



ما يهم المستفيدين من خدمات الإتصالات والبريد

التعامل مع الشكاوى، جودة الخدمات،
التكاليف المضافة، نصائح عامة



الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى: (١١٧٠٠٠)
البريد الإلكتروني المخصص للشكاوى: Complaints&Enquiries@trc.gov.jo

نبذة عامة عن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات:

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥، كمؤسسة حكومية مستقلة معنية بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. ووفقاً لقانون الاتصالات تقع على الهيئة مسؤولية "تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقاً للسياسة العامة المقررة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمستخدمين بسوية عالية وأسعار معقولة، وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات".

كما تتولى الهيئة مهام تنظيم قطاع البريد في المملكة ومراقبة أداء جميع مقدمي الخدمات البريدية والتأكد من التزامهم بنصوص القانون تنفيذاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧.

في العام ٢٠٠٢ تم تعزيز استقلالية الهيئة من خلال القانون المؤقت رقم (٨) لسنة ٢٠٠٢ المعدل لقانون الاتصالات رقم (١٢) لسنة ١٩٩٥ من خلال إعادة هيكلة الهيئة وتوسيع مهامها. وفي العام ٢٠١١، صدر القانون المعدل رقم (٢١) لسنة ٢٠١١، والذي تضمن جميع مواد القانون المؤقت مع إجراء بعض التعديلات على بعض مواد.

رؤية الهيئة:

"نحو بيئة اتصالات وخدمات بريدية متميزة تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة في الأردن"

رسالة الهيئة:

- ضمان توفر خدمات اتصالات و بريدية متقدمة ذات جودة عالية و بأسعار مناسبة للجميع
- إقامة بيئة تنظيمية متكيفة تنافسية متطورة
- العمل مع جميع المستخدمين والشركاء بانفتاح وشفافية ومهنية عالية
- حماية مصالح مستخدمي خدمات الاتصالات والبريد والاستمرار بنشر التوعية
- الحفاظ على بناء مؤسسي بمقاييس عالمية.

تقوم الهيئة بإرساء القواعد التنظيمية اللازمة لتنظيم قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد من خلال إتباع الممارسات الفضلى بهذا الخصوص وبالتعاون مع جميع الشركاء، ومن أهم ما تقوم به الهيئة حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات والبريد، ولتحقيق هذه الغاية تعمل الهيئة على:

- ١) استقبال ومعالجة شكاوى المستخدمين من خدمات الاتصالات والبريد.
- ٢) دراسة واعتماد عقود الاشتراك المتعلقة بخدمات الاتصالات الصادرة عن شركات الاتصالات المرخصة.
- ٣) مراقبة العروض التجارية المقدمة من قبل الشركات للمستخدمين من خدمات الاتصالات للتأكد من مدى انسجامها مع التشريعات والقرارات الصادرة بهذا الخصوص.
- ٤) متابعة جودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات من خلال دراسة وإصدار تقارير مؤشرات الجودة للشركات المرخصة ونشرها على موقع الهيئة الإلكتروني.

آلية التعامل مع شكاوى المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد:

تقوم الهيئة من خلال قسم شؤون المستفيدين بتصنيف الشكاوى وتسجيلها ضمن نظام تلقي الشكاوى المحوسب ومن ثم يتم إرسالها ومتابعتها مع الشركات المعنية. فإذا كان لدى المستفيد شكوى تتعلق بالخدمات التي تقدمها شركات الاتصالات أو شركات الانترنت أو مشكلة تتعلق بالخدمات التي تقدمها الشركات البريدية فيجب القيام بالإجراءات التالية:

١. تقديم شكوى للشركة المقدمة للخدمة المشترك لديها من خلال الاتصال الهاتفي أو البريد الإلكتروني أو خطياً إذا لزم الأمر وستقوم الشركة بتسجيل الشكاوى والعمل على معالجتها بالسرعة الممكنة.

