



الجمهورية اللبنانية
الهيئة المنظمة للاتصالات

ميثاق قواعد الممارسة للخدمات ذات القيمة المضافة

آذار 2009

المادة الأولى: تمهيد

تصدر الهيئة المنظمة للاتصالات في لبنان ("الهيئة") ميثاق قواعد الممارسة هذا بهدف التوفيق بين الموجبات ذات الصلة من جهة والإطار القانوني الجديد المطبق في لبنان بموجب قانون الاتصالات رقم 431 الصادر عام 2002 من جهة أخرى.

وقد تم تطوير ميثاق قواعد الممارسة هذا ("الميثاق") انطلاقاً من الموائيق السابقة الصادرة عن وزارة الاتصالات وذلك لإظهار الإطار القانوني الجديد وتطورات الأسواق وأفضل الممارسات الدولية. كما يحلّ هذا الميثاق محل كافة الموائيق السابقة الصادرة عن وزارة الاتصالات.

المادة الثانية: نطاق التطبيق

يقتضي على جميع مقدمي الخدمات ومقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة الذين يستخدمون شبكة اتصالات عامة في لبنان الالتزام بميثاق قواعد الممارسة هذا الهادف إلى حماية المستهلكين في ما خص الخدمات ذات القيمة المضافة.

يُطبق هذا الميثاق مع مراعاة الموجبات الملقة على عاتق مقدمي الخدمات أو مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة وفق ما هي محددة في قانون الاتصالات 2002/431، وفي التراخيص العائدة لكل منهم وفي الأنظمة الصادرة عن الهيئة وبشكل عام الموجبات المنصوص عنها في القوانين المرعية الإجراء في الجمهورية اللبنانية.

يمكن أن يخضع هذا الميثاق للتعديل من وقت لآخر عندما ترى الهيئة ضرورة لذلك ولاسيما من أجل تبيان التطورات في الأسواق والحاجة لحماية المستهلك.

المادة الثالثة: تعريف المصطلحات

إن المصطلحات المعرفة في قانون الاتصالات والمستعملة في هذا الميثاق يكون لها المعنى نفسه المحدد لها في قانون الاتصالات. يكون لأية كلمة أو جملة أو عبارة مستخدمة في هذا النظام،

وما لم يحدد لها تعريف خاص وما لم يتطلب السياق خلاف ذلك، نفس المعنى المُعطى لها في قانون الاتصالات. يكون للعبارات التالية، الواردة في هذا الميثاق، المعاني التالية:

"الهيئة": الهيئة المنظمة للاتصالات في لبنان التي أُنشئت بموجب قانون الاتصالات.

"قانون الاتصالات": القانون رقم 431 الصادر في 22 تموز 2002.

"المحتوى/ المضمون": المعلومات والخبرات التي يمكن أن تؤدي/تؤمن قيمة للمستخدم النهائي أو للحضور. يمكن أن ينتقل المضمون عبر أي وسيلة مثل الإنترنت، التلفزيون، قرص مدمج (CD) للتسجيل الصوتي/ الفيديو/ البيانات وقرص مدمج (DVD) لتسجيل الفيديو/ البيانات، إضافةً إلى الأحداث/الحفلات الحية مثل المؤتمرات والعروض المقدّمة على المسارح.

"الميثاق": ميثاق قواعد الممارسة للخدمات ذات القيمة المضافة.

"مقدمو المحتوى": الأفراد والمنظمات والشركات التي تزود مقدمي الخدمات أو مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة بالمضمون لاستعماله في خدماتهم.

"التعرفة المرتفعة" (Premium Charge): تعرفة إضافية على التعرفة العادية للشبكة المعتمدة من قبل مشغل الشبكة المعني.

"رقم الدرجة الممتازة (premium rate)": رقم هاتف (بما في ذلك رقم رمز قصير/مختصر) الذي تخصصه الهيئة المنظمة للاتصالات أو مقدم الخدمات، للخدمات ذات الدرجة الممتازة.

"مقدم الخدمات": الشخص الذي يوفر خدمات الاتصالات بشكل مباشر أو غير مباشر وفق ما هو محدد في قانون الاتصالات رقم 2002/431.

"شخص تحت سن الرشد": شخص تحت سن الثامنة عشرة من عمره.

"خدمات ذات قيمة مضافة": الخدمات التي تتميز بما يلي:

- (أ) التبديل في شكل أو مضمون أو رمز أو بروتوكول أو أي مظهر من مظاهر المعلومات المُرسلة من قبل مستعمل أو مشترك عن طريق الاتصالات دون تغيير في مضمونها.
- (ب) توفير المعلومات لمستعمل أو مشترك، بما فيه إعادة تركيب المعلومات المُرسلة منهما.
- (ج) تقديم معلومات مخزنة للتفاعل معها من قبل مستعمل أو مشترك.

"مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة": مقدم خدمات ذات قيمة مضافة بما في ذلك مقدمو الخدمات الذين يقدمون الخدمات ذات القيمة المضافة عبر شبكتهم الخاصة.

المادة الرابعة: التطبيق

يقتضي على جميع مقدمي الخدمات ومقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة الالتزام بهذا الميثاق.

قبل أن يجيز مقدم الخدمات لمقدم الخدمات ذات القيمة المضافة، تقديم خدماته على شبكته، على مقدم الخدمات أن يتثبت أولاً من أن مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة قد قام بتعبئة وتوقيع الاتفاقية المرفقة بالملحق رقم (1) من هذا الميثاق. حيث يصرح مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة انه موافق على الالتزام والتقيّد بهذا الميثاق كمقدم الخدمات بنفسه . يجب على مقدم الخدمات أن يقدم إلى الهيئة نسخة عن الاتفاقية الموقعة قبل سبعة (7) أيام على الأقل من بدء مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة بتقديم خدماته إلى العامة.

يجب على مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة الذين يقومون بتاريخ صدور هذا الميثاق بتقديم الخدمات ذات القيمة المضافة من خلال شبكات مقدم الخدمات توقيع الاتفاقية المرفقة بالملحق رقم (1) من هذا الميثاق وإرسالها من خلال مقدم الخدمات إلى الهيئة في مهلة أقصاها ستين (60) يوماً من تاريخ نفاذ هذا الميثاق.

إضافة إلى ذلك، يُقتضي على جميع مقدمي الخدمات التثبيت من أن اتفاقياتهم مع مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة تنصّ بوضوح على ما يلي:

- (أ) التزام وتقيّد مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة بهذا الميثاق؛
- (ب) عندما يتبيّن للهيئة وجود مخالفة لنصوص هذا الميثاق، يجب أن يلتزم مقدم الخدمات ومقدم الخدمات ذات القيمة المضافة بأي قرار تتّخذه الهيئة؛ و

ج) عندما يتبين للهيئة أنّ مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة قد خالف هذا الميثاق، يمكنها (وبغض النظر عن التدابير التي قد تتخذها بموجب قانون الاتصالات رقم 2002/431) أن تطلب من مقدم الخدمات التوقف عن تقديم خدماته إلى مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة، بما في ذلك منع إحدى أو جميع خدماته.

يمكن للهيئة وقبل أن تتخذ أي قرار كما هو مبين أعلاه، ووفق ما تراه مناسباً أن تمنح مقدم الخدمات أو مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة إمكانية تزويدها بالمعلومات التي تعتبرها ضرورية و/أو الإجابة على أسئلة الهيئة ضمن فترة ملائمة تحددتها الهيئة.

للتوضيح ومنعاً لأي التباس، يمكن للهيئة أن تلجأ إلى اتخاذ القرار المناسب وفق ما تراه مناسباً دون أن تكون قد تلقت الجواب من مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة أو من مقدم الخدمات وذلك:

أ) عند انقضاء الفترة المحددة من قبل الهيئة من دون استلام أي جواب؛ أو

ب) عندما تعتبر الهيئة وفق تقديرها أنه عليها اتخاذ الإجراء المناسب، الذي يكون له مفعول فوري. وفي هذه الحالات، سوف تنتظر الهيئة إلى المعلومات المزودة لها من قبل مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة أو مقدم الخدمات وسوف تقوم خلال مهلة عشرة (10) أيام عمل من استلامها للمعلومات إما بالإبقاء على القرار المتخذ أو تعديله أو إلغائه.

المادة الخامسة: المسؤولية

يقع على عاتق مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة مسؤولية التحقق والتثبت من أن كل مضمون/محتوى وترويج وتشغيل جميع خدماتهم ذات القيمة المضافة (سواء كانت مقدمة من قبلهم أو من قبل مقدمي المحتوى) متوافق مع جميع الشروط والقواعد المنصوص عنها في هذا الميثاق.

على مقدم الخدمات التحقق والتثبت من أن جميع أنواع الاتفاقيات أو الارتباطات أو المشاركات، التي يعقدها مع مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة أو مقدمي خدمات المحتوى أو وسائل الإعلام أو أي فريق آخر بهدف تقديم أو ترويج أو تشغيل الخدمات ذات القيمة المضافة و/أو

الخدمات ذات الدرجة الممتازة ، متوافقة مع القواعد المنصوص عنها في هذا الميثاق ومع أحكام قانون الاتصالات والأنظمة الصادرة عن الهيئة.

المادة السادسة: الإنصاف في تقديم الخدمات

على مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة تقديم خدمة فعّالة (أي تعمل بشكل صحيح) ونزيهة وشرعية.

لا يجوز على مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة تضليل المستخدمين في ما خص مضمون ودقة وصحة منتجاته وخدماته وعروضه ومواده الترويجية والأسعار.

