أهم ملامح الإطار التنظيمي الخاص بمراكز الاتصال
في جمهورية مصر العربية

أولًا: متطلبات الترخيص / التسجيل لإنشاء وتشغيل مراكز الاتصال داخل جمهورية مصر العربية:

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بإصدار الإطار التنظيمي لإنشاء وتشغيل مراكز الاتصال داخل جمهورية مصر العربية وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال في أبريل عام ٢٠٢٣ وذلك لتوفير البدائل التكنولوجية اللازمة لنمو هذا النشاط داخل مصر استغلالًا لموقع مصر الجغرافي والكوادر البشرية المؤهلة والبنية التحتية المتوفرة خاصة في المناطق التكنولوجية المختلفة المنتشرة على مستوى الجمهورية.

تختلف المتطلبات من جهة الحصول على ترخيص أو الاقتصار على التسجيل وفق تقديم خدمات مراكز الاتصال لمستخدميه أو لغيره (شركات وجهات أخري) وذلك وفقاً للتالي:

١- ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال داخل جمهورية مصر العربية وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال.
٢- تسجيل كمشغل مركز اتصال خاص Private Call Center لتقديم خدمات مراكز الاتصال لمستخدميه في جمهورية مصر العربية.

ثانياً: أهم ملامح ترخيص إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال داخل جمهورية مصر العربية وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال:

- **مدة الترخيص: ٥ سنوات.**
- **المقابل المالي:**
  - مقابل الترخيص: مبلغ وقدره ١٠٠,٠٠٠ (مائة ألف جنية مصري) يدفع مرة واحدة بالإضافة الى ١٤,٠٠٠ (أربعة عشر ألف جنية مصري) ١٤% من قيمة مقابل الترخيص نظير ضريبة القيمة المضافة.
  - رسوم سنوية: مبلغ وقدره ٥٠,٠٠٠ جنيهاً مصرياً (خمسون ألف جنيه مصري) بالإضافة الى ٧,٠٠٠ (سبعة ألاف جنية مصري) ١٤% من قيمة الرسوم السنوية نظير ضريبة القيمة المضافة..
  - مقابل أعباء الترخيص مبلغ قدره١٠,٠٠٠ جنيه مصري (عشرة ألاف جنيه مصري) بالإضافة الى ١,٤٠٠ (ألف وأربعة مائة جنية مصري) ١٤% من قيمة مقابل أعباء الترخيص نظير ضريبة القيمة المضافة.
  - التأمين: خطاب ضمان بمبلغ وقدره ١٠٠,٠٠٠ جنيه مصري (مائة ألف جنيه مصري) ويجوز تحويل بنكي.

- **أهم حقوق الترخيص:**
  - يحق للمرخص له تقديم خدمات مراكز الاتصال لعملائه (سواءً كانوا داخل او خارج جمهورية مصر العربية).
  - يحق للمرخص له الربط مع الشبكة التليفونية الثابتة من خلال أحد مقدمي خدمات التليفون الثابت وذلك لإرسال واستقبال المكالمات الخاصة بعملائه.
  - يحق للمرخص له الربط دولياً من خلال أحد الوسائل التالية:
    - التعاقد مع أحد الشركات المرخص لها بتقديم خدمات الاتصالات الدولية للغير لاستئجار دائرة ربط دولية International Circuit Connection – Point to point بين مركز الاتصال ونقطة تجميع خارج جمهورية مصر العربية.
    - التعاقد مع أحد مقدمي خدمات التليفون الثابت لإجراء واستقبال المكالمات الدولية عبر البوابات الدولية المرخص بها International Gateway وذلك باستخدام أنواع الترقيم المختلفة على سبيل المثال لا الحصر أرقام الاتصال المجاني والأرقام ذات التعريفة المميزة.
    - استخدام وصلات الانترنت لنقل المكالمات الصوتية والمرئية من داخل الى خارج او من خارج الى داخل جمهورية مصر العربية باستخدام تكنولوجيا الـ VoIP وفقاً للضوابط والمحددات الواردة بالإطار وما قد يصدره الجهاز في هذا الشأن.
  - يحق للمرخص له استخدام مركز اتصال سحابي Cloud لخدمة العملاء وذلك بشرط الحصول على موافقة المرخص الكتابية المسبقة ووفقاً للقواعد والضوابط التي يصدرها المرخص في هذا الشأن.