٢. شرح الشكاوى بوضوح عن طريق عرض المشكلة وتوفير المعلومات الكافية التي تمكن مقدم الخدمة من التحري عن المشكلة.

٣. الطلب من الشركة مقدمة الخدمة الرد على الشكاوى من خلال معاودة الاتصال معها مرة أخرى.

٤. إذا لم تقم الشركة المعنية بالإجابة خلال أسبوع عمل من تاريخ تقديم الشكاوى للشركة، أو لم تقدم حلاً للشكاوى المقدمة، أو إذا لم يقتنع مقدم الشكاوى بالرد المقدم من قبل الشركة مقدمة الخدمة، فيتوجب على مقدم الشكاوى التوجه إلى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات لتقديم الشكاوى عبر الطرق التالية:

★ الاتصال بالرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى (١١٧٠٠٠) من أي هاتف أرضي أو خلوي، حيث يتم استلام الشكاوى من خلال الرقم المجاني من الأحد إلى الخميس من الساعة ٨:٣٠ صباحاً إلى ٨:٠٠ مساءً وأيام العطل الرسمية من الساعة ١٢:٠٠ ظهراً إلى ٥:٠٠ مساءً.

★ إرسال الشكاوى من خلال فاكس الهيئة رقم ٥٦٩٠٨٣٠ / ٠٦/

★ إرسال الشكاوى من خلال البريد الإلكتروني للهيئة المخصص للشكاوى: Complaints&Enquiries@trc.gov.jo أو من خلال البريد الإلكتروني: trc@trc.gov.jo

على مقدم الشكاوى أن يقوم بتزويد الهيئة بما يلي:

١. الاسم الرباعي، والعنوان، ورقم الهاتف الأرضي، ورقم الهاتف الخليوي للتواصل بخصوص الشكاوى،

٢. الرقم الوطني،

٣. تفاصيل الشكاوى كاملة متضمنة تاريخ الشكاوى، ومكان تقديمها لدى الشركة، ورد الشركة مزودة الخدمة (في حال قامت بتزويد المشتكي بالرد)،

٤. تزويد الهيئة بكافة المراسلات المتعلقة بالشكاوى والتي تمت بين المشتكي والشركة المعنية وذلك بإرسالها للهيئة عبر الفاكس لعناية قسم شؤون المستفيدين أو عبر البريد الإلكتروني الخاص بالشكاوى.

(لن يتم قبول الشكاوى من قبل الهيئة في حالة ثبوت عدم التقدم بشكاوى لدى الشركة المعنية).

في حال استلام الشكاوى المقدمة بكافة تفاصيلها من قبل الهيئة:

١. تقوم الهيئة بإعطاء المشتكي رقم خاص بالشكاوى من أجل المتابعة.

٢. تعمل الهيئة على متابعة الشكاوى مع الشركة المعنية بتقديم الخدمة والعمل على حلها.

٣. تقوم الهيئة بإبلاغ المشتكي والرد على الشكاوى خلال مدة تتراوح من ٥ أيام إلى ٢٠ يوم عمل حسب طبيعة الشكاوى المقدمة ويتم التمديد بوقت إضافي إن ارتأت الهيئة ذلك.

جودة الخدمة:

جودة خدمات الاتصالات الخلوية العاملة بنظام GSM

★ ما هي مؤشرات جودة خدمات الاتصالات الخلوية وماذا يعنى كل منها؟

- التغطية الخلوية: وهي وجود إشارة خلوية على أجهزة الهاتف الخلوي في منطقة ما مما يَكُن المستخدم مبدئياً من البدء بإجراء اتصال أو إرسال رسالة (استخدام الخدمة). وبشكل عام فإن جودة الخدمة تكون أفضل عندما تكون قوة الإشارة الخلوية أعلى.
- المكالمات المنقطعة أثناء الاتصال: هي المكالمات التي تنقطع أثناء الحديث لأسباب تتعلق بالشبكة أو أطراف أخرى دون رغبة المستخدم بذلك. وكلما زادت عدد المكالمات المنقطعة كلما انخفض مستوى الجودة.
- مؤشر جودة الصوت: وهو مؤشر يتم من خلاله استخدام برمجيات معتمدة عالمياً لقياس مدى وضوح الصوت أثناء المكالمات.