يجب أن يضمن مقدمو الخدمات ذات القيمة المضافة أن عملية الاشتراك في خدمة معينة أو عملية الإلغاء تبقى ملائمة وغير معقدة بالنسبة للمشارك المعني.

المادة السابعة: مضمون/محتوى الخدمة

يحظر على مقدمي الخدمات تضمين الخدمات ذات القيمة المضافة أي شيء مخالف للقوانين اللبنانية المرعية الإجراء، بما في ذلك قانون حماية المستهلك رقم 659 الصادر في 4 شباط 2005 كما يحظر عليهم استثناء أي شيء تستوجبه تلك القوانين.

لا يجوز أن تسهل أو تشجع الخدمات والمواد الدعائية والترويجية على القيام بأي عمل غير قانوني.

على مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة، عندما يكون شخصاً منفصلاً عن مقدم الخدمات الذي من خلاله تقدم الخدمة، تجنب الخلط بينه وبين مقدم الخدمات هذا أو بينه وبين مقدمي الخدمات الآخرين. قبل استعمال الشعارات والماركات العائدة لمقدم الخدمات يقتضي الاستحصال على الموافقة الخطية المسبقة من مالكيها. بالنسبة للخدمات الصوتية، فيجب أن يُذكر بوضوح اسم مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة في الرسالة الصوتية الترحيبية للخدمة وأيضاً في أي مواد ترويجية أو دعائية. أما بالنسبة لخدمة الرسائل القصيرة (SMS)، فعلى مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة أن يذكر بوضوح هوية مُرسل تلك الرسائل.

وبشكل خاص، يحظر على مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة تقديم أو ترويج خدمات تشكل أو تتضمن:

- (أ) رسائل عنيفة أو إباحية؛
- (ب) رسائل يمكن بطبيعتها أن تحطّ أو تحقّر أو تهين أو تشوّه كرامة الإنسان وحماية الأولاد والمراهقين؛
- (ج) الرسائل التي تشجّع على ارتكاب الجرائم أو الإساءات أو تحثّ على تناول مواد ممنوعة؛
- (د) الرسائل التي تشجع على التمييز والكرهية والعنف؛
- (هـ) الرسائل التي تنشر دعايات غير أخلاقية عن اللقاءات بين الناس ؛
- (و) الرسائل التي قد تتعارض مع المعتقدات الدينية أو السياسية أو قد تشكك باحترام التعددية الدينية والسياسية في لبنان؛
- (ز) الرسائل غير المناسبة للأشخاص تحت سن الرشد، ما لم يسبقها رسالة تحذيرية في الإعلان عن الخدمة؛
- (ح) الرسائل التي تحثّ أو تروج للتنافر أو التمييز على أساس الجنس، الوضع الزوجي، الوضع العائلي، الميول الجنسية، العرق، الأصل الوطني، الدين، العمر أو الإعاقة؛
- (ط) الرسائل التي تؤدي إلى انتهاك غير مبرر للخصوصية؛
- (ي) الرسائل التي تثير الخوف أو الاضطراب؛
- (ك) الرسائل التي تسعى إلى استغلال بعض الخصائص أو الظروف التي من شأنها أن تجعل المستهلكين ضعفاء نحوها أو التي من شأنها أن تشجع المستهلكين على إجراء مخاطر بكميات ومهل غير معقولة أو مبالغ بها؛ أو
- (ل) الرسائل المضلّلة أو المحتمل أن تكون مضلّلة بأي شكل من الأشكال.

على مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة الامتناع عن فرض أي نوع من الخدمات على زبائنه بشكل يفرض عليهم الموافقة على استلام رسائل دعائية بغية التمكن من الاستفادة أو من استعمال الخدمات المعروضة من قبل مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة.

المادة الثامنة: نوعية الصوت للخدمات الصوتية

على مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة أن يمتنع، أثناء تقديم خدماته، عن استعمال أي وسيلة، كالضجيج في الخلفية، تهدف أو تؤدي إلى تخفيض قدرة المستخدم على الفهم أو التفاعل أو قد تؤدي إلى إطالة مدة استعمال الخدمة.

