

المملكة الأردنية الهاشمية
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



تعليمات معدلة

لتعليمات أسس وإجراءات معالجة الشكاوى المتعلقة بالخدمات التي يقدمها مشغل
البريد الخاص

صادرة بموجب المادة (18/أ) من نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص

رقم (110) لعام 2004

ص.ب 850967 عمان 11185 الأردن

هاتف: (06) 5501120

فاكس: (06)5863641

E-mail: trc@trc.gov.jo

Website: www.trc.gov.jo

قرار مجلس مفوضي الهيئة رقم (2009/18) تاريخ (2009/10/21)

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

تعليمات معدلة لتعليمات أسس وإجراءات معالجة الشكاوى المتعلقة بالخدمات التي يقدمها مشغل البريد الخاص صادرة بموجب المادة (18/أ) من نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص رقم (110) لعام 2004

المادة (1): التسمية:

تسمى هذه التعليمات (تعليمات معدلة لتعليمات أسس وإجراءات معالجة الشكاوى المتعلقة بالخدمات التي يقدمها مشغل البريد الخاص) ويعمل بها من تاريخ إقرارها من قبل المجلس.

المادة (2) التعريفات:

أ. يكون للكلمات والعبارات التالية وحيثما وردت في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها أدناه إلا إذا دلت القرينة على غير ذلك.

الهيئة: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المنشأة بموجب قانون الاتصالات رقم 13

لسنة 1995 وتعديلاته أو أي قانون آخر يعدله أو يحل محله.

المجلس: مجلس مفوضي الهيئة.

الرئيس: رئيس مجلس المفوضين

المرخص له: مشغل البريد الخاص الحاصل على رخصة من الهيئة بموجب أحكام

نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص رقم (110) لسنة 2004 أو أي

نظام يحل محله.

المستفيد: الشخص الطبيعي أو المعنوي أو المفوض عنه الذي يستفيد من

الخدمات التي يقدمها المشغل

القسم المختص: قسم تنظيم البريد في الهيئة

النموذج: النموذج المعتمد لدى الهيئة لتقديم الشكاوي المتعلقة بالخدمات التي

يقدمها مشغل البريد الخاص.

ب. يكون للكلمات والعبارات غير الم عرفة أعلاه المعاني المخصصة لها في قانون الخدمات

البريدية رقم 34 لسنة 2007 أو أي قانون يعدله أو يحل محله والأنظمة الصادرة بمقتضاه.

المادة (3) نطاق تطبيق هذه التعليمات :

تطبق هذه التعليمات للنظر في الشكاوى المقدمة من **المستفيدين** بحق **المرخص لهم** والمتعلقة بالخدمات التي يقدمها **المرخص له** واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها.

المادة (4) التزامات المرخص له:

أ. على **المرخص لهم** الحاليين وخلال (30) ثلاثين يوماً من تاريخ إقرار هذه التعليمات الالتزام بوضع إجراءات معالجة الشكاوى ونموذج استلام الشكاوى الخاص به والتي تتعلق بالخدمات التي يقدمها على أن يتم عرضها على **الهيئة** لإقرارها.

ب. في حال الحصول على ترخيص بعد تاريخ إقرار هذه التعليمات، يلتزم **المرخص له** بتقديم إجراءات معالجة الشكاوى إلى **الهيئة** خلال (30) ثلاثين يوماً من تاريخ منحه للرخصة على أن يتم عرضها على **الرئيس** لإقرارها.