★ حقائق هامة من المفيد معرفتها عن جودة خدمات الاتصالات:

- نتيجةً للطبيعة التقنية للشبكات الخلوية أينما وجدت في العالم فإنه قد توجد بعض المناطق الجغرافية التي تضعف فيها الإشارة الخلوية، وقد يحدث في بعض الأحيان عدم وضوح للصوت أثناء المكالمات أو حتى انقطاعها بشكل كامل ولكن يجب أن تبقى نسب هذه المشاكل ضمن القيم المقبولة.
- لا تعنى التغطية الجيدة ضمان دائم لعدم انقطاع الاتصال أثناء الحديث أو جودة الصوت حيث إن هناك عوامل أخرى تؤثر في حدوث ذلك.

جودة خدمة الانترنت عريض النطاق

★ ما هي مؤشرات جودة خدمات الانترنت عريض النطاق وماذا يعنى كل منها؟

- سرعة نقل البيانات: وهي سرعة الاتصال ونقل البيانات عبر شبكة الانترنت من حيث سرعة تحميل البيانات من شبكة الانترنت وسرعة رفعها إلى الشبكة، وكلما كانت السرعة أكبر كلما كانت جودة الخدمة أعلى.
- زمن نقل البيانات: هو الوقت اللازم لوصول البيانات المنقولة عبر الانترنت من طرفك إلى الطرف المستقبل، وكلما كان زمن التأخر أقل كلما كانت جودة الخدمة أعلى.

★ حقائق هامة من المفيد معرفتها عن جودة خدمة الانترنت عريض النطاق:

- السرعة المحددة عند اشتراكك في الخدمة (على سبيل المثال ٢١ ميغابت/ثانية) هي السرعة النظرية القصوى، وعادة تكون السرعة الحقيقية أقل وتعتمد على عوامل كثيرة أخرى منها وقت الاستخدام وعدد المستخدمين في نفس اللحظة لنفس مقدم الخدمة.
- تتأثر سرعة الانترنت اللاسلكي (المقدم عبر شبكات الجيل الثالث أو الواي ماكس) بقوة الإشارة اللاسلكية (التغطية)؛ وبشكل عام فإن جودة الخدمة تكون أفضل عندما تكون قوة الإشارة اللاسلكية أعلى.
- تتأثر سرعة الانترنت السلكي عريض النطاق (ADSL) ببعد المستخدم عن المقسم، وكلما كان المستخدم أقرب للمقسم الذي يخدمه تكون جودة الخدمة أعلى.
- التوصيلات الداخلية وجهاز الحاسوب المستخدم تؤثر بشكل واضح في مستوى الجودة عند استخدام الانترنت، تأكد من سلامة التوصيلات الداخلية وإعداد جهاز الحاسوب بالبرامج اللازمة للحصول على جودة أعلى.
- وفقاً لمعظم العروض التي تقدمها الشركات المرخصة فإن سرعة الانترنت تتدنى تلقائياً بعد استهلاكك للحد الأعلى المسموح به من حجم البيانات المحملة (Download Limit) (الحجم محدد حسب اشتراكك)؛ حيث من الممكن أن تتدنى السرعة إلى أقل من نصف السرعة الفعلية التي تحصل عليها عادة.
- إذا واجهتك مشاكل متعلقة بجودة الخدمة ولم تقدم لك الشركة المزودة للخدمة حلاً معقولاً، فإنك تستطيع التقدم بشكوى لدى الهيئة على الرقم المجاني للشكاوى (١٧٠٠٠).

خدمات التكاليف المضافة

تعرف خدمات التكاليف المضافة (Premium Rate Services) بأنها الخدمات التي يدفع لقاءها المستفيد سعر خاص أعلى من سعر المكالمات والرسائل الاعتيادية، وذلك مقابل الحصول على معلومات أو ترفيه أو طلب محتوى ديني أو رياضي أو نصائح أو أخبار أو أي خدمة إعلامية وغيرها، من خلال الرسائل القصيرة (SMS) أو الرسائل متعددة الوسائط (MMS) أو المكالمات الصوتية عبر شبكات الاتصالات الثابتة أو الخلوية. ويتم تقديم هذه الخدمات بالتعاون ما بين مشغل شبكة الاتصالات (Network Operator) ومزود خدمات التكاليف المضافة (Service Provider).

ماذا يتوجب على مشغل شبكة الاتصالات الالتزام به عند تقديم خدمات التكاليف المضافة ؟

- ★ توفير وإدانة خيار حجب خدمات التكاليف المضافة للمستفيدين قبل وبعد الاشتراك بها، وبشكل فوري ودون تحميلهم أية تكلفة وتوعيتهم بذلك الخيار.
- ★ في حال كانت خدمة التكاليف المضافة تتم عن طريق خدمة الرسائل القصيرة أو رسائل الوسائط المتعددة، فإنه ينبغي الالتزام بما يلي:
 ١. ان يتم طلب الاشتراك في خدمة تمرير الاتصال عن طريق المستفيد أما بإرسال رسالة تطلب اشتراكه أو بطلب خطي أو باتصال هاتفي أو أي طريقة أخرى يمكن التثبت منها وتوثيقها وتوضيح سعر الخدمة مسبقاً قبل الاشتراك.
 ٢. في حال اشتراك المستفيد بالخدمة ترسل رسالة إلى المستفيد تؤكد اشتراكه بالخدمة وتبين سعر هذه الخدمة وآلية واضحة لإلغاء الاشتراك.
 ٣. لا يجوز زيادة سعر هذه الخدمة أو تغيير آلية الاشتراك وقيمة الحصول على الخدمة والتعديل على آلية الإلغاء أو الزيادة في الأسعار إلا بعد إعلام المشترك بذلك وموافقته على الاستمرار بالخدمة.
- ★ في حال تغير ملكية الخط يتم إلغاء أي اشتراك سابق على الخط من خدمات التكاليف المضافة، ويجب أن يتم طلب الخدمة من المستفيد الجديد، وفي حال تمرير أية خدمات تكاليف مضافة تستوجب الاقتطاع المالي من رصيد المشترك الجديد دون طلبه، فيلتزم المشغل بالتعويض المالي الكامل عما اقتطع منه.
- ★ عدم تمرير أية خدمة/ محتوى مخالف للأنظمة العام أو الآداب العامة أو أي تشريع ساري المفعول في المملكة.
- ★ توفير سجلات تتضمن توثيقاً للخدمات المقدمة منه والمستفيدين من تلك الخدمات، وتاريخ الحصول على تلك الخدمة، وذلك حتى يسهل تتبعها والاستعانة بها في تنفيذ أية أوامر إدارية أو قضائية ذات علاقة، وبأن يتم الاحتفاظ بتلك المعلومات لمدة لا تقل عن ستة أشهر.

ماذا يتوجب على مزود خدمة التكاليف المضافة الالتزام به ؟

- ★ أن يقتصر الإعلان عن الخدمة سواء مرئياً أو مسموعاً أو مقروءاً بالأسعار لكل خدمة وبشكل واضح، بحيث يبين الإعلان التكلفة لكل دقيقة أو مكاملة أو رسالة قصيرة أو تحميل....الخ.
- ★ ان تكون مدة المكاملة المرتبطة بالخدمة متناسبة مع محتوى الخدمة المقدمة وأن يتم إسماع المتصل عند إجابة المكاملة رسالة تعلمه بسعر الدقيقة وإسماع المشترك بالخدمة رسالة ختامية تعلمه باشتراكه بالخدمة أو أنه تم الاستفادة منها.
- ★ في حال كانت خدمة التكاليف المضافة تتم عن طريق خدمة الرسائل القصيرة أو رسائل الوسائط المتعددة، فإنه ينبغي الالتزام بما يلي:

١. ان يتم طلب الاشتراك في خدمة تمرير الاتصال عن طريق المستفيد أما بإرسال رسالة تطلب اشتراكه أو بطلب خطي أو باتصال هاتفي أو أي طريقة أخرى يمكن التثبت منها وتوثيقها وتوضيح سعر الخدمة مسبقاً قبل الاشتراك.
 ٢. في حال اشتراك المستفيد بالخدمة تستخدم الرسائل القصيرة في الحصول عليها وتقديمها وترسل رسالة الى المستفيد تؤكد اشتراكه بالخدمة وتبين سعر هذه الخدمة وآلية واضحة لإلغاء الاشتراك.
 ٣. لا يجوز زيادة سعر هذه الخدمة أو تغيير آلية الاشتراك وقيمة الحصول على الخدمة والتعديل على آلية الإلغاء أو الزيادة في الأسعار إلا بعد إعلام المشترك بذلك وموافقته على الاستمرار بالخدمة.
 ٤. اعتماد اللغة العربية في رسائل تأكيد الاشتراك وقيمة الخدمة والتعديل على آلية الإلغاء أو الزيادة في الأسعار إلا في حال طلب المشترك غير ذلك.
 ٥. في حال تقديم عروض مجانية للخدمة ولفترة محدودة، فإنه يجب على مزود الخدمة من ذاته وقف اشتراك المستفيد بها بعد انتهاء تلك الفترة ويحق له إعادة طلب تأكيد الاشتراك في الخدمة من قبل المستفيد بإحدى الطرق المعتمدة أعلاه وإرسال رسالة إلى المستفيد تؤكد اشتراكه بالخدمة وتبين سعر هذه الخدمة وآلية واضحة لإلغاء الاشتراك.
 ٦. تلتزم الشركة وفي حال تغير ملكية الخط بإلغاء الاشتراك السابق ويجب أن يتم طلب الخدمة من المستفيد الجديد.
- ★ عدم تقديم أية خدمة/ محتوى مخالفة للنظام العام أو الآداب العامة أو أي تشريع ساري المفعول في المملكة.
 - ★ توفير سجلات تتضمن توثيقاً للخدمات المقدمة منه والمستفيدين من تلك الخدمات، وتاريخ الحصول على تلك الخدمة ومحتواها، وذلك حتى يسهل تتبعها والاستعانة بها في تنفيذ أية أوامر إدارية أو قضائية ذات علاقة، وبأن يتم الاحتفاظ بتلك المعلومات لمدة لا تقل عن ستة أشهر.

نصائح موجهة للمستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد:

عند اشتراكك بخدمات الاتصالات

- ★ اقرأ كافة تفاصيل وشروط عقود الاشتراك الخاصة بالخدمات المقدمة من قبل الشركات المعنية، بالإضافة إلى التفاصيل الواردة في العروض التجارية، مما يضمن لك اتخاذ القرار الصائب مما يتعلق بالخدمة المطلوبة، ومما يتماشى مع متطلباتك وإمكانياتك.
- ★ استفسر من الشركة مقدمة الخدمة عن جميع البنود غير الواضحة أو تلك التي تلزم توضيحاً أكبر ضمن عقود الاشتراك بعد قراءتها بتمعن
- ★ استفسر عن أسعار الخدمات المقدمة من قبل الشركات قبل الاشتراك بالخدمة، ومثال ذلك: سعر الدقيقة للمكالمات، سعر حزم الانترنت، أسعار مكالمات التجوال الدولي
- ★ قارن نوعية وأسعار الخدمات المقدمة من قبل الشركات قبل الاشتراك بالخدمة للتأكد من إيفائها لمتطلباتك.
- ★ لا تشترك في أي خدمة غير مرغوب فيها أو غير مقتنع بضرورتها
- ★ قم بتسديد فواتيرك أولاً بأول تجنباً لانقطاع الخدمة المشترك بها
- ★ في حال رغبتك في حماية أطفالك من المواقع المسيئة على الانترنت؛ بإمكانك الاستفسار من الشركة المقدمة لخدمة الانترنت عن خدمة الأمان أو حماية الأسرة، حيث توفر معظم الشركات في الأردن هذه الخدمة.