عندما تتضمن الخدمة تسجيلاً صوتياً، يجب أن يتحقق مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة أو مقدم الخدمات من الأمور التالية:

- توازن وتعديل مستوى صوت التسجيلات بشكل تكون فيه الرسالة مسموعة بسهولة؛
- أن لا يكون مدى نطاق موجة (wave band) الصوت المرسل اقل من مدى النطاق الضيق الاعتيادي المستعمل لترقيم (digitization) ولاختيار عينات (sampling) إشارات الصوت التماثلية (Voice analog signals) في أنظمة تحويل الاتصالات التي تستند إلى الإرسال بالتقسيم الزمني (300 هرتز - 3400 هرتز) المستعملة في شبكات الهاتف الثابت والتي تؤدي إلى احتلال الصوت المرسل فاصل زمني (time slot) واحد على الأقل (64 كيلوبت بالثانية) من وصلة E_1 التي تستند إلى الإرسال بالتقسيم الزمني (TDM) والموجودة بين جهاز الحاسوب العام (server) لمقدم الخدمات ذات القيمة المضافة ومقسم تحويل الاتصالات لمقدم الخدمات. أما بالنسبة لمستعملي الهاتف الخليوي، فيجب أن لا يقل حد نطاق موجة الصوت المرسل عن حد النطاق المستعمل في مشفر الصوت المعزز لنظام (GSM-EFR Codec)، أي 12 كيلوبت بالثانية، أو نوعية أخرى من مواصفات الخدمة التي قد تحددها الهيئة من وقت لآخر؛
- يجب أن تكون الرسائل واضحة ودقيقة وتستعمل اللغة الصحيحة التي يختارها المشترك في بداية الاتصال، وتكون مسموعة ومفهومة جيداً؛ و
- يجب أن تكون القوائم والرسائل الصوتية متجانسة ومصممة لتسمح بوصول عادي ومباشر إلى المعلومات أو إلى وظائف الخدمة.

المادة التاسعة: المتوجبات المتعلقة بالإبلاغ عن التعرفه وبالمواد الدعائية والترويجية للخدمات ذات القيمة المضافة

على مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة التأكد من أن المستعمل قد تم إطلاعُه بشفافية ووضوح على سعر الخدمة قبل استعمالها أو استيفاء "التعرفة المرتفعة" عنها.

أما بالنسبة للخدمات الصوتية، فعلى مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة أن يقدم لكل مكالمة، في بداية الاتصال الصوتي وقبل بدء استعمال الخدمة الصوتية، بياناً يحدّد فيه تعرفه المكالمة، بما في ذلك البدلات الأساسية ورسوم الاشتراك والبدلات المتكررة ونسبة البدلات المتكررة. يجب أن يبدأ الإعلان عن هذه التعرفة خلال 10 ثواني من بدء المكالمة ويجب أن يُتيح للمستخدم إمكانية إنهاء المكالمة دون أن تُستوفى منه "التعرفة المرتفعة".

يجب أن يتحقّق مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة لدى تقديم وترويج جميع خدماته ذات القيمة الإضافية مما يلي:

- (1) تُذكر تعرفه المكالمة بوضوح في جميع الإعلانات الترويجية؛
- (2) تُذكر البدلات الأساسية ورسوم الاشتراك والبدلات المتكررة ونسبة البدلات المتكررة بوضوح في الإعلانات الترويجية؛
- (3) تدوّن الأسعار بالأرقام مع تحديد العملة المستعملة بوضوح، مع ذكر ما إذا كانت هذه الأسعار تشمل الضرائب أو لا تشملها؛
- (4) تدوّن الأسعار بالدقيقة (أو وحدة زمنية أخرى متّبعة أو موافق عليها) للخدمات التي تحدّد تعرفتها على أساس الوقت، والحد الأدنى للتعرفة في حال وجوده، أو الكلفة الإجمالية القصوى على المستهلك؛
- (5) بالنسبة للمسابقات يجب أن يذكر في جميع الإعلانات الترويجية السعر بالدقيقة، مع الإبلاغ عن المدة القصوى للمكالمة؛

(6) يقتضي أن تكون معلومات التعرف المكتوبة مقروءة وبارزة وأفقية ومقدمة بطريقة لا تحتاج إلى التدقيق فيها عن كثب؛

(7) يقتضي أن تكون معلومات التعرف المحكية مسموعة ومفهومة جيداً وسهلة الفهم.

(8) بالنسبة للإعلانات الدعائية التي تُبثّ على التلفزيون أو على المواقع الإلكترونية، أو بشكل صوتي - سمعي آخر، يقتضي تُعرض معلومات التعرف بالصوت وبالصورة؛

(9) يقتضي أن يُعرض سعر دقيقة الاتصال كلما جرى عرض رقم الدرجة الممتازة؛

(10) يقتضي أن تكون الاتصالات التي يجريها المستهلك إلى قسم خدمة الزبائن لدى مقدم الخدمات بهدف الحصول على معلومات أو رسائل توجيهية ضرورية للتمكن من الوصول إلى الخدمة، مؤمنة مجاناً للمستهلك؛

(11) عندما يكون من المحتمل أن تتكرر خدمات التصويت/المسابقة أو أن يعاد بثها بعد انتهاء التصويت/المسابقة، يجب أن تذكر الخدمة بوضوح أنّ هذا هو الوضع وان آلية التصويت/دخول المسابقة ليست مفتوحة أمام المستهلكين، أو يجب أن تذكر بوضوح تاريخ بدء وانتهاء المسابقة ووقت المسابقة أو التصويت.

