



سياسة تنظيمية

دليل المعلومات

الإصدار رقم 2.1

تاريخ الإصدار: 14 سبتمبر 2009

www.tra.ae

تشمل المراجعة:

الإصدار	تاريخ الإصدار	سبب المراجعة
2.1	14 سبتمبر 2009	تعديلات إدارية
2.0	7 يونيو 2007	لتشمل كافة المرخص لهم
1.0	30 أبريل 2005	

المحتوى

5	مقدمة
5	عام
5	دليل المعلومات
6	الدليل المطبوع
6	استعلامات الدليل

تنص هذه السياسة التنظيمية على التزامات المرخص لهم فيما يتعلق بتوفير معلومات الدليل.

عام

- 1.1 يجب على المرخص لهم بإسناد أرقام الهاتف توفير معلومات الدليل. يجب أن تتاح هذه المعلومات بشكل مطبوع أو من خلال خدمة الاتصال اليومي (استعلامات الدليل).
- 1.2 في حين تنص المادة رقم 2.1 المذكورة سابقاً على الحد الأدنى المطلوب للنشر، يمكن للمرخص لهم، حسب كل حالة على حدة، تقديم خيارات نشر بديلة، بعد أخذ أذواق المستهلكين في الاعتبار.
- 1.3 يجب على المرخص لهم تقديم معلومات كاملة ودقيقة للدليل.
- 1.4 يجب ألا ينشر أو يتيح المرخص لهم معلومات الدليل إلا بعد الحصول على موافقة كل العملاء المعنيين.
- 1.5 يجب على المرخص لهم تلبية جميع الطلبات المعقولة لمرخص لهم آخرين بخصوص توفير معلومات الدليل.
- 1.6 يجب على المرخص لهم تطبيق مبدأ عدم التمييز في معاملة معلومات الدليل.
- 1.7 لا يجوز بيع أو منح معلومات الدليل لأسباب غير تلك الضرورية لتنفيذ هذه السياسة التنظيمية. مع هذا، يمكن إجراء استثناءات محدودة لأسباب تتعلق بالأمن القومي، على النحو الذي تحدده الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، لاعتبارات المصلحة العامة.

دليل المعلومات

- 1.8 يجب أن يضم دليل المعلومات في الحد الأدنى ما يلي:
 - الاسم
 - صندوق البريد والمدينة
 - رقم الهاتف
- 1.9 يجب على المرخص لهم توفير الخيار لعملائهم بنشر أو عدم نشر معلوماتهم في الدليل. ويجب أن تكون خدمة نشر المعلومات في الدليل مجانية، على الأقل لكل خط هاتف رئيسي.
- 1.10 في حال احتوى رقم الهاتف المنشور على خطأ، وكان الرقم المنشور غير مخصص لعميل معين، يجب أن يتم تحويل الجهات المتصلة إلى الرقم الصحيح. تكون خدمة تحويل الاتصال مجانية بالنسبة للجهة المتصلة والجهة المتصل بها. تستمر خدمة تحويل الاتصال هذه مفعلة حتى يتم تصحيح الخطأ أو حتى يوقف العميل الخدمة، أيهما أولاً.

الدليل المطبوع

- 1.11** يجب توحيد معلومات الدليل، أياً كان المرخص له الذي يعين رقم الهاتف أو الذي يقوم بإصدار الدليل المطبوع. يجب ألا يضطر العميل إلى استشارة عدة دلائل مطبوعة، أو عدة أقسام داخلية، من أجل الحصول على أرقام هاتف تم تعيينها من قبل مرخص لهم مختلفين.
- 1.12** يجب على المرخص لهم تلبية جميع الطلبات المعقولة لمرخص لهم آخرين لنشر أرقام هواتف الخدمات أو توفير مساحة للطباعة.
- 1.13** يجب على المرخص لهم التأكد من عرض أرقام خدمات الطوارئ بشكل بارز في جميع نسخ الدليل المطبوعة.
- 1.14** يجب تحديث نسخ الدليل المطبوعة سنوياً على الأقل.
- 1.15** يجب على المرخص لهم توفير الدليل المطبوع للعملاء عند الاكتتاب الأولي ثم سنوياً بعد ذلك. ولكن، حسب المادة 2.2، وبناءً على طلب العميل المعني، يمكن للمرخص لهم توفير خيارات نشر بديلة آخذين بعين الاعتبار رغبة العميل.
- 1.16** يجب توفير نسخة واحدة مجانية من الدليل المطبوع لكل عميل. مع ذلك، في حال كان دليل المعلومات الذي يوفره المرخص له يغطي منطقة معينة، يلتزم المرخص له بتوفير الدليل المطبوع مجاناً للعملاء ضمن هذه المنطقة. باستثناء ذلك، يمكن للمرخص لهم تقاضي أجور رمزية.
- 1.17** يجب على المرخص لهم إما توفير الأدلة المطبوعة أو إخطار عملائهم بحين توافرها للاستلام.

استعلامات الدليل

- 1.18** يجب توحيد مصدر معلومات الدليل، بصرف النظر عن المرخص له الذي يعين رقم الهاتف. يجب ألا يضطر العملاء إلى إجراء عدة مكالمات من أجل الحصول على معلومات الدليل بسبب كون أرقام الهاتف معينة من قبل عدة مرخص لهم.
- 1.19** في حال كون مكالمات استعلامات الدليل مأجورة على أساس زمني، على المرخص لهم أخذ رسوم بناءً على وقت إجراء المعاملة فقط.
- 1.20** يجب على المرخص لهم التأكد من عرض أرقام هاتف استعلامات البريد بشكل بارز في جميع الهواتف العمومية العائدة لهم.

