الملحق و

دفتر شروط يحدد شروط إنشاء

واستغلال خدمات مراكز النداء

الفصل الأوّل

أحكام عامة لدفتر الشروط

المادة الأولى : المصطلحات

1.1. تعريف المصطلحات

علاوة على التعاريف الواردة في القانون رقم 18-04 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، تستعمل في دفتر الشروط هذا، مصطلحات يجب أن تفهم كالآتي :

"**سلطة الضبط**": تعني سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية التي أنشئت بموجب المادة 11 من القانون رقم 18-04 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018 والمذكور أعلاه.

"**الترخيص العام**" : يعني الترخيص العام الذي تمنحه سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية، الذي يسمح لصاحبه بإنشاء واستغلال و/أو توفير خدمات مراكز النداء على التراب الجزائري.

"**الملحق**" يعني أحد الملحقين (2) لدفتر الشروط هذا :

– الملحق و.1 : استمارة المعلومات،

– والملحق و.2 : رسالة تعهد.

"**دفتر الشروط**" : يعني هذه الوثيقة (بما فيها ملاحقها) التي تحدد الشروط والكيفيات التي بموجبها يمكن إنشاء واستغلال و/ أو توفير خدمات مراكز النداء طبقا للقانون ونصوصه التطبيقية وقرارات سلطة الضبط.

"**القوة القاهرة**" : تعني كل حدث لا يقاوم، غير متوقع، وخارج عن إرادة الأطراف، لا سيما منها الكوارث الطبيعية أو حالة الحرب أو الإضرابات.

"**المنشآت الأساسية**" : تعني مجموع الأنظمة المعلوماتية وأنظمة المواصلات السلكية واللاسلكية، التي يستعملها صاحب ترخيص عام في إطار الترخيص العام الخاص به.

"**مركز النداء**" : يعني مساحة مهيأة بغرض توفير المعلومات أو خدمات عن بُعد والتي يتمثل نشاطها الرئيسي، الممارس من طرف عدة مشغلين عن بُعد، في الرد بالهاتف على عدد كبير من المكالمات أو اجراء عدد كبير من الاتصالات وفقًا لإجراء محدد لحساب زبون أو عدة زبائن.

"**القانون**" : يعني القانون رقم 18-04 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية.

"**المتعامل**" : يعني كل شخص طبيعي أو معنوي استفاد من ترخيص عام من أجل ضمان إنشاء واستغلال و/أو توفير خدمات مراكز النداء في ظل احترام الأحكام المنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما.

"**صاحب الترخيص العام**" : يعني صاحب الترخيص العام الذي يوفر خدمات مراكز النداء، أي : شركة [...]، شركة [...]، خاضعة للقانون الجزائري، برأسمال قدره (... دينار جزائري) [...] دج المسجلّة في المركز الوطني للسجل التجاري تحت رقم [...].

"**الاتحاد**" : يعني الاتحاد الدولي للاتصالات.

2.1 التعاريف الواردة في لوائح الاتحاد الدولي للاتصالات

تكون تعاريف المصطلحات الأخرى المستعملة في دفتر الشروط هذا، مطابقة للتعاريف الواردة في لوائح الاتحاد الدولي للاتصالات، ما لم ترد أحكام خاصة عن ذلك صراحة.

المادة 2 : موضوع دفتر الشروط

يهدف دفتر الشروط هذا إلى تحديد شروط إنشاء واستغلال خدمات مراكز النداء في ظل احترام الأحكام المنصوص عنها في التشريع والتنظيم المعمول بهما.

المادة 3 : النصوص المرجعية

يجب ضمان توفير خدمات مراكز النداء موضوع دفتر الشروط هذا في ظل احترام الأحكام التشريعية والتنظيمية والمقاييس الوطنية والدولية المعمول بها.

