام الهيئة من حيث وضع التعريفات

١٧ - تؤكد المادة الثانية من القانون على مهام الهيئة الاساسية باعتماد وتوضيح التعريفات كما ونطاقها ضمن الحدود التي وضعها قانون الاتصالات في الفقرة الختامية:

١٨ - ان أي كلمة أو عبارة لم يعط لها تحديد بموجب هذا القانون سوف تفسر وفقا للتحديدات التي تعتمد عليها أو سوف تعتمد عليها الهيئة استنادا على سبيل المثال لا الحصر، الى المعاهدات الدولية للاتصالات التي يكون لبنان طرفا فيها، وكذلك الى التحديدات التي يوفرها الاتحاد الدولي للاتصالات.

٢ - ٢ - ٣ نطاق الترخيص

١٩ - باستثناء مستعملي حيز الترددات اللاسلكية، يحدد قانون الاتصالات صراحة النطاق لخدمات الاتصالات عن طريق الترخيص لمقدمي خدمات الاتصالات. وتركز المادة ١٩ بشكل حصري على مسألة ترخيص خدمات الاتصالات دون غيرها من الخدمات. اضافة الى ذلك، استعملت عبارة «الخدمات ذات القيمة المضافة» في نص المادة ٢١ فقط، والذي أتى على الشكل التالي:

٢٠ - لا تضع الهيئة أي قيد على توفير الخدمات ذات القيمة المضافة، غير أنه يحق للهيئة ان تقيد حق أي مقدم خدمات يتمتع بقوة تسويقية هامة في توفير الخدمات ذات القيمة المضافة، عن طريق فرض قيود تتعلق بقواعد التنظيم والتعرفة والمحاسبة أو عن طريق اجراءات احترازية تجدها الهيئة متلائمة مع أحكام هذا القانون.

٢ - ٢ - ٤ نطاق خدمات الاتصالات تطبيقا لنص القانون

٢١ - ومن بين غيرها من المسائل، في إطار مراكز خدمة الزبائن، يتطرق هذا

القرار ويوضح الحدود بين الخدمات التي تشكل خدمات اتصالات كما جاء معناها في قانون الاتصالات والخدمات التي لا يشملها القانون كما والحدود بين مقدمي الخدمات بحسب مفهوم قانون الاتصالات والاشخاص الذين لا يشملهم هذا المفهوم.

٣ - وصف مراكز خدمة الزبائن

٢٢ - يتناول هذا الجزء وصفا مختصرا لنطاق مراكز خدمة الزبائن التي تقدم عادة كما ونطاق خدمات الاتصالات المقدمة لدعم عمليات مراكز خدمة الزبائن، ورغم ان هذا القرار يجيب على سؤال معالي الوزير العائد الى مراكز خدمة الزبائن الدولية، تلحظ الهيئة أن التصنيف التنظيمي والابعاد التنظيمية مركز خدمة الزبائن يعمل في لبنان متشابهة في حال التشغيل المحلي أو التشغيل الدولي أو في حال التشغيل معا باستثناء اجراءات الاحتياط الواجب اتخاذها لتفادي سوء استعمال تعرفات الخدمة الصوتية الدولية كما هو مفصل أدناه، ما عدا الاشارة الى عكس ذلك، إن اية اشارة الى مراكز خدمة الزبائن أو في ما تبقى من هذا القرار تعني تلك المراكز أو الخدمات التي تعمل أو تقدم محليا أو في الخارج أو في كلتي الحالتين.

٣ - ١ أصناف خدمات مراكز الاتصالات التي يتم تقديمها عادة

٢٣ - يمكن ان يتم تشغيل مركز خدمة زبائن سواء من خلال المؤسسة المعنية أو عبر تلزيمها الى مؤسسة أخرى. في كلا الحالتين، يشير هذا القرار الى المؤسسة التي تستفيد من خدمة مركز خدمة الزبائن

بعبارة «زيون مركز خدمة الزبائن»، والى المؤسسة التي تشغل مركز خدمة الزبائن بعبارة «مشغل مركز خدمة الزبائن»، والى الأشخاص المتصلين بمركز خدمة الزبائن (صوتياً أو باستعمال وسائل أخرى) بعبارة «المتصلين» والأشخاص الذين يتم الاتصال بهم عن طريق مركز خدمة الزبائن بعبارة «المتلقين».