ضمن سياق الوسائل الإعلانية المكتوبة/المرئية (الصحافة، كتالوجات، مواقع الكترونية، يافطات، رسائل SMS متومّضة وغير ذلك)، على مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة أن يتحقق من أن التعرف مكتوبة بحرف واضح ومقروء وتظهر دائماً تحت أو بجانب رقم الخدمة. ولا يُسمح بإدخال أي نص أو رسم توضيحي آخر بين التعرف والرقم.

أما ضمن سياق الاتصالات المتلفزة/السمعية-البصرية، فيجب أن يظهر رقم الدرجة الممتازة بشكل مرئي وواضح على شاشة الرسالة الدعائية. ويجب أن تظهر التعرف أيضاً بحرف واضح ومقروء وأن تكون دائماً تحت أو بجانب رقم الدرجة الممتازة للخدمة. لا يُسمح بوجود أي شيء أو نص أو رسم على الشاشة يفصل ما بين التعرف والرقم. بالإضافة إلى ذلك، إذا قرئ الرقم خلال الرسالة الدعائية، يجب أيضاً قراءة التعرف مباشرة بعد الرقم باستخدام نفس الصوت ونفس النغمة ونفس اللحن المستعمل للرقم ودون التشويش على الصوت أو على الخلفية الموسيقية.

أما ضمن مجال الإعلانات الترويجية على الراديو/المسموعة، فيجب أن تُلَفَظ التعرّفة مباشرة بعد الرقم بشكل واضح وبنفس الصوت ونفس النغمة ونفس اللحن المستعمل للرقم ودون أي تشويش بالصوت أو بالموسيقى الخلفية.

أما ضمن سياق تقديم خدمات الرسائل القصيرة في حالة التجوال الدولي (roaming SMS- MTs) فعلى مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة أن يتحمل الأعباء المالية لترويج هذه الخدمات، وبالتالي يعود للمستعمل الذي تكلف بدلات من جراء استلامه رسائل قصيرة من قبل مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة وهو في حالة تجوال دولي (roaming SMS- MTs) أن يطالب بالتعويض.

وبغض النظر عن مدة الدعاية أو الإعلان الترويجي وبصرف النظر عن طبيعته، يجب أن يتحقق مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة على الأقل من أن كل دعاية أو إعلان ترويجي:

- يتجنب احتمال الخلط بينه وبين مقدم الخدمات في الحالات التي يكونان فيها شخصين منفصلين؛
- يعلن/ يبين بوضوح تعرّفة الخدمة؛
- يذكر نوع مضمون الخدمة والماركة بطريقة دقيقة؛ و
- يظهر هوية شركته.

يجب أن يقوم مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة بجميع المحاولات الممكنة كي يضمن عدم وصول المواد الدعائية والترويجية إلى أولئك الذين من المرجح أن يعتبرونها، أو يعتبرون الخدمة التي تروجها، مسيئة ومؤذية.

يجب أن يقوم مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة بجميع المحاولات التي تضمن عدم ترويج خدماته بطريقة غير مناسبة.

المادة العاشرة: حفظ السجلات

يُطلب من مقدم الخدمات ومقدم الخدمات ذات القيمة المضافة الاحتفاظ بسجلات مناسبة لجميع الخدمات التي يقدمها ليتمكن من التعامل مع جميع شكاوى المستهلكين والتحريات التي تجريها السلطات المختصة. يجب أن تتضمن السجلات، على سبيل المثال لا الحصر، المعلومات المتوفرة حول الفواتير والمضمون. ويُطلب من مقدم الخدمات، وعند الضرورة من مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة، الاحتفاظ بسجلات تفاصيل جداول المكالمات لمدة لا تقل عن عشر سنوات ، أو للمدة التي تفرضها القوانين اللبنانية المرعية الإجراء.

بموجب القوانين المرعية الإجراء وعملاً بأحكام القانون رقم 140 تاريخ 1999/10/27 (صون الحق بسرية المخابرات التي تجري بواسطة أية وسيلة من وسائل الاتصال)، تُعتبر جميع سجلات خدمات الاتصالات سرية من قبل مقدمي الخدمات ومقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة مع مراعاة الحالات والإجراءات المنصوص عليها قانوناً.

إن أرقام مشتركي الخلوي في الخدمات المندمجة في الشبكة الرقمية MSISDN العائدة للمستعملين الذين استعملوا خدمات مقدم الخدمات أو مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة يجب أن تبقى سرية ولا يجوز أن تستخدم تجارياً أو أن تباع لطرف ثالث إلا بموافقة المستعمل.