يُلزم صاحب الترخيص العام على وجه الخصوص باحترام النصوص الآتية :

– الأمر رقم 77-3 المؤرخ في أوّل ربيع الأوّل عام 1397 الموافق 19 فبراير سنة 1977 والمتعلق بجمع التبرعات،

– الأمر رقم 03-03 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1424 الموافق 19 يوليو سنة 2003 والمتعلق بالمنافسة، المعدل والمتمم،

– القانون رقم 04-02 المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1425 الموافق 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المعدّل والمتمم،

– القانون رقم 04-08 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1425 الموافق 14 غشت سنة 2004 والمتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، المعدل والمتمم،

– القانون رقم 09-03 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، المعدل والمتمم،

– القانون رقم 09-04 المؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق 5 غشت سنة 2009 والمتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها،

– القانون رقم 15-12 المؤرخ في 28 رمضان عام 1436 الموافق 15 يوليو سنة 2015 والمتعلق بحماية الطفل،

– القانون رقم 18-04 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية،

– القانون رقم 18-07 المؤرخ في 25 رمضان عام 1439 الموافق 10 يونيو سنة 2018 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي،

– القانون رقم 20-04 المؤرخ في 5 شعبان عام 1441 الموافق 30 مارس سنة 2020 والمتعلق بالاتصالات الراديوية،

– المرسوم التنفيذي رقم 09-410 المؤرخ في 23 ذي الحجة عام 1430 الموافق 10 ديسمبر سنة 2009 الذي يحدد قواعد الأمن المطبقة على النشاطات المنصبة على التجهيزات الحساسة، المعدل والمتمم،

– المرسوم التنفيذي رقم 18-246 المؤرخ في 29 محرم عام 1440 الموافق 9 أكتوبر سنة 2018 الذي يحدد محتوى ونوعية الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية والتعريفات المطبقة عليهما وكيفية تمويلهما،

– المرسوم التنفيذي رقم 18-247 المؤرخ في 29 محرم عام 1440 الموافق 9 أكتوبر سنة 2018 والذي يحدد كيفيات تسيير صندوق دعم الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية،

– المرسوم التنفيذي رقم 21-44 المؤرّخ في 3 جمادى الثانية عام 1442 الموافق 17 جانفي سنة 2021 والذي يحدد نظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات المفتوحة للجمهور وعلى مختلف خدمات الاتصالات الإلكترونية،

– المرسوم التنفيذي رقم 22-39 المؤرخ في 7 جمادى الثانية عام 1443 الموافق 10 جانفي سنة 2022 والذي يحدد شروط منح الترخيص العام لإنشاء واستغلال و/أو توفير خدمات الاتصالات الإلكترونية للجمهور، وكذا مبالغ المقابل المالي والأتاوى والمساهمة السنوية المتعلقة به،

– توصيات السلطات المؤهلة المتعلقة بالأمن السيبراني،

– قرارات سلطة الضبط،

– المقاييس المحدّدة أو المذكرّ بها بموجب دفتر الشروط هذا ولوائح الاتحاد الدولي للاتصالات، لاسيما تلك المتعلقة بالاتصالات الراديوية.

المادة 4 : فترة بدء استغلال الخدمة

يُلزم صاحب الترخيص العام بمباشرة الإطلاق التجاري للخدمات المنصوص عليها في دفتر الشروط في أجل أقصاه سنة (1) واحدة ابتداء من تاريخ التوقيع على دفتر الشروط هذا.

يمكن منح فترة سنة واحدة (1) إضافية، بعد ترخيص سلطة الضبط. وفي هذه الحالة، يجب على صاحب الترخيص العام تقديم طلب تمديد فترة الإطلاق التجاري لخدماته، مسببا، قبل شهرين (2) من انقضاء الفترة الأصلية المذكورة في الفقرة الأولى من هذه المادة.

المادة 5 : المنافسة المشروعة

يلتزم صاحب الترخيص العام بممارسة منافسة مشروعة مع المتعاملين المنافسين له طبقا للتشريع المعمول به.

المادة 6 : المساواة في معاملة المستعملين

يعامل المستعملون بطريقة متساوية ويضمن نفاذهم إلى الخدمات طبقا للقانون وفي ظروف موضوعية وشفافة وغير تمييزية.

تكون الخدمات التي يوفرها صاحب الترخيص العام مفتوحة إلى كل الذين يقدمون طلبا بذلك، شريطة أن تتوفر فيهم الشروط التي يحددها صاحب الترخيص العام طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

المادة 7 : مسك محاسبة تحليلية

يجب على صاحب الترخيص العام مسك محاسبة تحليلية تسمح بتحديد الكلفة الحقيقية والعائدات والنتائج الخاصة بكل صنف من الخدمات الموفرة.

وتمسك هذه المحاسبة طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

المادة 8 : تحديد التعريفات

مع مراعاة التشريع المعمول به، لاسيما ذلك المتعلق بالمنافسة، يستفيد صاحب الترخيص العام من :

– الحرية في تحديد سياسته التسويقية،

– الحرية في تحديد أسعار الخدمات المقدمة لمشتركيه،

– الحرية في ضبط المنظومة الإجمالية لتحديد التعريفة والتي بإمكانها أن تحتوي على تخفيضات لاسيما بحسب حجم الخدمات الموفرة.

تقدم المعلومة عن ذلك إلى سلطة الضبط.

المادة 9 : حماية المعلومات والبيانات ذات الطابع الشخصي

يتخذ صاحب الترخيص العام التدابير الكفيلة بضمان حماية وسرية المعلومات والبيانات ذات الطابع الشخصي التي يحوز عليها والتي يعالجها أو يدرجها في وحدة التعرف على مشتركيه طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

المادة 10 : الترميز والتشفير

يمكن صاحب الترخيص العام أن يقوم بترميز إشاراته الخاصة و/أو أن يقترح على مشتركيه خدمة ترميز مع احترام الأحكام القانونية والتنظيمية المعمول بها.

ومع ذلك يتعين عليه، الحصول بناء على رخصة تمنحها السلطة المختصة طرق ووسائل التشفير قبل تشغيل هذه المنظومات.

المادة 11 : حماية الصحة والبيئة

على صاحب الترخيص العام اختيار التجهيزات والتكنولوجيات الأكثر ملاءمة مع احترام التعليمات اللازمة لحماية الصحة والبيئة طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

المادة 12 : المعلومات العامة

يُلزم صاحب الترخيص العام بوضع تحت تصرف سلطة الضبط جميع المعلومات وكل الوثائق لا سيما المالية والتقنية والتجارية الضرورية للتأكد من احترامه للالتزامات المفروضة عليه بموجب النصوص التشريعية والتنظيمية وكذا بموجب دفتر الشروط هذا، أو قرارات سلطة الضبط.

المادة 13 : إلزامية التأمين

فور سريان مفعول دفتر الشروط هذا وطيلة مدة صلاحيته، يغطي صاحب الترخيص العام مسؤوليته المدنية والمهنية وكذا مسؤوليته عن الأخطار التي تمس الأملاك الضرورية لإنشاء واستغلال الخدمات موضوع دفتر الشروط هذا بما في ذلك المنشآت الجاري إنجازها والتجهيزات الجاري تركيبها وذلك عن طريق عقود تأمين تكتتب ضمن احترام التشريع والتنظيم المعمول بهما.

المادة 14 : الضرائب والحقوق والرسوم

يخضع صاحب الترخيص العام للأحكام الجبائية المعمول بها. وبالتالي يجب عليه، تسديد كل الضرائب والحقوق والرسوم المقررة في التشريع المعمول به.

المادة 15 : تعديل دفتر الشروط

يمكن تعديل دفتر الشروط هذا، فقط في حالة ما إذا استدعى الصالح العام ذلك، بمبادرة من طرف الوزير المكلف بالاتصالات الإلكترونية أو بناء على اقتراح من سلطة الضبط.

المادة 16 : احترام الاتفاقات والاتفاقيات الدولية

يُلزم صاحب الترخيص العام باحترام الاتفاقات والاتفاقيات الدولية لا سيما لوائح وأنظمة وترتيبات الاتحاد الدولي للاتصالات والمنظمات المحدودة أو الإقليمية في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية التي تنتمي إليها الجزائر.