٢٤ - على سبيل المثال، يستطيع كبار البائعين في مجال برامج الحاسوب للمستهلكين أو المؤسسات الهامة التي تصدر بطاقات الاعتماد أن ينشئوا في لبنان مراكز خدمة الزبائن مملوكة ومشغلة من قبل فروعهم. ومن جهة أخرى، يستطيع مشغل مركز خدمة الزبائن، والذي يعمل في هذا المجال فحسب، ان ينشئ مركز خدمة الزبائن في لبنان لخدمة زبائن مراكز خدمة زبائن عدة بما فيهم بائعي برامج الحاسوب ومؤسسات اصدار بطاقات الاعتماد.

٢٥ - يمكن لمركز خدمة الزبائن أن يعالج الاتصالات الواردة أو الصادرة، علماً أن بعض خدمة الزبائن تتخصص في مجال واحد من الاتصالات. في جميع الاحوال يمكن أن تختلف أنواع الخدمات المقدمة والتكنولوجيا والمرافق المطلوبة بشكل جذري بين مركز خدمة زبائن وآخر.

٣ - ١ - ١ المخابرات الواردة

٢٦ - ان مركز خدمة الزبائن المتخصص بالمخابرات الواردة هو معد بشكل خاص لتلقي أسئلة المتصلين نيابة عن زيون مركز خدمة الزبائن. وتتم هذه

الاتصالات عن طريق مكالمات مع أفراد عاملين في المركز، أو مكالمات مع أنظمة صوتية تفاعلية، محادثة آنية عبر شبكة الانترنت، الرسائل الالكترونية، أو تحقيقات على شبكة الانترنت أو على شكل مركب لجميع هذه الوسائل أو بعضها.

٢٧ - تشمل الاعمال المسموح القيام بها عند تقديم خدمات الاتصالات الواردة، ما يلي:

أ - الاستقبال عن بعد - يقوم مشغل مركز خدمة الزبائن بعمل يعود بشكل طبيعي الى عاملي الهاتف نيابة عن زيون مركز خدمة الزبائن: مثلاً استقبال وتسليم الرسائل، تقديم معلومات عامة للمتصلين عن المؤسسة والمنتجات أو السلع، كما وتسجيل المواعيد.

ب - ادراج الطلبات من دليل السلع - يعمل مشغل مركز خدمة الزبائن بمثابة مكتب طلبات للمتصلين الذين يعتمدون على المبيعات والتسويق بأسلوب الرد المباشر. يعتمد ممثلي شؤون الزبائن على برامج صوتية مسجلة من أجل تسجيل طلبات الزبائن عبر الهاتف.

ج - تسجيل المواعيد - يقوم مركز خدمة الزبائن بالرد المباشر على متصلين يستعملون أرقام هاتفية قد تم الاعلان عنها في مناسبة مباراة، تسجيل في مؤتمرات، انجاز طلبات لمعلومات أو البحث في الاسواق، من قبل ممثلي شؤون الزبائن على برامج مسجلة من أجل تسجيل المعلومات اللازمة.

د - خدمة ودعم الزبائن - وتشمل هذه

التي يمكن إجراؤها على شكل مكالمات غير مطلوبة والموجهة الى جميع الاشخاص المدرجين على لائحة الزبائن المحتملين، لأية تركيبة لارقام هاتفية ضمن نطاق مقسم معين أو رمز منطقة، أو لاشخاص قد تم التفاعل معهم عن طريق اتصال مسبق تناول موضوع الاتصال هذا. الالتماسات الهاتفية تشمل ايضا التماسات لهبات خيرية أو لأية أهداف أخرى لا تعتمد الريح.

ب - اتصالات المجاملات - مثلا تبليغ مستلم الاتصال تأجيل أو تعديل وقت رحلة جوية.

ت - اتصالات بهدف الاعلام - مثلا عندما تتصل شركة ضمان بالمضمونين لديها لابلاغهم تعديلات في بوليصة التأمين وغيرها من المسائل المماثلة.

٣ - ٢ خدمات الاتصالات المطلوبة في مراكز خدمة الزبائن

٢٨ - مراكز الاتصالات الحديثة تجمع بين معدات وبرامج معلوماتية معقدة، وهندسة الشبكة لتطوير نوعية ونطاق الخدمات المتوفرة بينما تبقى الأسعار منخفضة ويحافظ على الفعالية.