المادة الحادية عشرة: المدة القصوى للمكالمات الصوتية

يجب أن تُحدّد المدة القصوى للخدمة ذات القيمة المضافة التي تُستوفى عنها تعرفه مرتفعة بثلاثين (30) دقيقة. وعلى مقدم الخدمات تزويد المتّصل بتحذير بعد انقضاء كل عشر (10) دقائق وإنهاء الخدمة تلقائياً عند الوصول إلى ثلاثين (30) دقيقة.

المادة الثانية عشرة: المسابقات وألعاب الحظ والمراهنات

يجب على مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة و/أو أي مقدم خدمات راغب بتقديم خدمات متعلقة بالمسابقات وألعاب الحظ والمراهنات وما شابهها عبر شبكة اتصالات عامة وقبل تقديم أي من تلك الخدمات، أن يستحصل على الترخيص اللازم بهذا الخصوص وفق القوانين والأنظمة المرعية الإجراء.

في الحالات التي يوفر فيها مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة و/أو أي مقدم خدمات، الخدمات المشار إليها أعلاه لحساب شخص ليس بذاته مقدم خدمات ذات قيمة مضافة و/أو مقدم خدمات، على مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة و/أو مقدم الخدمات أن يتأكد أن هذا الشخص قد استحصل على الترخيص المذكور.

يجب على مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة و/أو أي مقدم خدمات وبناء على طلب من الهيئة بهذا الخصوص أن يزود الهيئة فوراً بنسخة عن هذا الترخيص، كما يقتضي عليه عند الاقتضاء أن يزود الهيئة بنسخة عن الاتفاق الخطي أو أي مستند آخر ذات علاقة قائم بينه وبين الشخص صاحب الترخيص.

يقدم طلب الترخيص لدى مديرية اليانصيب الوطني في بيروت وفق ما هو محدد في قرار وزارة المالية رقم 1/373 تاريخ 19 آذار 2009.

ويعطى الترخيص بقرار من وزير المالية بناء على اقتراح لجنة اليانصيب الوطني.

إن جميع المسابقات والمراهنات التي تجري على حدث أو لعبة تجري داخل الأراضي اللبنانية بواسطة وسائل الاتصالات على أنواعها ويجري بنهايتها سحب لاختيار رابح أو أكثر، تشكل مسابقات ومراهنات والعباب الحظ بمفهوم هذا الميثاق .

(أ) يجب على مقدم الخدمات وقبل الإجازة لأي من مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة تقديم خدمات متعلقة بالمسابقات والعباب الحظ والمراهنات وما شابهها عبر شبكة الاتصالات العائدة لمقدم الخدمات المذكور، أن يتأكد من حصول مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة على القرار بالترخيص موقع من وزير المالية.

بالإضافة إلى ذلك يجب على مقدم الخدمات أن يستحصل من مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة على وصف اللعبة يتضمن الآتي:

- 1) نوع وقواعد اللعبة وتاريخ وساعة بدء اللعبة وتاريخ وساعة انتهائها؛
- 2) قيمة الجوائز والقواعد الدقيقة للخيارات المتوفرة للفائز؛
- 3) التواريخ والأوقات والأماكن لاختيار الفائز؛
- 4) نشرة مفصلة تشرح الوسائل الدعائية المقترحة استعمالها.

(ب) على مقدم الخدمات وبناء على طلب الهيئة تزويد الهيئة بوصف اللعبة المشار إليه أعلاه بالإضافة إلى نسخة عن الترخيص و/أو أي معلومات أو مستندات أخرى ذات صلة يمكن أن تطلبها الهيئة من وقت إلى آخر.

يجب أن تذكر المواد الدعائية والترويجية (لاسيما تلك المشار إليها في المادة التاسعة من هذا الميثاق) للمسابقات والعباب الحظ والمراهنات بوضوح:

(أ) الكلفة لكل دقيقة تخابر ووقت اللعب المحتمل، أو الكلفة الكاملة للاشتراك فيها؛

(ب) تفاصيل كيفية تشغيل المسابقة والإشارة إلى متى يحصل التعادل؛

(ج) الأحكام والشروط الرئيسية، بما في ذلك القيود على عدد إكمانيات الدخول أو الجوائز الممكن الفوز بها؛

(د) وصف كافٍ للجوائز أو الأشياء الأخرى المقدمة إلى جميع أو إلى معظم المشتركين، بما في ذلك عدد الجوائز الرئيسية وتفاصيل القيود على توفرها أو استعمالها؛ و

(هـ) إذا كانت الجائزة تتألف كلها أو جزء منها من قسائم، يجب أن تذكر المادة الترويجية بشكل محدد وبارز قيمة القسيمة الواحدة كما والقيمة الإجمالية.