يعلم صاحب الترخيص العام، بصفة منتظمة، سلطة الضبط بالترتيبات التي يتخذها في هذا الصدد.

المادة 17 : الإخلال بالأحكام المطبقة

يتعرض صاحب الترخيص العام للعقوبات المنصوص عليها في التشريع المعمول به في حالة عدم الامتثال :

– لأحكام القانون ونصوصه التطبيقية،

– للأحكام المنصوص عليها في دفتر الشروط هذا،

– للقرارات التي تتخذها سلطة الضبط.

الفصل الثاني

شروط توفير خدمات مراكز النداء

المادة 18: تكوين ملف طلب خدمات مراكز النداء

وبالإضافة إلى الوثائق المطلوبة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 22-39 المؤرّخ في 7 جمادى الثانية عام 1443 الموافق 10 جانفي سنة 2022 الذي يحدد شروط منح الترخيص العام

لإنشاء واستغلال و/ أو توفير خدمات الاتصالات الإلكترونية للجمهور، وكذا مبالغ المقابل المالي والأتاوى والمساهمة السنوية المتعلقة به، يتعين على صاحب الترخيص العام أن يقدم لسلطة الضبط الوثائق الآتية :

– طلب موجه إلى المدير العام لسلطة الضبط،

– وصف الحل التقني (المنصة والبرمجيات ذات الصلة وموفّر النفاذ للإنترنت، ونوع وسرعة تدفق الاتصال وعدد المواقع المتوخاة) وكذا عناوين المواقع الثانوية المحتملة،

– رسالة تعيين الممثل القانوني والمسؤول عن الاتصال مع تحديد بيانات الاتصال الخاصة بهم.

المادة 19 : توفير خدمات مراكز النداء

يلتزم صاحب الترخيص العام بما يأتي :

– توفير النفاذ إلى الخدمات لجميع طالبي النفاذ بطريقة عادلة وغير تمييزية على كافة التراب الوطني من خلال وضع الوسائل التقنية الأكثر نجاعة،

– التزود بالمعدات والتجهيزات الملائمة، وعلى الخصوص :

• مورد هاتفي يضمن المعالجة الفعّالة للمكالمات الواردة والصادرة،

• مساحة أرشيف إلكترونية بسعة تخزين كافية لمدة سنة (1) من المعلومات المتبادلة،

• تجهيزات الطاقة التي تضمن استقلالية التجهيزات في حالة انقطاع التيار الكهربائي.

المادة 20 : التزامات متعلقة بالمكلف بالمحتوى

يلتزم صاحب الترخيص العام بتعيين مكلف بمحتوى المعلومات (يدعى في صلب النص "مكلف بالمحتوى") وبتقديم معلومات الاتصال الخاصة به بصفة تلقائية لكل متعاقد ولأي طرف آخر يطلب ذلك.

ويكون المكلف بالمحتوى مسؤول تجاه الغير عن محتوى الخدمة المستغل من طرف صاحب الترخيص العام. ويسهر على احترام الالتزامات المتعلقة بمحتوى الخدمة المحددة في دفتر الشروط هذا.

يجب على المكلف بالمحتوى استيفاء الشروط الآتية :

– أن يكون جزائري الجنسية،

– أن يبلغ سن الرشد،

– التمتع بحقوقه المدنية.

يلتزم صاحب الترخيص العام بإخطار سلطة الضبط بأي تغيير متعلق بهوية المكلف بالمحتوى.

يبقى الممثل القانوني مسؤولا عن المحتوى.