ج. يجب أن تتضمن إجراءات معالجة الشكاوى لدى **المرخص له** الأمور التالية :

1. نموذج تقديم الشكاوى يتضمن المعلومات الواجب توفرها في الشكاوى.
 2. تزويد المشتكي بلشعار تسليم الشكاوى يتسلمه المشتكي عند تقديمه للشكاوى.
 3. المدة المحددة للرد على الشكاوى.
 4. الإشارة إلى إمكانية تقديم الشكاوى إلى **الهيئة** في حال عدم قيام الشركة بمعالجة الشكاوى خلال المدة المحددة أو عدم رضا المشتكي عن الإجراءات التي تمت بخصوص معالجة الشكاوى، أو في حال عدم تلقي المشتكي للرد خلال المدة المحددة.
- د. على **المرخص له** القيام بنشر هذه الإجراءات بالطرق التالية:

1. على الموقع الإلكتروني الخاص **بالمرخص له** إن وجد.
2. الإعلان عن هذه الإجراءات في المكاتب الخاصة **بالمرخص له** على أن تكون على مرأى من الزبائن وفي مراكز الاستقبال.
- هـ. على **المرخص له** تخصيص الموارد البشرية اللازمة لمتابعة موضوع الشكاوى.

و. على المرخص له الاحتفاظ بسجلات تبين عدد الشكاوى والإجراءات المتخذة بشأنها والنتيجة التي تم التوصل إليها.

ز. على المرخص له تزويد الهيئة خلال مدة لا تزيد على تسعين يوماً من نهاية سنته المالية بتقرير سنوي يتضمن أعداد الشكاوى وإجراءات التعامل معه والنتيجة التي تم التوصل إليها، هذا ويحق للهيئة طلب التقرير في أي وقت آخر تراه مناسباً.

المادة (5)

أ. في حال وجود شكوى لدى المستهلك على الخدمات التي يقدمها المرخص له يتم اللجوء إلى حل الشكوى فيما بينهم وفقاً لإجراءات معالجة الشكاوى المعتمدة لدى المرخص له.

ب. في حال عدم معالجة الشكوى خلال المدة المحددة أو عدم رضا المشتكي عن الإجراءات التي تمت بخصوص معالجة الشكوى من قبل المرخص له يحق للمستهلك تقديم الشكوى إلى الهيئة للنظر فيها.

المادة (6) إجراءات تقديم الشكاوى إلى الهيئة:

أ. للمشتكي التقدم بشكواه للهيئة إما خطياً وفقاً للنموذج المعتمد لهذه الغاية أو الكترونياً عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس أو هاتف المخصص لهذه الغاية.

ب. في حال تم تقديم الشكوى إلى الهيئة بأي من الطرق أعلاه يشترط الأمور التالية:

- 1 إدراج تفاصيل الشكوى.
- 2 تقديم نسخة عن الاتفاقية الموقعة بين الأطراف المتنازعة إن وجدت.
- 3 تقديم أي بيانات ووثائق وأي معلومات أخرى ذات علاقة و / أو أي معلومات ترى الهيئة ضرورة لتقديمها.
- ج. إذا تبين للهيئة في أي مرحلة من المراحل أن موضوع الشكوى منظور أمام القضاء تقوم الهيئة برد الشكوى.
- د. يتولى القسم المختص التحقيق ومتابعة الشكوى خلال مدة لا تزيد عن (30) ثلاثين يوم من تاريخ استلام الشكوى.
- هـ. يتولى المرخص له التحقيق بالشكوى وتزويد الهيئة بالإجراءات المتخذة من قبله خلال مدة

تحدها الهيئة.

و. يقوم الموظف المعني في القسم المختص بعد تلقي الرد من المرخص له بتبليغ المستفيد بالإجراء.

ز. في حال عدم رضا المستفيد يتم رفع تقرير بالشكوى إلى الرئيس ليصار إلى اتخاذ القرار المناسب وذلك خلال (15) خمسة عشر يوما من تاريخ رفع التقرير.

ح. يتم تبليغ الأطراف بقرار الرئيس بواسطة البريد المسجل أو الفاكس أو البريد الإلكتروني على العنوان المبين في الشكوى ويجوز تسليمه للشخص المخول بذلك مقابل توقيعه بالتسلم مع بيان صفته، ويكون القرار ملزما لجميع الأطراف.