المادة الثالثة عشرة: هبات ومنح ومساعدات مالية ودعم مالي ووصايا وغيرها من التقديرات الإرادية

يجب على مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة و/أو أي مقدم خدمات راغب بتقديم خدمات متعلقة باجتذاب هبات ومنح ومساعدات مالية ودعم مالي ووصايا وغيرها من التقديرات الإرادية عبر شبكة اتصالات عامة أن:

(أ) يقدم هذه الخدمة فقط لصالح المؤسسات التي يكون موضوعها المنفعة العامة (وفق التعريف الوارد في المرسوم الإشتراعي رقم 87 تاريخ 1977/6/30 والمرسوم رقم 1728 تاريخ 1979/1/26) ووفقا للقوانين والأنظمة المرعية الإجراء، من خلال اتفاقية خطية أو أي توافق خطي آخر؛

ب) يزود الهيئة فوراً، وبناء على طلبها، بنسخة عن هذه الاتفاقية وأي مستند آخر ذات علاقة قائم بين مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة و/أو أي مقدم خدمات وبين المؤسسة المشار إليها أعلاه؛

ت) يحدد ضمن الخدمة و/أو الرسالة التي تُستَخدم لاجتذاب الهبات أو المنح أو المساعدات المالية أو الدعم المالي أو الوصايا أو غيرها من التقديمات الإرادية، الجزء الصافي من مجموع الكلفة المترتبة على مستهلك تلك الخدمة و/أو الرسالة الذي يتم إيداعه في حسابات المؤسسات المعنية.

وفي مطلق الأحوال ، إن معالجة وتنفيذ الإجراءات المتعلقة بالهبات أو المنح أو المساعدات المالية والدعم المالي والوصايا وغيرها من التقديمات الإرادية يجب أن تتم وفقاً للقوانين والأنظمة المرعية الإجراء.

المادة الرابعة عشرة: الخدمات الاستشارية

على مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة الذين يقدمون استشارات تأدية ذلك بطريقة مسؤولة وأن يضعوا في دعاية الخدمة أو في بداية المكالمة تحذيراً واضحاً إلى المستخدمين يؤكد أن الخدمات تزود معلومات عامة فقط وان المستهلك يجب أن لا يعمل بالاستشارة التي تستلزم تفسيراً خاصاً دون أن يقوم أولاً باستشارة اختصاصي مؤهل.

يجب أن تشير الخدمات إلى هوية الاختصاصي أو الاختصاصيين الذين يتحملون مسؤولية الاستشارة وخبراتهم ومؤهلاتهم المهنية.

وعلى مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة التحقق من أن المعلومات المزودة تحترم القوانين اللبنانية المرعية الإجراء.

المادة الخامسة عشرة: منع الخدمات المخصصة للأولاد ممن هم دون

سن الرشد

لا يُسمح لمقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة بتقديم خدمات ذات "تعرفة مرتفعة" إلى الأشخاص ممن هم دون سن الرشد.

ويقصد بالخدمات التي تُقدّم إلى أشخاص دون سن الرشد الخدمات التي يقصد منها أو التي تهدف، مجملها أو بجزء منها، إلى استقطاب اهتمام الأشخاص دون سن الرشد.

المادة السادسة عشرة: خدمات الدليل المعكوس

إن الخدمات التي تسمح، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، بكشف تفاصيل مستهلك حائز على رقم هاتف معيّن، مثل خدمات الدليل المعكوس (أي إدخال رقم الهاتف لإيجاد اسم وعنوان المستهلك) سوف تعامل من قبل الهيئة على أنها خدمات تتعارض مع خصوصية المستهلك، ولذا فهي تخالف نصوص قانون الاتصالات وتشكّل تعد على حقوق خصوصية المستهلك ونظام شؤون المستهلك الصادر عن الهيئة.

المادة السابعة عشرة: معلومات الاتصال بمقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة

على مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة توفير خط ساخن محلي لخدماته (بما في ذلك خدمات التعرفة المرتفعة) والإجابة على جميع الاستفسارات والشكاوى والخلافات الموجهة والمحالة من أي شخص على هذا الخط الساخن بأسرع وقت. وتجدر الملاحظة إلى أنه يمكن استيفاء تعرفة بدلات عن المكالمات الموجهة إلى الخط الساخن على أن لا تزيد تعرفة هذه الاتصالات عن التعرفة العادية المعمول بها على في الشبكات التي يجري من خلالها الاتصال.

يمكن لمقدم الخدمات ذات القيمة المضافة أن يوفر، بالإضافة إلى الخط الساخن المحلي لخدمة المستهلكين، وسائل أخرى كي يتمكّنوا من الاتصال به، مثل البريد الإلكتروني والفاكس.

على مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة، عندما يكون شخص طبيعي أو معنوي غير مقدم الخدمات، أن يزود مقدم الخدمات برقم خطه الساخن المحلي لخدمة المستهلكين، وبعنوانه

الإلكتروني و/أو برقم الفاكس كي يتمكن مقدم الخدمات المذكور من إعلام المستهلكين بهذه الأرقام والعناوين.