المادة 21 : الالتزامات تجاه الزبائن ومستعملي الخدمات

يلتزم صاحب الترخيص العام باحترام جميع الالتزامات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما تجاه زبائنه والمستعملين الآخرين لخدماته ويلتزم على الخصوص، بما يأتي :

– إعطاء إشارة واضحة ودقيقة لزبائنه عن موضوع الخدمة والتزاماتهم وحقوقهم،

– إبلاغ زبائنه بتعريفة الخدمة بطريقة واضحة لا لبس فيها، بأي وسيلة، على أي وثيقة ترويجية أو وثيقة أخرى تشير إلى الخدمة، ثم إعادة تأكيد هذه المعلومة من بداية الاتصال مع عون الخدمة،

– الإعلان بوضوح أثناء الاتصال عن أي تغيير في التعريفة. ويشير هذا الإعلان بوضوح إلى تعريفة الخدمة الجديدة. ويجب أن يكون لدى الزبون فترة لا تقل عن خمس (5) ثوانٍ لإنهاء المكالمة، والعودة إلى القائمة السابقة، أو قبول الخدمة الجديدة بالتعريفة المذكورة،

– إعلام الزبائن بكيفيات تقديم الشكاوى وممارسة حقوقهم، لا سيما تزويد الزبائن بلقب وأسماء والمعلومات الخاصة بالشخص الذي يتعين عليهم توجيه شكواهم إليه،

– تحدد بوضوح أي رسائل إعلانية وذكر اسم كل معلن بوضوح،

– ذكر بوضوح تاريخ ووقت المعلومة عندما تكون ضرورية للحصول على معلومة كاملة للزبائن،

– إلزام كل عون بإعلام الزبائن، منذ بداية الاتصال، بلقبه وأسمائه أو تفاصيل هويته،

– ضمان استمرارية خدماته وعدم التوقف التام عن توفيرها دون الحصول على موافقة مسبقة من سلطة الضبط، إلا في حالة القوة القاهرة المعاينة قانونا، وعدم التوقف عن نشاطه دون إعلام سلطة الضبط مسبقا،

– ضمان سرية جميع المعلومات المتعلقة بالبيانات الشخصية للزبائن باستثناء الحالات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما.

– معالجة البيانات ذات الطابع الشخصي في ظل الاحترام الصارم لأحكام القانون رقم 18-07 المؤرخ في 25 رمضان عام 1439 الموافق 10 يونيو سنة 2018 والمذكور أعلاه،

– عدم استخدام المعلومات ذات الطابع الشخصي دون ترخيص من صاحبها.

المادّة 22 : الالتزامات المتعلقة بالمحتوى

يلتزم صاحب الترخيص العام بما يأتي :

– عدم استخدام، أو حتى اقتراح، تمثيل الأنشطة المخالفة للتشريع والتنظيم المعمول بها و/أو للآداب،

– عدم نشر رسائل تتميز بالعنف، من شأنها أن تنتهك حرمة الإنسان وكرامته، والتناصف بين الرجال والنساء، وحماية الأطفال،

– عدم نشر رسائل تحرض على التمييز أو الكراهية أو العنف،

– عدم نشر رسائل تدعو لاستهلاك مواد مضرة بالصحة وغير مشروعة أو تشجع على ارتكاب الجرائم أو الجنح،

– عدم استخدام محتوى مخالف للتشريع والتنظيم المعمول بهما،

– عدم تنظيم أو المشاركة في أي عملية جمع الأموال أو الهبات داخل أو خارج التراب الوطني دون ترخيص مسبق طبقا للتشريع المعمول به.

المادّة 23 : استمرارية الخدمات ونوعيتها وتوفرها وأمنها

1.23 الاستمرارية

لا يمكن صاحب الترخيص العام توقيف توفير خدمات مراكز النداء دون ترخيص مسبق من سلطة الضبط، إلاّ في حالة قوة قاهرة المعاينة قانونا، وذلك احتراما لمبدأ الاستمرارية.

2.23 النوعية

يلتزم صاحب الترخيص العام بوضع كل الوسائل لتحقيق مستويات نوعية بالنسبة للخدمات مطابقة للمقاييس الوطنية والدولية، خاصة مقاييس الاتحاد.

3.23 التوفر

يتعين على صاحب الترخيص العام ضمان دوام خدماته ما عدا في حالة القوة القاهرة.

يلتزم صاحب الترخيص العام بوضع الوسائل التقنية والبشرية الكفيلة باستدراك عواقب النقائص أو توقيف العمل أو إتلاف تركيباته.