ثالثاً: أهم ملامح التسجيل كمشغل مركز اتصال خاص Private Call Center لتقديم خدمات مراكز الاتصال لمستخدميه في جمهورية مصر العربية:

- **مدة التسجيل: ٥ سنوات.**
- **المقابل المالي:**
  - مقابل شهادة التسجيل: مبلغ وقدره ١٠,٠٠٠ (عشرة الاف جنية مصري) يدفع مرة واحدة بالإضافة الى ١٤٠٠ (ألف واربعمائة جنية مصري) ١٤% من قيمة مقابل الشهادة نظير ضريبة القيمة المضافة.
  - التأمين: بمبلغ وقدره ١٠,٠٠٠ جنيه مصري (عشرة الاف جنيه مصري).

- **إجراءات التسجيل:**
  - تلتزم الجهة الراغبة في انشاء وتشغيل مراكز الاتصال الخاصة في جمهورية مصر العربية بالتسجيل لدى الجهاز وذلك في حالة تقديم خدمات مراكز الاتصال لمستخدميه.
  - تتم عملية التسجيل عبر الموقع الإلكتروني للجهاز عبر شبكة الانترنت أو من خلال التقدم للجهاز بطلب كتابي.
  - يتم استيفاء البيانات الخاصة بكيان الشركة (اسم الشركة، السجل التجاري، العنوان، التليفون، الفاكس، نقاط الاتصال، البريد الإلكتروني، إلخ...).
  - يتم استيفاء البيانات الخاصة بطبيعة النشاط ووسائل الربط المستخدمة.
  - لا تعتبر عملية التسجيل مكتملة إلا بعد الحصول على الموافقة المسبقة من الجهاز.
- **أهم حقوق والتزامات الشركات المسجلة:**
  - يحق للجهة المسجلة الربط مع الشبكة التليفونية الثابتة عن طريق خطوط/دوائر صوتية يتم تأجيرها من مقدم خدمات التليفون الثابت او باستخدام خطوط من احدى مقدمي خدمات التليفون المحمول لإجراء واستقبال المكالمات لمركز الاتصال.
  - لا يجوز للجهة المسجلة نقل المكالمات الا من خلال أحد مقدمي خدمات التليفون الثابت او مقدمي خدمات التليفون المحمول، وفي جميع الأحوال، لا يحق للجهة المسجلة نقل المكالمات باستخدام تكنولوجيا الـ VoIP من خلال وصلات الانترنت بأي شكل من الأشكال.
  - لا يجوز للجهة المسجلة استخدام مركز اتصال سحابي Cloud لخدمة مستخدميه الا بعد الحصول على الموافقة الكتابية المسبقة من الجهاز ووفقاً للقواعد والضوابط التي يصدرها الجهاز في هذا الشأن.

رابعا: توفيق أوضاع شركات إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال داخل جمهورية مصر العربية وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال:

- تلتزم شركات إنشاء وتشغيل مراكز الاتصال داخل جمهورية مصر العربية وتقديم خدمات تعهيد مراكز الاتصال بتوفيق أوضاعها خلال تسعة أشهر من تاريخ إصدار الإطار التنظيمي من خلال الحصول على ترخيص /تسجيل وفق الإجراءات المحددة من الجهاز.
- في حال القيام بتشغيل مراكز الاتصال أو تقديم خدمات مراكز الاتصال بالمخالفة لهذا الإطار بعد مرور تسعة شهر من تاريخ صدور الإطار التنظيمي، يتعرض من يقوم بهذا العمل للمسئولية القانونية الكاملة وفقاً لقانون تنظيم الاتصالات رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣.