## قــرار

## رقــم ٤٧ /٢٠١٦

## 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 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 ٢٠١٦/٣/٢٧م ،
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة .

## تقــرر

### المادة الأولـــى

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

### المادة الثانيــة

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

### المادة الثالثــة

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

**صدر في : ٦ من رمضــان ١٤٣٧هـ**
**الموافــق : ١٢ من يونيـــو ٢٠١٦م**

**محمــد بن حمــد 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 تجاوز (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 .