عند تعاملك مع خدمات الرسائل النصية القصيرة والدعائية

- ★ لا تسجل رقم الهاتف الخليوي الخاص بك في المحال التجارية التي تتعامل معها لغايات الحصول منها على آخر العروض من خلال خدمة الرسائل النصية القصيرة، إلا إذا كنت ترغب بذلك
- ★ لا تقم بتفعيل الخدمات المعروضة عليك من خلال الرسائل النصية القصيرة الدعائية إلا إذا كنت ترغب بذلك، حيث أنها تعدّ من خدمات التكاليف المضافة وهي ذات أسعار أعلى من الخدمات الاعتيادية - الخدمات الاعتيادية: خدمات الرسائل من هاتف خلوي إلى هاتف خلوي آخر.
- ★ إذا كانت لديك مشكلة بخصوص إحدى/ كافة خدمات التكاليف المضافة، عليك التحدث مباشرة مع شركة الهاتف التي تتعامل معها أولاً، حيث يتعين عليها بذل جهودٍ حقيقيةٍ لحل شكاوى العملاء
- ★ بإمكانك طلب عدم استقبال الرسائل الدعائية غير المرغوب فيها من خلال الاتصال على خدمات المشتركين الخاص بكل شركة (زين، أورانج، أمية) أو من خلال خيارات الرد الآلي عند الاتصال، وفي حال عدم التزام الشركة بتلبية طلبك يمكنك التقدم بشكوى للهيئة على الرقم المجاني الخاص بالشكاوى (١١٧٠٠٠) من أي هاتف خلوي أو أرضي.

لحمايتك من وسائل الاحتيال المتنوعة والسرقة

- ★ لا تتجاذب مع الرسائل النصية القصيرة أو رسائل البريد الإلكتروني المرسلة من قبل جهات مجهولة المصدر، والتي تتضمن وعوداً بالربح أو طلب المساعدة الإنسانية، حيث تكون في أغلبها وسائل احتيالية.
- ★ لا تتجاذب مع المكالمات الدولية مجهولة المصدر أو إعادة الاتصال بها، والتي تتضمن على الأغلب إعلامك بفوزك بجوائز أو مكافآت مالية وهمية.
- ★ اتصل بالشركة مقدمة الخدمة للإبلاغ عن فقدان أو سرقة هاتفك الخليوي لإيقاف استخدامه من قبل أشخاص مجهولين، وقم بإبلاغ الجهات الأمنية بذلك.
- ★ احتفظ بالرقم المتسلسل الخاص بهاتفك الخليوي والموجود -عادة- على علبة الهاتف الخليوي أو تحت بطارية الشحن داخل الهاتف، حيث أنه يفيد في تعقب موقع الهاتف من قبل الجهات الأمنية المختصة. كما يمكنك الحصول عليه بالضغط على الرموز (*#06*) وثم ضغط كبسة الاتصال وعندها يظهر على الشاشة.
- ★ قم بإبلاغ الهيئة في حال تلقيك مكالمة دولية برقم محلي.