4.23 أمن الخدمات

يجب على صاحب الترخيص العام أيضًا وضع الآليات المنطقية والمادية اللازمة التي تهدف إلى ضمان أمن البيانات والتطبيقات والمنشآت الأساسية، على الخصوص فيما يتعلق بما يأتي :

– سلامة البيانات وسريتها وتوافرها،

– الأمن المادي للمباني التي تضم المنشأة الأساسية.

المادّة 24 : ضمان النفاذ إلى الشبكة

يستفيد صاحب الترخيص العام من حق النفاذ إلى شبكات الاتصالات الإلكترونية المفتوحة للجمهور في شروط موضوعية وشفافة وغير تمييزية وفقا للقانون ونصوصه التطبيقية.

المادّة 25 : سرّية المكالمات

يلتزم صاحب الترخيص العام باتخاذ التدابير التي من شأنها ضمان سرية مكالمات مشتركيه، وألاّ يسمح بوضع أي ترتيبات بغرض اعتراض أو مراقبة الاتصالات والمبادلات الإلكترونية أو المعطيات دون ترخيص مسبق من السلطة القضائية، طبقا للتشريع المعمول به.

يتعيّن على صاحب الترخيص العام أن يطلع أعوانه على الالتزامات التي يخضعون لها، وعلى العقوبات التي يتعرضون لها في حالة عدم احترام سرّية المكالمات والمبادلات الإلكترونية والبيانات.

المادة 26 : منح موارد الترقيم

تحدد سلطة الضبط الأرقام الضرورية وتمنحها لصاحب الترخيص العام لإنشاء واستغلال وتوفير خدمات مراكز النداء موضوع دفتر الشروط هذا.

يخضع منح موارد الترقيم لدفع لسلطة الضبط تعويضا مقابل الخدمات المقدمة طبقا للتنظيم المعمول به.

المادة 27 : التعليمات اللازمة من أجل الدفاع الوطني والأمن العمومي

يتعيّن على صاحب الترخيص العام، أن يستجيب طبقا للتشريع المعمول به لأوامر السلطات المختصة في أقرب الآجال من أجل احترام التعليمات التي يفرضها الدفاع الوطني والأمن العمومي، وصلاحيات السلطة القضائية باستخدام الوسائل الضرورية، وعلى الخصوص فيما يتعلق بما يأتي :

– إنشاء وصلات للاتصالات الإلكترونية في مناطق العمليات أو في المناطق المنكوبة،

– احترام الأولويات بشأن استعمال الشبكات في حالة نزاع أو في حالات الطوارئ،

– التوصيل البيني مع الشبكات الخاصة بالمصالح المكلفة بالدفاع الوطني والأمن العمومي،

– تسخير المنشآت الأساسية لحاجات الأمن الداخلي، بناء على ترخيص مسبق مكتوب صادر عن السلطة القضائية،

– تقديم المساعدة، بناء على ترخيص مسبق مكتوب صادر عن السلطة القضائية، بالسماح (i) بالتوصيل البيني والنفاذ إلى تجهيزاته و(ii) بالنفاذ إلى البطاقيات والمعلومات الأخرى التي بحوزة صاحب الترخيص العام، للهيئات المهتمة على المستوى الوطني بمسائل حماية وأمن منظومات الاتصالات الإلكترونية، مع احترام هذه الهيئات للسرّ المهني، و

– الانقطاع الجزئي أو الكلي للخدمة، شريطة دفع تعويض يتلاءم وخسارة رقم الأعمال الناجمة عن هذا الانقطاع.

يعوض صاحب الترخيص العام عن مساهمته في الأعمال الواردة أعلاه طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

كما يلتزم صاحب الترخيص العام كذلك بإقامة سجل الأحداث المتعلقة بالنفاذ إلى الخدمات المقدمة إلى مشتركيه في إطار الترخيص العام. ويدوّن هذا السجل تاريخ النفاذ بطريقة تضمن تتبعه خلال فترة سنة. وتحدد، لهذا الغرض، كل المعلومات المتصلة بها مثل تعريف المشترك، وتاريخ وساعة المبادلات. ولا يمكن الاطلاع على هذه المعلومات إلا من طرف مصالح الأمن المخولة قانونا، بناء على ترخيص من السلطة القضائية المختصة طبقا للتشريع المعمول به.