ط. على المرخص له تزويد الهيئة بالإجراءات المتخذة من قبلة بخصوص تنفيذ القرار المتعلق بالشكوى خلال مدة أقصاها خمسة عشر يوما من تاريخ التبليغ.

ي. للرئيس تحويل الشكوى للمجلس للنظر فيها في بعض الحالات الاستثنائية التي يقرها الرئيس على أن يتم بيان وجه الاستثناء وسبب التحويل وفي هذه الحالة يعتبر قرار المجلس ملزما لجميع الأطراف.

المادة (7) الاعتراض على القرار:

أ. لطرفي الشكوى الاعتراض خطيا على قرار الرئيس لدى المجلس وذلك خلال (15) خمسة عشر يوما من تاريخ تبليغ الأطراف بالقرار، وإذا لم يتم الاعتراض خلال هذه المدة ي اعتبر القرار قطعيا وملزما.

ب. في حال تم الاعتراض على القرار ينظر المجلس في الاعتراض المقدم خلال (30) ثلاثين يوما من تاريخ تقديم الاعتراض ويكون قراره ملزما.

المادة (8) أحكام عامة

أ. على الهيئة الالتزام بالحفاظ على سرية أي معلومات متعلقة بالشكوى إذا كان مؤشر عليها

- بذلك، ولا يفصح عنها إلا بموافقة خطي من صاحب العلاقة أو بموجب قرار قضائي.
- ب. تلتزم الهيئة بالمدد المشار إليها أعلاه للنظر بالشكاوى، إلا إذا ارتأت الهيئة التمديد .
- ج. لا تحول هذه التعليمات دون لجوء المستفيد للجهات القضائية لمعالجة شكاواه.
- د. يبت المجلس في الحالات التي لم يرد عليها نص في هذه التعليمات ، وللمجلس تعديل هذه التعليمات، إذا اقتضت الحاجة لذلك.

الدائرة التنظيمية/ قسم تنظيم البريد

نموذج شكوى

التاريخ :

رقم الشكوى :

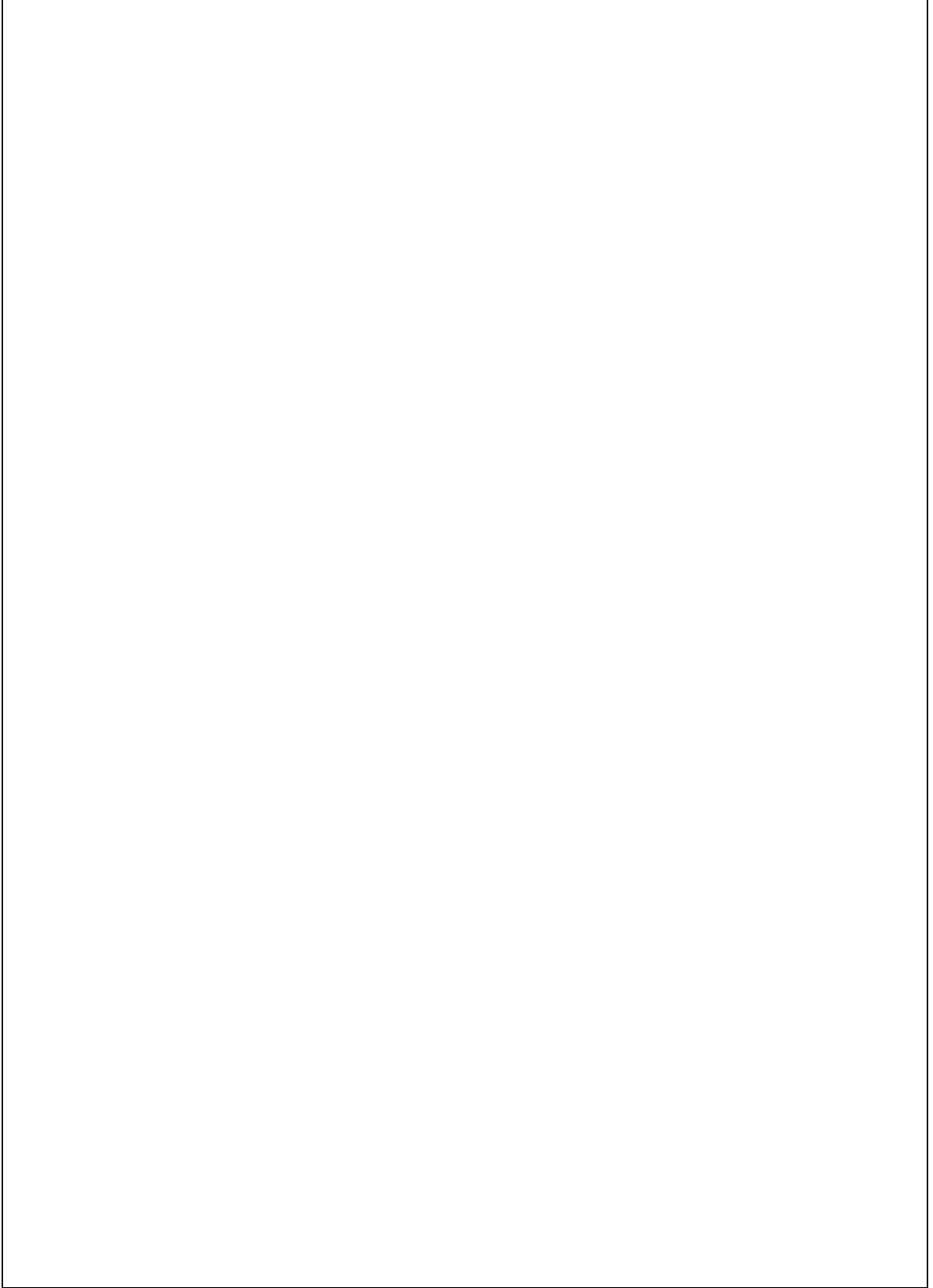
1. معلومات شخصية تتعلق بالمشتكي :

