

## هيئة تنظيم الاتصالات

### قرار

رقم ٢٠١٥/١٧

### بإصدار لائحة تنظيم تقديم خدمة مركز الدعم الهاتفي للعملاء

استنادا إلى قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ ،  
وإلى اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الاتصالات الصادرة بالقرار رقم ٢٠٠٨/١٤٤ ،  
وإلى القرار رقم ٢٠١٢/١١٦ بإعفاء بعض خدمات الاتصالات من أحكام التراخيص المنصوص  
عليها في قانون تنظيم الاتصالات ،  
وإلى موافقة مجلس إدارة الهيئة في اجتماعه رقم ٢٠١٤/٧ بتاريخ ٢٠١٤/٣/١٦ م ،  
وإلى موافقة وزارة المالية ،  
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة .

### تقرر

#### المادة الأولى

يعمل في شأن تنظيم تقديم خدمة مركز الدعم الهاتفي للعملاء باللائحة المرفقة .

#### المادة الثانية

يلغى كل ما يخالف هذه اللائحة ، أو يتعارض مع أحكامها .

#### المادة الثالثة

على جميع المخاطبين بأحكام اللائحة المرفقة توفيق أوضاعهم خلال مدة لا تتجاوز  
(٣٠) ثلاثين يوما من تاريخ العمل بها .

#### المادة الرابعة

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ، ويعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره .

صدر في : ٢٩ من ربيع الثاني ١٤٣٦ هـ

الموافق : ١٩ من فبراير ٢٠١٥ م

محمد بن حمد الرمحي

رئيس مجلس الإدارة

## لائحة تنظيم تقديم خدمة مركز الدعم الهاتفي للعملاء

### المادة ( ١ )

في تطبيق أحكام هذه اللائحة ، يقصد بخدمة مركز الدعم الهاتفي للعملاء :  
الخدمة التي تعتمد على استخدام وسائل الاتصالات لتلقي الاستفسارات ، وتقديم المعلومات  
عن المنتجات أو الخدمات للمنتفعين .

### المادة ( ٢ )

لا يجوز تقديم خدمة مركز الدعم الهاتفي للعملاء إلا بعد الحصول على تصريح  
بذلك من الهيئة .  
ويستثنى من تطبيق أحكام هذه اللائحة خدمة مركز الدعم الهاتفي للعملاء التي تقدمها  
بعض الجهات لخدمة موظفيها أو منتفعيها .

### المادة ( ٣ )

يقدم طلب التصريح إلى الدائرة المختصة بالهيئة ، وفق النموذج المعد لهذا الغرض ،  
مرفقا به نسخة من المستندات الآتية :

- ١ - البطاقة الشخصية سارية المفعول ، أو جواز السفر للمفوض بالتوقيع .
- ٢ - شهادة السجل التجاري سارية المفعول .
- ٣ - شهادة الانتساب لغرفة تجارة وصناعة عمان ، سارية المفعول .
- ٤ - أسماء المخولين بالتوقيع مع نماذج التوقيع .
- ٥ - وصف فني يوضح بنية النظام المستخدم في تقديم الخدمة ، مع الرسوم  
التوضيحية ، وأي معلومات فنية أخرى تطلبها الهيئة .
- ٦ - إيصال سداد رسم دراسة الطلب ، ومقداره (٣٠) ثلاثون ريالاً عمانياً .

### المادة ( ٤ )

أ - على الدائرة المختصة بالهيئة البت في الطلب خلال (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ  
استيفاء كافة المستندات المطلوبة ، ويجب أن يكون القرار بالرفض مسبباً .

ب - في حال الموافقة يتم إشعار مقدم الطلب بسداد رسم إصدار التصريح ومقداره (٥٠) خمسون ريالاً عمانياً خلال (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ الإشعار، وتصدر الدائرة المختصة التصريح بعد تقديم ما يفيد سداد هذا الرسم .

ج - لذوي الشأن التظلم إلى الرئيس التنفيذي من قرار رفض الطلب خلال (٦٠) ستين يوماً من تاريخ إخطار صاحب الشأن بالقرار أو علمه به علماً يقينياً، ويجب البت في التظلم خلال (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ تقديمه .

#### المادة ( ٥ )

تكون مدة التصريح (٣) ثلاث سنوات تتجدد تلقائياً، ما لم يتقدم المصريح له بطلب إلغائه . ويلتزم المصريح له دفع (٥٠) خمسين ريالاً عمانياً رسوماً للتجديد، خلال (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ التجديد .

#### المادة ( ٦ )

تحصل الهيئة رسماً مقداره (١٠) عشرة ريالاً عمانياً لإعادة إصدار التصريح عند فقده، أو في حال طلب إجراء تعديلات عليه، أو في حال التنازل عنه للغير وفقاً لأحكام هذه اللائحة .

#### المادة ( ٧ )

على المصريح له الالتزام بكافة القوانين والقرارات والإرشادات ذات الصلة التي تصدرها الهيئة، كما عليه الالتزام بالآتي :

١ - الاحتفاظ بسجلات المكالمات التي يتم إجراؤها بمركز الدعم الهاتفي للعملاء لمدة (٣) ثلاثة أشهر على الأقل، وتقديمها للجهات المختصة عند الطلب .

٢ - الاحتفاظ بالتسجيلات الصوتية للمكالمات التي يتم إجراؤها بمركز الدعم الهاتفي للعملاء للتأكد من جودة الصوت، وتقديمها للجهات المختصة عند الطلب .

- ٣ - ضمان سرية المعلومات التي يحصل عليها خلال عمله من أي شخص يزوده بالخدمة ، ما لم يكن قانونا ملزما بإفشائها .
- ٤ - تمكين موظفي الهيئة المخولين صفة الضبطية القضائية الوصول في أي وقت إلى الأجهزة والمعدات ذات الصلة بتقديم الخدمة .
- ٥ - تزويد الهيئة بناء على طلب مكتوب بأي بيانات أو سجلات ترى ضرورة موافاتها بها .
- ٦ - إخطار الهيئة عند الرغبة في إجراء أي تغيير فني في النظام المستخدم في تقديم الخدمة قبل إحداثه .
- ٧ - إخطار الهيئة قبل (١٠) عشرة أيام على الأقل عند الرغبة في إغلاق مكان تقديم الخدمة أو تغيير موقعه أو مجرد التوقف عن تقديمها .
- ٨ - ألا يقل عدد المقاعد المقررة لمركز تقديم الخدمة عن (٥) خمسة مقاعد .
- ٩ - أن تكون الأنظمة والأجهزة المستخدمة في تقديم الخدمة وحفظ بيانات المنتفعين داخل السلطنة ، ويحظر على المصرح له نقل هذه البيانات إلى خارج السلطنة .
- ١٠ - تقديم خدمة الاتصالات المصرح بها فقط من خلال الشبكات المرخص لها في السلطنة .
- ١١ - عدم تقديم خدمات استشارية إلا بعد الحصول على التراخيص المهنية وفقا للإجراءات المعمول بها في السلطنة ، ويستثنى من ذلك مراكز الدعم الهاتفي التابعة لجهات حاصلة على هذه التراخيص .
- ١٢ - عدم استغلال أرقام هواتف المنتفعين بأي شكل من الأشكال ، ويشمل ذلك استخدامها في حملات إعلانية أو بيع قواعد البيانات التي تحتوي على هذه الأرقام إلى جهات أخرى دون إذن مسبق من صاحب الرقم .

### المادة ( ٨ )

لا يجوز للمصرح له التنازل للغير عن التصريح إلا بعد الحصول على موافقة كتابية من الهيئة ، وعلى المتنازل له تقديم كافة المستندات المحددة في المادة (٣) من هذه اللائحة .

### المادة ( ٩ )

ينتهي التصريح إذا انحلت الشخصية القانونية للمصرح له ، أو دخل مرحلة التصفية أو الإفلاس أو اتخذت ضده أي إجراءات قضائية ذات أثر مماثل أو تنازل عن الملكية لمصلحة دائنيه أو أي سبب آخر مماثل .

### المادة ( ١٠ )

مع عدم الإخلال بأي عقوبة أو جزاء منصوص عليه في قانون تنظيم الاتصالات واللوائح والقرارات الصادرة تنفيذا له ، أو في أي قانون آخر ، يجوز للهيئة في حالة مخالفة أحكام هذه اللائحة ، اتخاذ أي من الإجراءات الآتية :

١ - تحصيل غرامة مالية لا تتجاوز (١٠٠٠) ألف ريال عماني عن كل مخالفة .

٢ - إلغاء التصريح .