



آلية التعامل مع الشكاوى



تم تأسيس قسم شؤون المستفيدين في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات ليقوم بإعداد الإجراءات والتعليمات اللازمة لتلقي ومعالجة الاستفسارات والشكاوى المقدمة للهيئة من قبل المستفيدين من خدمات الاتصالات والانترنت والخدمات البريدية وإعداد الأدلة الإرشادية المتعلقة بها ومعالجتها مثل (خدمة الهاتف الخليوي، خدمة الهاتف الثابت، وخدمات الانترنت، وبطاقات الاتصالات المدفوعة مسبقاً) وكذلك الخدمات البريدية. وتقوم الهيئة/ قسم شؤون المستفيدين بتصنيف الشكاوى وتسجيلها ضمن نظام الخدمة المحوسب ليصار الى متابعتها مع الشركات المعنية.

إذا كان لديك أي شكوى تتعلق بخدمات الاتصالات أو الخدمات البريدية التي تقدم من خلال الشركات المعنية فيتوجب عليك القيام بالإجراءات التالية:

1. تقدم بشكوى للشركة المقدمة للخدمة المشترك لديها من خلال الاتصال الهاتفي أو البريد الإلكتروني أو خطياً إذا لزم الأمر وستقوم الشركة بتسجيل الشكوى والعمل على معالجتها بالسرعة الممكنة.
2. اشرح شكاوك بوضوح عن طريق عرض المشكلة وتوفير المعلومات الكافية التي تمكن مقدم الخدمة من التحري عن المشكلة.
3. اطلب من الشركة مقدمة الخدمة الرد على شكاوك من خلال معاودة الاتصال معها مرة أخرى.
4. إذا لم تقم الشركة المعنية بإجابتك خلال أسبوع عمل من تاريخ تقديم الشكوى للشركة، أو لم تقدم حلاً لشكاوك، أو إذا لم تقتنع بالرد المقدم من قبل الشركة مقدمة الخدمة، قم بتقديم الشكوى إلى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات عبر الطرق التالية:

1. الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى (117000) من أي هاتف أرضي أو خليوي، حيث يتم استلام الشكاوى من خلال الرقم المجاني من الأحد إلى الخميس من الساعة 8:30 صباحاً إلى 8:00 مساءً وأيام العطل الرسمية من الساعة 12:00 ظهراً إلى 5:00 مساءً.

2. فاكس الهيئة رقم 06/ 0690830

3. البريد الإلكتروني للهيئة: - Complaints&Enquiries@trc.gov.jo

4. البريد الإلكتروني -: trc@trc.gov.jo

5. العنوان البريدي:

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

قسم شؤون المستفيدين

ص. ب ٩٤١٧٩٤ عمان ١١١٩٤

في حال التوجه لتقديم الشكوى للهيئة، يجب التزامك بتزويد الهيئة بما يلي:

1. الاسم الرباعي والعنوان ورقم الهاتف والموبايل للتواصل بخصوص الشكوى.

2. الرقم الوطني.

3. تفاصيل الشكوى كاملة متضمنة تاريخ الشكوى ومكان تقديمها لدى الشركة ورد الشركة مزود الخدمة (في حال قامت بتزويدك بالرد).

٤. تزويد الهيئة بكافة المراسلات المتعلقة بالشكوى والتي تمت بين المشتكي والشركة المعنية وذلك بإرسالها للهيئة عبر الفاكس لعناية قسم شؤون المستفيدين أو عبر البريد الإلكتروني الخاص بالشكاوى.
* (لن يتم قبول الشكوى من قبل الهيئة في حالة ثبوت عدم التقدم بشكوى لدى الشركة المعنية).

حال استلام الشكوى المقدمة بكافة تفاصيلها من قبل الهيئة:

١. تقوم الهيئة بإعطاء المشتكي رقم خاص بالشكوى من أجل المتابعة.
٢. تعمل الهيئة على متابعة الشكوى مع الشركة المعنية بتقديم الخدمة والعمل على حلها.
٣. تقوم الهيئة بإبلاغ المشتكي والرد على الشكوى خلال مدة تتراوح من ٥ أيام إلى ٢٠ يوم عمل حسب طبيعة الشكوى المقدمة ويتم التمديد بوقت إضافي إن ارتأت الهيئة ذلك.