٢٩ - فرضيا يتطلب كل مركز اتصالات وجود ربط العملاء بشبكة الاتصالات العامة لاجراء الاتصالات الصادرة أو لاستقبال الاتصالات الواردة، والعدد الأكبر منهم يتطلب الربط بشبكة الانترنت أو ربط معلوماتي خاص بموقع تخزين المعلومات الخاص بزيون مركز خدمة الزبائن بهدف السماح لعملاء مراكز خدمة الزبائن بالوصول الى سجلات العمليات

الخدمات، على سبيل المثال، التحقق من حسابات بطاقات الائتمان، حسابات التأمين والمطالبات، كما وحجوزات السفر، الفنادق، وسيارات الاجرة.

ه - مكتب مساعدة الزبائن - ويقدم مركز خدمة الزبائن دعم للمنتجات التي تعتمد الهاتف، ويشمل ذلك التركيب، تحديد الاعطال وغيره من الدعم.

و - الرد في حالات الطوارئ والكوارث - ويكون مركز خدمة الزبائن هو المستوى الاول للرد على متصلين هم زبائن لزبائن مراكز خدمة الزبائن قد ضمنوا لهم الرد خلال فترة زمنية محددة في حال حصول أعطال على المعدات أو توقف في الخدمة. ويبدأ ممثلو خدمات الزبائن بتفحص الاتصالات لتحديد مستوى الاجراء الضروري ويوجهون الاتصال نحو الشخص المختص أ والمناسب للتعامل مع الحالة نظرا الى مستوى السلطة والخبرة التي يتمتع بهم والمطلوب لضمان الرد على الزبون في الوقت المحدد. ويقدم بيانا يوميا مفصلا بالاتصالات الى الزبون.

٣ - ١ - ٢ الاتصالات الصادرة

تكون الاتصالات الصادرة حية بشكل عام ويمكن تسليمها لعملاء مستخدمين من قبل مشغل مركز خدمة الزبائن على أساس التوقيت الآني من خلال استعمال اقراص مدرجة المتوقعة (predictive dialing) وتشمل خدمات الاتصالات الصادرة الاعمال التالية:

أ - الالتماسات الهاتفية - اتصالات بيع

وغيرها من المحفوظات خلال فترة الاتصالات أو التواصل مع المتصلين، كما واستخراجها، تحديثها، والاحتفاظ بها.

٣٠ - في بعض الحالات، تستلم الاتصالات في المرحلة الاولى عبر نظام مجيب صوتي تفاعلي مركزي يصونه زيون مركز خدمة الزبائن أو يسان نيابة عنه. ويوجه بعض المتصلين نحو مركز خدمة الزبائن حيث يتلقى اتصالهم عامل هاتف في حال توافرت الشروط المسبقة المعينة كي يتعامل مركز خدمة الزبائن مع الاتصال (ويجري ذلك عن طريق ادخال الاجوبة صوتيا أو رمزيا خلال الفترة الاولى للتفاعل بين المتصل ونظام المجيب الصوتي التفاعلي)، وخلال فترة هذه الاجراءات، يمكن ان يكون قد تم توجيه المتصل أولا الى حاسوب موجود في موقع ما أو يكون قد تم الجواب على هذا الاتصال من قبل هذا الحاسوب في مرحلة أولى ومن ثم يتم تحويله الى عميل موجود في الموقع نفسه أو في موقع مختلف بعيد جدا عن موقع الحاسوب. وبالطريقة نفسها، يمكن ان يحول ممثل مركز خدمة الزبائن المتصل الى زيون مركز خدمة الزبائن أو الى مركز اتصالات مختلف معين مسبقا في حال تعدى موضوع الاتصال صلاحية أو امكانيات مركز خدمة الزبائن الاساسي. في حال تقديم خدمات من قبل مراكز خدمة الزبائن، لزبائن مراكز خدمة الزبائن من غير اللبنانيين، يحصل التحويل لصالح زيون مركز خدمة الزبائن خارج الاراضي اللبنانية. عندما يكون زيون مركز خدمة الزبائن مقيما في لبنان، يضطر مركز خدمة

الزبائن بالاتصال بزيونه عن طريق شبكة الاتصالات العامة أو خط تأجيري خاص. نتناول في ما يلي النواحي التنظيمية المتعلقة بأعمال مراكز خدمة الزبائن.

٣١ - وتسلم ايضا المعدات ربط بياني الى ممثل مركز خدمة الزبائن في الوقت نفسه التي يتم فيه تحويل الاتصال للسماح للممثل بتلبية الطلب بطريقة أفضل. وقد وضعت هذه الاجراءات للسماح بنجاح العدد الأكبر من الاتصالات بأقل عدد ممكن من عملاء مركز خدمة الزبائن وضمن أصغر مهلة من الوقت. ان انجاز هذه الاجراءات بشكل مرن من شأنه ارضاء المتصلين. لكن عندما يشوب المعدات خلافا أو عندما يفوق عدد الاتصالات عدد العملاء المتفرغين، عندها تصبح هذه الاجراءات محبطة ويحصل تأخير ومشاكل.

٣٢ - في حال الاتصالات الصادرة، غالبا ما تستعمل مراكز خدمة الزبائن نظام تنبؤي للترقيم بهدف تسليم الاتصالات في الوقت نفسه لممثلي مراكز الاتصالات. وهنا ايضا يكون الهدف فعالية قصوى، وفي حال اخفق النظام، تكون النتيجة حصول احباط لدى المتصلين. وتشمل تقنيات الاتصالات الصادرة الاخرى اتصالات سبق تسجيلها واتصالات وتفاعلية تسمح لمتلقي الاتصال بالتوجه والاجابة على رسائل قد تم تسجيلها مسبقا وفي بعض الحالات الوصول الى عامل لمركز خدمة الزبائن.

٣٣ - وتشمل التقنيات الاخرى تطبيقات

عبر شبكة الانترنت لمراكز خدمة الزبائن كما وتطبيقات مدمجة للصوت والبيانات.

٣٤ - وفي بعض الحالات يطلب مشغل مركز خدمة الزبائن من زبونه ان يتعاقد مباشرة بمقدمي خدمات يقدمون نقل الاتصالات من والى مقر مشغل مراكز خدمة الزبائن. وفي احيان اخرى يشتري هذه الخدمات مباشرة كجزء من نفقاته العامة او على اساس الكلفة الاضافية.

٣٥ - ان بعض زبائن مراكز خدمة الزبائن يقدمون ارقاما للاتصال المجاني من قبل الزبائن وذلك في مناطق معينة. يدفع هؤلاء علاوة على خدمات الوصل الداخلية التي يقدمونها بغية تخفيض الرسوم التي يتحملها المتصلين بهم. في حالات اخرى، لا يوفر زبائن مراكز خدمة الزبائن هذه الارقام، فيتحمل المتصل عبء الرسوم العادية لاجراء الاتصالات الواردة. وايضا في حالات اخرى يوفر زبون مركز خدمة الزبائن رسم الاتصال او علاوة على تعرفه رقم الهاتف المخصص لاجراء الاتصالات الواردة. وفي هذه الحالة الاخيرة يمكن استعمال العلاوة المدفوعة من قبل المتصل لدفع تكلفة الخدمة المقدمة من زبائن مراكز خدمة الزبائن بواسطة مركز خدمة الزبائن.

٣٦ - ونرى ايضا في احيان اخرى انه قد تم توزيع ممثلي مراكز خدمة الزبائن، مما يسمح لهم بالعمل من مكان اقامتهم او تواصلهم عبر الهاتف، منشئين بذلك مركز خدمة الزبائن افتراضيا. ويسمح ذلك بتكاثر فرص العمل للأشخاص المتواجدين في

البيوت ويخفف من عبء النفقات العامة التي يتحملها مشغلي مراكز خدمات الزبائن. ان نتيجة هذا التخفيض في الاعباء المالية وتحسين الفرص للقوة العاملة هي تخفيض الرسوم المتوجبة على زبائن مراكز خدمة الزبائن وتحسين اداء ونوعية القوة العاملة. لكن هذه المقاربة قد تشكل تحديا لتحقيق وتنظيم الاجراءات الاحترازية لمنع المخالفات التي قد تحصل على تعريفات الاتصالات الصوتية الدولية والتي تفصل في ما يلي.

٣٧ - واخيرا يلاحظ ان مراكز خدمة الزبائن تستخدم طرق مختلفة للتواصل تستبدل الاتصالات الصوتية التقليدية.

٤ - التحليل التنظيمي

٤ - ١ التعامل مع مراكز خدمة الزبائن وفقا لقانون الاتصالات

٣٨ - ان تشغيل مركز خدمة الزبائن يشمل بشكل طبيعي خدمات الاتصالات. وكما لاحظنا سابقا، يستخدم بشكل منهجي ربط صوتي مباشر او غير مباشر بشبكة الاتصالات العامة كما وربط بياني بزبائن مركز اتصالات و/او بمتصلين يستعملون الانترنت و/او خط نقل بيانات حصري (والذي يمكن تأمينه عبر مقسم دائري، او مقسم حزمات او دون مقسم).

٣٩ - ان هذا القرار يجيب على السؤالين التاليين:

• ما هو الحد العملي الذي لا تعود عنده تشكل مراكز خدمة الزبائن خدمات اتصالات وفق ما ينص عليه قانون الاتصالات.

• ومن هي هوية مقدم الخدمات التي تعتبر وفق القانون خدمات اتصالات.

٤٠ - ترى الهيئة ان نقطة الترابط بين الشبكة الخارجية ومعدات واسلاك موقع زبون مشغل مركز خدمة الزبائن تشكل نقطة التماس بين تقديم خدمات اتصالات لها صلة بالنقل والخاضعة الى الترخيص وتقديم خدمات اخرى لا تشكل خدمات اتصالات. مشغل شبكة خارجية هو مقدم خدمات اتصالات، بينما وبمعزل عن عوامل اخرى، مشغل مركز خدمة الزبائن لا يعتبر من مقدمي الخدمات على اساس تشغيله لمركز خدمة الزبائن. ان استعمال مشغل مركز خدمة الزبائن لمعدات موقع الزبون، الاسلاك وبرامج الحاسوب لا يشكل لوحده تقديم خدمات اتصالات طالما استعمالها يبقى استثنائيا في اطار تشغيل مركز خدمة الزبائن.

٤١ - ان هذا القرار يفترض ان مقدم الشبكة الخارجية ومشغل مركز خدمة الزبائن شخصين لا صلة بينهما. عندما يشكل شخص واحد او يكون الواحد فرعا للآخر، تكون نقطة التماس بين الخدمات التي تعتبر خدمات اتصالات وغيرها من الخدمات مختلفة. وينظر الى وجوب الحصول على ترخيص بشكل مختلف.

٤٢ - عندما يستأجر مشغل مركز خدمة الزبائن او يمتلك سعة نقل بين موقع المركز وموقع ناء حيث يترابط مع شبكة خارجية، لا يشكل هذ النقل المخصص لتقديم خدمات اتصالات بحسب تحديد قانون الاتصالات. وذلك بمعزل عن:

أ - ان تكون التكاليف مشمولة بحساب النفقات العامة او يعاد فوترتها لزبون مركز خدمة الزبائن في جدول منفصل، على اساس التكلفة او الكلفة الاضافية طالما تكون الشروط المبينة ادناه متوافرة.

ب - ان يستعمل المتصلون ارقاما قد تم دفع رسومها مسبقا، ارقاما ذات رسوم عادية او ارقاما ذات رسوم تتضمن علاوة على التعرفة العادية.

٤٣ - مع هذا، فان مالك/ مشغل مرافق النقل تلك هو مقدم خدمات الاتصالات وهو ملزم بالحصول على اذن مشروع لتقديم الخدمات كما ويخضع للتنظيم كونه مقدم خدمات وفقا لقانون الاتصالات.

٤٤ - ان هذا القرار يفترض ان مشغل مركز خدمة الزبائن يبدأ جميع الاتصالات الخارجية وينهي جميع الاتصالات الداخلية في مرافق مراكز خدمة الزبائن الخاصة به ولا يعتمد تحويل، ابدال، توجيه او تحويل او وصل هذه الاتصالات الى فريق ثالث (ما عدا اعمال التحويل ذات الصلة بعملية مركز خدمة الزبائن كما يشار اليه في ما بعد). في حال اعتمد مشغل مركز خدمات الزبائن هذه الاعمال عمدا ودون الحصول على ترخيص مناسب، يكون قد، تصرف هذا المشغل بشكل غير شرعي ويخضع لاجراءات تنفيذية من قبل الهيئة، خاصة في حال ادت هذه المخالفات الى المس بتعارفات خدمات الاتصالات الصوتية الدولية عن طريق تحويل وجهة التخابر عبر مسارات تتمتع بتعارفات مرضية اكثر لمشغلي مراكز خدمة الزبائن.