	الاسم من أربعة مقاطع
	صندوق البريد الرمز البريدي
	المدينة منطقة السكن الحالي
	رقم الهاتف الأرضي رقم الهاتف الخليوي
	البريد الإلكتروني (إن وجد)
	الرقم الوطني
	صورة عن الهوية الشخصية

2. معلومات تتعلق بالشكوى المقدمة :

	اسم الشركة المقدمة للخدمة
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	هل تقدمت بشكوى للشركة المقدمة للخدمة من قبل
	إذا كان الجواب نعم، فما هو تاريخ تقديم الشكوى أو رقمها إن وجد
	الرجاء تحديد طبيعة رد الشركة على الشكوى المقدمة

3. الرجاء تحديد طبيعة الشكوى التي ترغب بتقديمها وتزويدنا بالوثائق المدعمة للشكوى المقدمة:



4. هل تقدمت بشكواك إلى أي جهة قضائية أخرى:

<input type="checkbox"/> نعم			
<input type="checkbox"/> لا			
إذا كان الجواب نعم، يرجى تزويدنا بأي مما يلي:			
رقم القضية (إن وجدت)	رقم الهاتف	الشخص الذي قام بالمساعدة	اسم الدائرة

5. معلومات عامة:

تتعهد هيئة تنظيم قطاع الاتصالات ممثلة بكافة العاملين فيها بالمحافظة على سرية المعلومات الشخصية المقدمة من قبلكم، واستخدامها لغايات متابعة الشكوى المقدمة من قبلكم، كما وان الإفصاح عن هذه المعلومات المقدمة سيكون للجهات الحكومية الرسمية الأخ رى والتي لها علاقة بطبيعة شكواكم وذلك بهدف متابعتها والعمل على حلها . كما وسيتم استخدام هذه المعلومات أيضاً لغايات إنشاء قاعدة بيانات إحصائية خاصة بالهيئة.

اسم الموظف المسئول وتوقيعه

اسم المشتكي وتوقيعه