آلية التعامل مع شكاوى تغطية الهاتف الخليوي وجودة خدمة المكالمات

١. تقوم الهيئة باستلام شكاوى التغطية أو الشكاوى المتعلقة بجودة المكالمات من قبل قسم شؤون المستفيدين على الرقم المجاني للشكاوى ومن ثم يتم تحويلها الى المعنيين في الهيئة بهدف متابعتها.
• (شرط أن تكون المشكلة من خارج المباني فقط ولن يتم استلام الشكوى في حال كانت المشكلة من داخل المباني).
٢. تقوم الهيئة بإجراء فحوصات ميدانية للتأكد من مدى توفر التغطية في المنطقة المعنية ومن جودة الخدمة المقدمة للمكالمات.
٣. بناء على ما تتوصل اليه الهيئة، وإذا ثبت أن هناك ضعف في التغطية من قبل الشركة، تقوم الهيئة بمخاطبة الشركة المعنية لابلغهم بضعف التغطية أو أن هناك مشكلة تتعلق بجودة المكالمات.
٤. تقوم الشركة المعنية بإعلام الهيئة بالإجراءات التي ستخضعها لحل المشكلة وغالباً ما تكون إدراج تحسين التغطية في المنطقة المذكورة في الشكوى ضمن الخطة السنوية للشركة.

آلية التعامل مع شكاوى أبراج الاتصالات والمواقع الراديوية

١. تقوم الهيئة باستقبال الشكاوى المتعلقة بأبراج الاتصالات من خلال الرقم المجاني للشكاوى مع الطلب من المشتكي إرسال فاكس بالشكوى للهيئة أو تسليمها باليد بحيث تتضمن العنوان التفصيلي وفحوى الشكوى واسم المشتكي ورقم فاكس أو عنوان بريدي .
٢. تقوم الهيئة بالاطلاع على الشكوى والتأكد من أن الشركة المعنية بالمشكلة قد حصلت على موافقة الهيئة لإنشاء هذا البرج أو الموقع الراديوي.
٣. إن دور الهيئة هو التأكد من التزام الشركات بالحصول على الموافقات اللازمة وفقاً للأسس والتعليمات الفنية ذات العلاقة خاصة التعليمات المتعلقة بالصحة والسلامة العامة والمتعلقة بالإشعاعات الراديوية وذلك قبل وبعد إنشاءها للأبراج، كما تُلزم الهيئة الشركات بالحصول على الموافقات من الجهات الحكومية الأخرى ذات العلاقة عند منحها الموافقة الفنية للشركة لإنشاء المحطة أو البرج.

الرسائل النصية القصيرة (SMS) أو رسائل الجملة
هي أي رسالة نصية قصيرة أو رسالة متعددة الوسائط ترسل إلى
المستفيدين عامة أو لفئة معينة منهم وتقسم إلى قسمين:

١. الرسائل الدعائية غير المرغوبة
هي الرسائل التي تحمل طابعاً ترويجياً تجارياً والتي تروج لمنتج أو خدمة
أو سلعة معينة أو التي تروج لخدمات التكاليف المضافة وتحمل عادةً
اسم المرسل والمعنونه ب(ADV-###).

٢. الرسائل الخدمية
وهي رسائل الجملة التي ترسل لفئة من المستفيدين تجمعهم صفة
مشتركة و/أو تتعلق بخدمات مقدمة للمستفيد و/أو تتعلق بخدمات
معينه قام المستفيد بالإشتراك فيها كالرسائل المرسله من الشركات إلى
مشتركيها والناطقة عن الاشتراك في خدماتها بحيث تستثنى من ذلك
الرسائل الدعائية أو كتلك المرسله من النقابات إلى منتسبيها أو البنوك إلى
عملائها أو النوادي إلى مشركيها أو الجمعيات إلى أعضاءها أو من
السفارات إلى رعايا دولها أو الجامعات لطلابها أو رسائل خدمات
التكاليف المضافة المرسله للمشركين فيها...الخ.

آلية إلغاء الرسائل الدعائية غير المرغوبة

يتم طلب الغاء هذه الرسائل عبر الطرق المتاحة من قبل مزود الخدمة
الخاص بك.

• في حال لم يتم مزود الخدمة الخاص بك بالغاء الرسائل غير المرغوبة
فيمكن للمستفيد التقدم الى الهيئة على الرقم المجاني وسنقوم بتسجيل
شكوى ومتابعتها مع الشركة المعنية. على أن يقوم المشتكي بتزويد الهيئة
بالأرقام التي ترد منها تلك الرسائل بحيث تقوم الهيئة بإرسالها إلى الشركة
التي تعمل بدورها على إيقاف جميع الرسائل التي تصل المشتكي.