٤٥ - ان تحويل الاتصالات الصوتية و/او البياناتية او الاتصالات خلال التعامل مع الاتصال على اساس تراتبية محددة من قبل زيون مركز خدمة الزبائن او نيابة عنه لن تشكل اجمالا خدمات اتصالات ولن تخضع لواجب الحصول على ترخيص مقدم خدمات شرط ان تكون هذه الاعمال رواسب لتشغيل مركز خدمة الزبائن وليس خطوة انتقالية فحسب للسماح بتوصيل المتصلين بفريق ثالث من خلال استعمال مركز خدمة الزبائن كمرافق تحويل. مثلا على ذلك يكمن في تحويل اتصال الى زيون المركز يتعلق بطلب استعلامات تتعدى الموارد الموجودة لدى مركز خدمة الزبائن او اتخاذ قرارات خارجة عن نطاق سلطة مركز خدمة الزبائن.

٤٦ - بعض خدمات مراكز خدمة الزبائن تشكل خدمات ذات قيمة مضافة بشكل واضح (مثلا تنظيم الرد الصوتي التفاعلي لاتصالات واردة التي يسمح للمتصل بالتوجه الى والحصول على المعلومات المطلوبة دون التواصل مع عاملين). البعض الآخر لا يشكل خدمات من هذا النوع وذلك بشكل واضح ايضا (مثلا الاتصالات الصادرة المتعلقة بالتسويق عبر الهاتف من قبل مشغلين). وهناك قسم أخير يصعب تصنيفه. عند الضرورة واذا اقتضى الامر ستضع الهيئة سجلا كاملا في هذا المجال عن طريق اجراءات منفصلة بهدف تقديم الارشادات للافرقاء المهتمين.

٤٧ - ان مشغل مركز خدمة الزبائن يكون

اما زيونا واما مستعملا لخدمات الاتصالات المقدمة من قبل مقدم خدمات الشبكة. لكنه لا يكون مقدم خدمات اتصالات وفقا لما جاء بهذا القرار. ان مشغل مركز خدمة الزبائن يستعمل خدمات الاتصالات لارسال مواصلاته الخاصة ويتلقى الاتصالات المرسله من قبل الغير بالوسيلة نفسها. هذا يعني انه يكون دائما فريقا مباشرا في الاتصالات سواء اكان بالنيابة عن الغير فيكون الممثل او باسمه الخاص ويكون عندها فريق اساسي.

٤٨ - على اساس التوسيع الوارد اعلاه ووفقا للقيود المحددة في هذا القرار، تستنتج الهيئة ان خدمات مراكز خدمة الزبائن كما جاء وصفها في هذا القرار لا تشكل بحد ذاتها خدمات اتصالات حسب مفهوم قانون الاتصالات ولا يتوجب على مشغلي مراكز خدمة الزبائن الحصول على رخصة مقدم خدمات لتوفير خدمات مراكز خدمة الزبائن.

٤ - ٢ - تقديم خدمات الاتصالات لمراكز خدمة الزبائن وفقا لقانون الاتصالات

٤٩ - يقدم مقدمو الخدمات خدمات الاتصالات لمشغلي مراكز خدمة الزبائن شرط ان يكون تقديم هذه الخدمات مسموحا وفقا للتراخيص الممنوحة لهم او وفق غيرها من الازونات التي تسمح بتقديم خدمات الاتصالات. في هذا الصدد يجب ان يمثل مقدمو الخدمات بالشروط الواجب تطبيقها وفقا لقانون الاتصالات.

٥٠ - ويوجد في الوقت الراهن، مقدم

٥٣ - سوف يتم نشر هذا القرار على موقع الهيئة الالكترونية وببشر بتنفيذ احكامه من تاريخ صدوره في الجريدة الرسمية.

بيروت في ٢٩ ايلول ٢٠٠٨

الجدول - ا -

٥٤ - محافظة على مبدأ عدم التمييز العام المطروح في الدستور اللبناني وقانون الاتصالات يجب ان تقدم خدمات الاتصالات ذات الصلة على اساس مبدأ عدم التمييز. فيما يمكن ان تكون تعرفات مخفضة لخدمات مراكز خدمة الزبائن محبذة بغية اجتذاب الاستثمارات، يجب ان تبرر الفروق بين تعرفات تلك خدمات الاتصالات وخدمات اتصالات مماثلة او مشابهة مقدمة لفئة مختلفة من الزبائن كمقدمي خدمات الانترنت، مثلاً.

