

بطاقة خدمة تقديم ومتابعة شكاوي المستفيدين



تابع الإجراءات...

يمكن لمقدم الشكوى الحصول على رد الشركة عن طريق الدخول إلى الخانة المخصصة للرد على الشكاوى على موقع الهيئة الإلكتروني، حيث يقوم بإدخال رقم الشكوى التسلسلي الذي تم إعطائه له من قبل الموظف المعني في الخانة المخصصة لذلك على موقع الهيئة الإلكتروني للحصول على الرد على الشكوى، أو عن طريق خانة متابعة الشكاوى المسجلة على جهاز أ ل IVR، حيث يقوم الجهاز بإعلام مقدم الشكوى بحالة الشكوى سواء "أنجزت" أم "لم تنجز" ويقوم بتحويله ألبا إلى الموظف المعني بالشكوى للاطلاع على رد الشكوى وذلك خلال أوقات الدوام الرسمي).

أجور الحصول على الخدمة:

لا يوجد

النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة:

نموذج الشكوى الإلكتروني في النظام المؤتمت للشكاوى.

هذه المعلومات والإجراءات هي إجراءات إرشادية فقط للتسهيل على متلقي الخدمة ويتوجب الإلتزام بالتعليمات المعتمدة والأحكام التنظيمية السارية لدى الهيئة.

للتواصل مع هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
مواعيد العمل الرسمية:

الأحد - الخميس، من الساعة ٨:٣٠ صباحاً إلى ٣:٣٠ مساءً
هاتف: +٩٦٢ ٦ ٥٥٠ ١١٢٠ فاكس: +٩٦٢ ٦ ٥٦٩ ٠٨٣٠

رقم الشكاوى المجاني: ١١٧٠٠٠

ص.ب ٩٤١٧٩٤ عمان ١١١٩٤ الأردن

trc@trc.gov.jo
www.trc.gov.jo

متطلبات الحصول على الخدمة:

1. أن يكون المشتكي قد تقدم بشكوى للشركة مزودة الخدمة (المرخص له) ولم تقم الشركة بحل الشكوى أو كان الرد أو الحل غير مقنع للمشتكي.
2. أن لا يكون موضوع الشكوى متعلق بمنازعات أو استحقاقات مالية ناتجة عن اتفاقيات سارية المفعول بين المستفيد والشركة مزودة الخدمة (المرخص له).
3. أن لا يكون موضوع الشكوى منظور أمام القضاء.
4. أن يكون الهاتف أو الاشتراك مسجل باسم مقدم الشكوى، أو أن يكون مستخدم الخط الهاتفي أو الاشتراك (حال لم يكن مقدم الشكوى صاحب الخط/ الاشتراك) حاصل على تفويض من قبل صاحبه باستخدامه.

الوثائق والمستندات المطلوبة:

1. هوية أحوال مدنية للأردنيين.
2. صورة عن جواز السفر لغير الأردنيين.

الإجراءات:

1. يقوم المشتكي بتقديم شكوى للهيئة عن طريق إحدى الوسائل التالية:
 - الإتصال بالهاتف المجاني للشكاوى من أي هاتف أرضي أو خلوي (١١٧٠٠٠)
 - البريد الإلكتروني للهيئة (complaints&enquiries@trc.gov.jo)
 - الفاكس ٠٦/٥٦٩٠٨٣٠
 - هاتف الهيئة الرسمي (٠٦/٥٥٠١١٢٠)
 - الحضور شخصياً إلى قسم شؤون المستفيدين.
2. تقوم الهيئة بالتحقق من أن الشكوى تقع ضمن اختصاص الهيئة، في حال تبين أن موضوع الشكوى لا يقع ضمن صلاحيات الهيئة يتم إعلام المشتكي بذلك وإغلاق الشكوى.
3. في حال تبين أن موضوع الشكوى يقع ضمن اختصاص الهيئة يقوم القسم المختص في الهيئة بأخذ كافة المعلومات المتعلقة بالمشتكي والشكوى والمتضمنة:

تابع الإجراءات...

- الاسم الرباعي لمقدم الشكوى بالإضافة للرقم الوطني وذلك للقيام بالتحقق من هوية المشتكي عن طريق مطابقة بيانات مقدم الشكوى مع قاعدة بيانات دائرة الأحوال المدنية.
- العنوان ورقم الهاتف الخلوي الخاص بمقدم الشكوى.
- تفاصيل الشكوى متضمنة تاريخ حدوث الشكوى وكيفية تقديمها لدى الشركة مزودة الخدمة ورد الشركة.
- أية معلومات إضافية متعلقة بالشكوى.

(في حال استلام الشكوى عن طريق الفاكس أو موقع الهيئة أو البريد الإلكتروني أو قام المشتكي بتسجيل شكوى عن طريق جهاز الرد الصوتي الآلي (IVR) وذلك خارج أوقات الدوام الرسمي، وإتضح عدم اكتمال المعلومات المطلوبة يقوم موظف قسم شؤون المستفيدين بالإتصال مع المشتكي لأخذ كافة المعلومات والتفاصيل المطلوبة المتعلقة بالشكوى).

4. يتم إعطاء مقدم الشكوى رقم تسلسلي للشكوى للمتابعة.
5. تقوم الهيئة بمخاطبة الشركة مزودة الخدمة المعني (المرخص له) بخصوص الشكوى المقدمة عليه بضرورة التحقق من الشكوى وحلها وتزويدنا بالرد خلال المدة الزمنية الممنوحة.
6. الرد على الشكوى يكون خلال مدة تتراوح بين (١٠-٢٠) يوم عمل وفقاً للفترة الجزئية للشكوى ويتم التمديد بوقت إضافي إن ارتأت الهيئة ذلك.
- (قد تتضمن مرحلة دراسة الشكوى ورد مزودة الخدمة (المرخص له) القيام بعمل زيارة ميدانية للمرخص له للإطلاع وللتأكد من الأنظمة المعمول بها لديه).
7. حال استلام الرد يتم التحقق من الرد من قبل الهيئة وفي حال كان الرد منسجم مع شروط عقد الاشتراك والتعليقات والأحكام التنظيمية السارية ومتضمناً حلاً للشكوى يتم إعلام المشتكي بطبيعة الإجراء الذي تم اتخاذه والتأكد من حل شكوى المشتكي وإغلاق الشكوى.