الفصل الثالث

المسؤولية والمراقبة

المادة 28 : المسؤولية العامة

صاحب الترخيص العام هو المسؤول عن حسن سيرالخدمة وعن احترام الالتزامات الواردة في دفتر الشروط هذا، كما أنه مسؤول عن احترام المبادئ والأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها.

المادة 29 : مسؤولية صاحب الترخيص العام

صاحب الترخيص العام هو المسؤول وحده تجاه الغير، طبقا لأحكام القانون، عن توفير الخدمة وبتحمل الأضرار التي من المحتمل أن تنجم، لا سيما عن نقائصه أو عن مستخدميه أو نقائص الخدمة.

المادة 30 : الإعلام والمراقبة

1.30 المعلومات الواجب تقديمها

يلتزم صاحب الترخيص العام بتبليغ سلطة الضبط، وفق الأشكال والآجال التي تحددها بالمعلومات الآتية :

– وصف مجموع الخدمات الموفرة،

– التعريفات والشروط العامة بتوفير الخدمات،

– نسخة عن الحالة المالية السنوية مصادق عليها أو أي وثيقة تثبت مبلغ رقم أعماله والناتج المحاسبي السنوي الخام، حسب الحالة،

– أي معلومة تطلبها سلطة الضبط أو يعتبرها صاحب الترخيص العام مهمة.

في حالة تعديل القانون الأساسي لصاحب الترخيص العام، يتعين على الأخير إبلاغ سلطة الضبط في أجل لا يتجاوز شهراً (1) ابتداء من تاريخ التعديل.

2.30 المراقبة

سلطة الضبط هي المخوّلة بإجراء جميع المراقبات، عن طريق أعوانها أو عن طريق أي شخص مؤهل قانونا من طرفها، مع احترام شروط استعمال الترخيص العام.

الفصل الرابع

أحكام ختامية

المادّة 31 : لغة دفتر الشروط

يحرر دفتر الشروط هذا بالعربية والفرنسية.

المادّة 32 : اختيار الموطن

يكون موطن صاحب الترخيص العام في مقره الاجتماعي، والكائن بـ : .....

المادّة 33 : الملاحق

تشكل الملاحق المرفقة جزءا لا يتجزأ من دفتر الشروط هذا.

حرّر بالجزائر في.....

وقّعه :

الممثل القانوني لصاحب الترخيص العام

قرئ وصردق عليه

الملحق و.1
استمارة المعلومات

اللقب : ..... Nom :

الاسم (الأسماء) : ..... prénom (s) :

تاريخ ومكان الميلاد : .....

الجنسية (الحالية) : .....الجنسية (الأصلية) .....

ابن : ..... و: .....

العنوان الكامل للممثل القانوني : .....

.....

عنوان المقر الاجتماعي : .....

.....

الهاتف : ..... الفاكس : .....

الموقع الإلكتروني : .....

عنوان البريد الإلكتروني : .....

المهنة : .....

الوظيفة أو الصفة (داخل المؤسسة) : .....

الشهادات والمؤهلات : .....

حرر بـ.....في .....

الختم والتوقيع

الملحق و.2
رسالة تعهد

إلى السيد المدير العام لسلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية

الموضوع : رسالة تعهد

أنا الممضي (ة) أدناه، السيد/السيدة..... الممثل القانوني لشركة .....
الكائن مقرها بـ.....

ألتزم رسميا بالامتثال لأحكام دفتر الشروط الذي يحدد شروط إنشاء واستغلال خدمات مراكز النداء والأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها وكذا القرارات التي تتخذها سلطة الضبط.

تقبلوا مني، السيد المدير العام، فائق عبارات التقدير

حرّر بـ..... في.....

الختم والتوقيع