الرسائل النصية الاحتيالية:

هي رسائل ذات أرقام مجهولة المصدر يتم إنشائها من قبل بعض الجهات أو
الأفراد وإرسالها بالجملة من خارج أو داخل المملكة أو عن طريق إرسالها
باستخدام الانترنت إلى المستفيدين بهدف التفرير بهم والاحتيال عليهم.
عادة تتضمن هذه الرسائل إعلام المستفيد بفوزه بجوائز أو مكافآت مالية
وهيئة.

يتوجب على المتلقي لمثل تلك الرسائل توخي الحيطة والحذر وعدم
الانسياق وراء مثل هذه الرسائل الاحتيالية الهادفة إلى إلحاق الضرر به
والتحليل عليه للحصول على مكاسب مادية غير مشروعة.

نصائح للتعامل مع مكالمات الإزعاج:

استناداً إلى المادة ٧٥-أ من قانون الاتصالات والتي تنص على ما يلي: (كل من
أقدم بأي وسيلة من وسائل الاتصالات، على توجيه رسائل تهديد أو أهانه أو
رسائل منافية للأداب أو نقل خبراً مختلقاً بقصد إثارة الفزع يعاقب بالحبس
مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد على سنة أو بغرامة لا تقل عن (٣٠٠) دينار
ولا تزيد على (٢٠٠٠) دينار أو بكلتا هاتين العقوبتين.

ونظرا لتزايد الشكاوى المتعلقة بهذه المكالمات و الإزعاج الذي تسببه هذه المكالمات للمشاركين، قامت الهيئة بالتعاون مع الشركات المعنية على إيجاد حلول عملية وإصدار تعليمات للحد من هذه المكالمات. وفي هذا السياق تقدم الهيئة بعض النصائح للتعامل مع مكالمات الإزعاج.

عند استلامك لمكالمة إزعاج ننصحك باتخاذ الإجراءات التالية:

1. ابقى هادئا فإن الانفعال لا يفيد بل على العكس يعطي الشخص المزعج سرورا بأنك منفعّل.
2. قم بإغلاق الخط مباشرةً ولا تعاود الاتصال على رقم هاتف الشخص المزعج.
3. في حال تكررت مكالمات الإزعاج قم بفتح الخط مباشرة ولمدة لا تزيد عن دقيقة وبدون التحدث مع الشخص المتصل بك.
4. احتفظ بسجل لمكالمات الإزعاج يتضمن أوقات جميع مكالمات الإزعاج الواردة وأرقام الهواتف الصادرة عنها هذه الإزعاجات وتواريخها.
5. إذا وردت مكالمات إزعاج من رقم خاص (Private Number) وبشكل متكرر قم بإتباع الخطوات السابقة.
6. في حالة كان الإزعاج ناتج عن ورود رسائل نصية قصيرة (SMS) وبشكل متكرر وتتضمن ألفاظ مخلة بالأداب العامة أو غيرها فلا تقم بالرد عليها.
7. قم بزيارة أقرب مركز للشركة المزودة للخدمة وقم بتعبئة النموذج الخاص بشكاوى الإزعاج وتقديمه للموظف المختص.
8. إذا شعرت من خلال المكالمة الواردة إلى هاتفك بوجود تهديدا لحياتك، أو شعرت بعدم الأمان قم فورا بزيارة أقرب مركز أمني وتقدم بشكوى رسمية لديهم، علما بأنه يمكنك وفي أي وقت التقدم بشكوى خطية للمراكز الأمنية والسير بالإجراءات القانونية بحق الشخص المزعج.
9. إذا لم تقم الشركة بحل مشكلتك، يمكنك الاتصال على الرقم المجاني لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات (١١٧٠٠٠) وذلك من أي هاتف أرضي أو خلوي.

للتواصل مع هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

هاتف: ٥٥٠١١٢٠ ٦ (٩٦٢)، فاكس: ٥٦٩٠٨٣٠ ٦ (٩٦٢)

الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى: (١١٧٠٠٠)

الشميساني، شارع عبد الحميد شرف، بناية رقم (٩٠)

الموقع الإلكتروني: www.trc.gov.jo

البريد الإلكتروني: trc@trc.gov.jo

البريد الإلكتروني المخصص للشكاوى: Complaints&Enquiries@trc.gov.jo