٥٥ - لا يشير نص قانون الاتصالات او اي نص آخر الى وجود مانع يحول دون تقديم خدمات اتصالات من قبل الدولة اللبنانية لمشغلي مراكز خدمة الزبائن و/او لزبائن مراكز خدمة الزبائن والذين قد يستعملون الخدمات الصوتية المدارة عبر الانترنت لنقل اتصالات واردة الى لبنان واتصالات صادرة من لبنان. كما لا توجد موانع تحول دون استعمال الدولة اللبنانية للتعرفات نفسها او تعرفات مماثلة للتي تستعملها حالياً عند تقديم خدمات نقل المعلومات لصالح مقدمي خدمات الانترنت وسوف تساعد

خدمات اساسي يسمح له بتقديم خدمات الاتصالات لمراكز خدمة الزبائن الدولية في لبنان وهو الدولة اللبنانية الممثلة بوزارة الاتصالات بينما تدير هيئة اوجيرو شبكته. والحال الراهن سوف يستمر حتى انشاء وخصخصة شركة اتصالات لبنان وفقاً لاحكام قانون الاتصالات. الارشادات العامة المتعلقة بهيئة اوجيرو ومقدمي الخدمات موجودة في الجدول (أ) المرفق بهذا القرار. ويشكل هذا الجدول جزءاً لا يتجزأ من هذا القرار.

٤ - ٣ تنظيم مراكز خدمة الزبائن وفقاً لصلاحيات اخرى

٥١ - ان الجدول (ب) يحتوي على استنتاجات الهيئة وقراراتها من حيث الواجهة الاخرى لمراكز خدمة الزبائن وخدمات مراكز خدمة الزبائن والتي تستوجب المراقبة والتنظيم. ويشكل الجدول (ب) جزءاً لا يتجزأ من هذا القرار.

٥ - تأثير القرار وفعاليته

٥٢ - هذا القرار وثيقة ملزمة تحدد استنتاجات الهيئة الرسمية. وتخضع هذه الوثيقة لإجراءات المراجعة المحددة في نص المادة ١٤ من قانون الاتصالات. ويمكن مراجعتها، تعديلها تكميلها، إبطالها او سحبها من قبل الهيئة من وقت الى آخر بطريقة استثنائية او من جراء عملية استشارات اخرى. وفي حال ارتأت الهيئة، يمكن ان تقدم على تلك الاعمال دورياً على ضوء ظروف تطور السوق، التعديلات القانونية والتنظيمية او على ضوء اي عوامل اخرى.

هذه المقاربة الى تحقيق مسالة عدم التمييز المشار اليها اعلاه.

٥٦ - بهدف التأكد من عدم الحؤول الى مخالفة احكام قانون الاتصالات سوف تضع الدولة اللبنانية وهيئة اوجيرو اجراءات وقائية للتأكد من ان مشغلي مراكز خدمة الزبائن لن يقوموا باعادة بيع الخدمات بشكل غير شرعي للتحويل على القيود الموضوعه على تقديم خدمات الاتصالات وتشمل هذه الاجراءات الوقائية:

أ - منع مشغلي مراكز خدمة الزبائن من انهاء الاتصالات الدولية في لبنان الا في حال تنتهي في مركز خدمة الزبائن نفسه (او التحويل المحدود لجانب زيون مركز خدمة الزبائن في لبنان ضمن القيود المحددة في القرار) كما وتوجيه الاتصالات الدولية الصادرة من لبنان.

ب - مطالبة مشغّل مركز خدمة الزبائن بتقديم جداول دورية حول الاتصالات الواردة والصادرة (ومنها التحويل الى زيون مركز خدمة الزبائن في لبنان كما جاء في هذا القرار) وذلك لتثبيت الالتزام بالشرط (أ) اعلاه.

ج - مطالبة مشغّل مركز خدمة الزبائن بتصريح يفيد انه يستعمل خدمات الاتصالات حصرا بغية تشغيل مركز خدمة الزبائن وادارة اعمال هذه المراكز كما والتعهد بعدم اعادة البيع للغير والتبادل أو غيرها لخدمات الاتصالات.

د - وضع غرامات فعالة عند حصول خرق للقيود من قبل مشغّل مراكز خدمة الزبائن.

هـ - مراقبة سير الاتصالات المنقولة من والى مشغّل مركز خدمة الزبائن عبر دارة دولية خاصة تأجيرية أو عبر شبكة الاتصالات العامة وشبكات الخليوي بهدف التأكد من امتثال مشغّل مركز خدمة الزبائن بالشروط المحددة.

٥٧ - ويصبح توسيع السعة الدولية ضروريا لحث الطلب والتكيف مع الطلبات المتوقعة نتيجة قرار معالي الوزير بجذب مراكز خدمة الزبائن الدولية.

الجدول - ب -

ملاحظات مختصرة

من حيث الأنظمة الدولية

المتعلقة بمراكز خدمة الزبائن

٥٨ - ان التجارب التي اجريت في معظم الدول تشير الى ان مراكز خدمة الزبائن تتطلب انظمة محدودة، حتى من غير الخضوع لقانون الاتصالات، وبالأخص في المجالات التالية:

٥٩ - يجب ان تتبع جميع مراكز خدمة الزبائن التي تتعامل مع بيانات شخصية للمتصلين وبيانات تجارية للزبائن افضل الممارسات الدولية من حيث حماية الخصوصية، البيانات الشخصية والملكية الفكرية والتجارية وامن المعلومات والتعاون في تطبيق القانون وتلتزم قانونا في بعض الحالات الى اتباع هذه المبادئ والقوانين في اطار القانون اللبناني أو اي قانون صالح.

٦٠ - ان مراكز خدمة الزبائن التي

اعادة النظر في تعريفات الاتصالات على نظام الترقيم التنبؤي.

٦٢ - بعض الدول تقوم ايضا بتنظيم استعمال الرسائل المسجلة مسبقا في اطار الاتصالات الصادرة، مثل الوقت الذي يمكن القيام بالاتصالات، وغيرها من القيود المماثلة. كما ويفرضون قيود وممنوعات على التسويق عبر الهاتف، «السبام» والتسويق الاعلاني غير المطلوب، ورسائل الفاكس الغير مهمة، لكنها تستثني بعض الحالات منها وجود علاقة تجارية مسبقة بين زبون مركز خدمة الزبائن والمتصل به أو عندما يستحصل على موافقة لاجراء الاتصال أو ارسال الفاكس أو البريد الالكتروني. بعض الهيئات التنظيمية تفرض ايضا ادراج معلومات عن زبون مركز خدمة الزبائن في نص الرسالة وتنظم ايقاف أو التلاعب بالمعلومات التي تسمح بالتعرف الى المتصل أو العناوين الالكترونية للرد وذلك لمنع مستلم الاتصال من التأكد من هوية الفريق المتصل.

٦٣ - في حال نجحت الحكومة بجهودها أن تستقطب استثمارات من مراكز خدمة الزبائن في لبنان، عندها يتوجب اضافة هذه الاجراءات الوقائية الى الأحكام القانونية والتنظيمية الموجودة بهدف انماء ثقة الجمهور بلبنان وضمانة شهرته الدولية في اطار سوق الاتصالات.

يصبح هذا القرار نافذا من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

تتعامل مع اتصالات واردة سوف تلتزم بتأمين مستوى معقول لأداء الخدمات ويطلب منها اعلان مدة الانتظار للاتصالات الواردة المرتقبة أو معدل هذه المدة (ويتم هذا الاعلان عن طريق صوت مسجل). وهكذا يتمكن المتصل من اتخاذ قرار حول قضاء مدة اضافية بانتظار الجواب وعليه دفع تعرفه اتصال اضافية. وتستحق هذه المسألة مداخله تنظيمية في حالات الاساءة أو الاهمال.

٦١ - ان مراكز خدمة الزبائن التي تتعامل مع اتصالات صادرة سوف تلتزم تأمين معايير احترام متلقي الاتصالات. ويجوز تنظيم الترقيم المتوقع بغية تقليص عدد الاشخاص متلقي الاتصالات الذين يnehون المكالمة باقفال الهاتف أو يتخلون عن الاتصالات و/أو وقت الانتظار العديم الفائدة الذي يمر عندما تولد انظمة الترقيم الأوتوماتيكية أو الترقيم المتوقع (predictive dialing) المستعملة من قبل مراكز خدمة الزبائن عددا من الاتصالات يتعدى عدد العملاء المتوافرين لاستلمها. ان مقارنة من المقاربات تشير الى الطلب من مركز خدمة الزبائن بتقديم رسالة مسجلة مسبقا للمتصل به تتضمن معلومات عن الفريق المتصل وذلك في حال غياب العميل عند الرد على الاتصال. ومقاربة اخرى تشير الى تنظيم الفترة الأقصى لتحويل اتصال الى عميل أو الى مجيب آلي. سوف تحت مثل هذه الاجراءات مشغلي مراكز خدمة الزبائن الى التعامل بأسلوب اقل حدة عند