

قرار

رقم ٢٠١٦/٤٧

بإصدار لائحة تنظيم تقديم خدمة مركز الدعم الهاتفي للعملاء

استناداً 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 لائحة تنظيم تقديم خدمة مركز الدعم الهاتفي للعملاء الصادرة بالقرار
رقم ٢٠١٥/١٧ ،
وإلى موافقة مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات في اجتماعه رقم (٢٠١٦/٢)
بتاريخ ٢٧/٣/٢٠١٦ م ،
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة .

تقرر

المادة الأولى

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

المادة الثانية

يلغى القرار رقم ٢٠١٥/١٧ بإصدار لائحة تنظيم تقديم خدمة مركز الدعم الهاتفي
للعلماء المشار إليه ، كما يلغى كل ما يخالف اللائحة المرفقة ، أو يتعارض مع أحكامها .

المادة الثالثة

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

صدر في : ٦ من رمضان ١٤٣٧ هـ

الموافق : ١٢ من يونيو ٢٠١٦ م

محمد بن حمد الرمحي

رئيس مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات

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)

يستثنى من تطبيق أحكام هذه اللائحة خدمة مركز الدعم الهاتفي للعملاء التي تقدمها
بعض الجهات لخدمة موظفيها أو منتفعيها .

المادة (٣)

يلتزم كل من يمارس نشاط تقديم خدمة مركز الدعم الهاتفي للعملاء بالآتي :

- ١ - الاحتفاظ بسجلات المكالمات التي يتم إجراؤها بمركز الدعم الهاتفي للعملاء
لمدة (٣) ثلاثة أشهر على الأقل ، وتقديمها إلى الجهات المختصة عند الطلب .
- ٢ - الاحتفاظ بالتسجيلات الصوتية للمكالمات التي يتم إجراؤها بمركز الدعم
الهاتفي للعملاء للتأكد من جودة الصوت ، وتقديمها إلى الجهات 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 - ألا يقل عدد المقاعد المقررة لمركز تقديم الخدمة عن (٥) خمسة مقاعد .
- ٧ - أن تكون الأنظمة والأجهزة المستخدمة في تقديم الخدمة وحفظ بيانات المنتفعين داخل السلطنة .
- ٨ - عدم نقل بيانات المنتفعين إلى خارج السلطنة .
- ٩ - تقديم الخدمة فقط من خلال الشبكات المرخص لها في السلطنة .
- ١٠ - 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 .
- ١١ - عدم استغلال أرقام هواتف المنتفعين بأي شكل من الأشكال ، ويشمل ذلك ، على سبيل المثال ، استخدامها في حملات إعلانية أو بيع قواعد البيانات التي تحتوي على هذه الأرقام إلى جهات أخرى دون إذن مسبق من صاحب الرقم .

المادة (٤)

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 حال مخالفة أي من أحكام هذه اللائحة قطع خدمات الاتصالات عن مركز الدعم الهاتفي المخالف مؤقتا ، أو فرض غرامة إدارية لا تتجاوز (١٠٠٠) ألف ريال عماني عن كل مخالفة ، أو الجمع بين كليهما .

وفي حال تكرار المخالفة يكون للهيئة قطع خدمات الاتصالات عن مركز الدعم الهاتفي المخالف نهائيا أو مضاعفة الغرامة ، أو الجمع بين كليهما .