المادة الثامنة عشرة: استرداد المبالغ المدفوعة والتعويضات

عندما يستلزم الأمر ردّ المبلغ إلى المستهلك نتيجة قرار اتخذته الهيئة أو نتيجة شكوى تمّت معالجتها مباشرةً من قبل مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة، يجب أن يستند هذا المبلغ إلى الكلفة الكاملة للخدمة كما تحملها المستهلك وأن تُدفع إلى مقدم الشكوى، ذلك ما لم يوجد نص يقضي بخلاف ذلك.

يمكن إعادة المبلغ بتسجيله لصالح المستهلك في فاتورة الهاتف أو بواسطة شيك. يمكن أيضاً توفير أشكال بديلة لإعادة المبلغ إلى المستهلك، مثل الاستعمال المتكرر للخدمة علماً أنه يحق للمستهلك عندئذٍ رفض هذا النوع البديل من استرداد المبلغ.

التاسعة عشرة: نفاذ ميثاق قواعد الممارسة

يصبح هذا الميثاق نافذاً اعتباراً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية وسوف يُنشر على الموقع الإلكتروني للهيئة.

الملحق 1- الاتفاقية التي يجب أن يوقعها مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة ومقدمو الخدمات وأن تودع نسخة منها لدى الهيئة

I - مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة

- i. الاسم والعنوان:
- ii. الشكل القانوني:
- iii. الممثل الرسمي لمقدم الطلب في لبنان (بما في ذلك العنوان وأرقام الهاتف والفاكس والبريد الالكتروني)
- iv. رقم تسجيل الشركة:
- v. رقم التسجيل الضريبي:

II - مقدم الخدمات الذي سوف تقدم عبره الخدمة ذات القيمة المضافة

1. الاسم والعنوان:
2. الشكل القانوني:
3. الممثل الرسمي لمقدم الطلب في لبنان (بما في ذلك العنوان وأرقام الهاتف والفاكس والبريد الالكتروني)
4. رقم تسجيل الشركة:
5. رقم التسجيل الضريبي:
6. التراخيص التي يحملها:

نص الاتفاقية

نحن الموقعون أدناه نؤكد طائعين مختارين ونحن بكامل الأوصاف المعتبرة شرعاً وقانوناً بأننا قرأنا ميثاق قواعد الممارسة للخدمات ذات القيمة المضافة (الميثاق) الصادر عن الهيئة المنظمة للاتصالات (الهيئة) وأنها سوف نلتزم بنصوصه.

نؤكد أيضاً بأننا نلتزم بقرارات الهيئة المتعلقة بميثاق قواعد الممارسة كما وبأية قرارات تتخذها الهيئة لدى مخالفتنا أحكام هذا الميثاق.

التوقيع:	التوقيع:
الاسم الثلاثي لصاحب التوقيع	الاسم الثلاثي لصاحب التوقيع
المركز في الشركة/ المؤسسة	المركز في الشركة/ المؤسسة
التاريخ:	التاريخ:
مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة	مقدم الخدمات ذات القيمة المضافة
ذات القيمة المضافة	

يجب توقيعها من قبل الممثلين الرسميين للأطراف المحددين في I و II أعلاه (1).

(1) يجب أن يوقع من قبل:

- (1) الأفراد: من قبل الشخص الذي قدم الطلب باسمه
- (2) جميع أشكال الشراكة : من قبل الشركاء.
- (3) شركة أو مؤسسة أخرى: من قبل المدير أو من ينتدبه أو موظف مخول بالتوقيع.

المحتويات

2	1. مقدمة
2	2. النطاق
2	3. تعريف المصطلحات
4	4. التطبيق
5	5. المسؤولية

6. الإصاف في تقديم الخدمات 6
7. مضمون الخدمة 6
8. نوعية الصوت للخدمات الصوتية 8
9. المتوجبات المتعلقة بإبلاغ التعرفه وبالمواد الدعائية والترويجية للخدمات ذات القيمة المضافة 9
10. حفظ السجلات 11
11. المدة القصوى للمكالمات الصوتية 12
12. الألعاب واللوتو 12
13. هبات ومنح ومساعدات مالية ودعم مالي ووصايا وغيرها من التقديرات الإرادية 14
14. الخدمات الاستشارية 15
15. منع الخدمات المخصصة للأولاد ممن هم دون سن الرشد 15
16. خدمات الدليل المعكوس 16
17. معلومات الاتصال بمقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة 16
18. استرداد المبالغ المدفوعة والتعويضات 17
19. نفاذ ميثاق قواعد الممارسة 17
18. الملحق 1- الاتفاقية التي يتوجب أن يوقعها مقدم الخدمة ذات القيمة المضافة ومقدمو الخدمات وان تودع نسخة منها لدى الهيئة 18