إذا أردت استخدام هاتفك أثناء السفر خارج المملكة (خدمة التجوال الدولي/Roaming) عليك إتباع ما يلي:

- ★ قبل سفرك خارج المملكة، اتصل بخدمات المشتركين لكل شركة (زين، أورانج، أمية) من أجل الحصول على تعرفه المكالمات على الشبكات المتوفرة في البلد المُنوي سفرك إليه سواءً أكانت استقبال أو إرسال للمكالمات والرسائل، علماً بأن الشركة المزودة للخدمة وبعد سفرك تقوم بإرسال رسالة نصية قصيرة تعلمك أنك حالياً ضمن خدمة التجوال الدولي وعن تعرفه إرسال المكالمات والرسائل إلى المملكة.
- ★ إذا كنت من مشتري الخطوط المدفوعة مسبقاً (بطاقات الشحن / Prepaid) ستحصل على خدمة التجوال الدولي تلقائياً عند السفر إلى الخارج وبدون أي أجور إضافية
- ★ إذا كنت من مشتري الخطوط المدفوعة لاحقاً (خط الفاتورة / Postpaid) فعليك الاتصال مع مزود الخدمة الخاص بك والذي قد يتطلب منك زيارة معرض الشركة من أجل تفعيل خدمة التجوال الدولي ودفع تأمينات على الخدمة.
- ★ استخدم تقنية الـ (Wi-Fi) للحصول على خدمة الإنترنت بدلاً من استخدام الإنترنت من خلال الشبكة المخترارة من قبلك أثناء التجوال الدولي.
- ★ أغلق خدمة "التواجد الدائم على الإنترنت" على هاتفك الخليوي كونها باهظة جداً وقد تكلفك مبالغ طائلة مقابل استخدام قليل.

في حال رغبتك بإدخال و/أو شراء و/أو استيراد أجهزة الاتصالات من خارج المملكة

★ قم بمراجعة الهيئة لغايات الحصول على الموافقات النوعية والفنية اللازمة قبل عملية الاستيراد، وذلك تسهياً لك في الإجراءات الجمركية وبالتالي توفير النفقات المالية وتقليص المدة الزمنية لانجاز البيان الجمركي، وعليك إرفاق جميع شهادات وتقارير الفحص الفنية والكتالوجات عند تقديمك طلب إدخال أجهزة الاتصالات للهيئة، وذلك لتسريع إجراءات إدخال الأجهزة .

★ قم بزيارة الموقع الإلكتروني للهيئة لغايات الحصول على جميع المعلومات (الفنية والإجرائية والمالية) ذات العلاقة باستيراد وإدخال أجهزة الاتصالات ومنح الرخص الراديوية. إن حصولك على موافقة فنية مسبقة قبل الاستيراد تساعدك في توفير النفقات المالية والمتعلقة بالتأخر في إصدار الموافقة في حال عدم تمكنك من تقديم المعلومات الفنية اللازمة. إن اطلاعك على الموقع الإلكتروني للهيئة يساعدك في معرفة التكلفة المالية لجميع أنواع الموافقات الفنية والرخص الراديوية.

★ لا تقم بشراء أي نوع من أجهزة الاتصالات إلا في حال وثوقك بالجهة البائعة وذلك لحمايتك من حصولك على أجهزة مقلدة أو/و غير صالحة الاستخدام أو/و مسروقة. ★ قم بطلب فاتورة شراء حال شرائك لأي من أجهزة الاتصالات.

التعامل مع شركات البريد :

يتوجب على كافة المواطنين في المملكة ضرورة التعامل مع شركات البريد المرخصة من قبل الهيئة لتقديم خدمات نقل البعائث البريدية، وذلك حرصاً على مصالحهم وممتلكاتهم، حيث أتاحت الهيئة من خلال موقعها الإلكتروني (www.trc.gov.jo) أسماء وعناوين تلك الشركات.

لمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على الموقع الإلكتروني للهيئة www.trc.gov.jo

للتواصل مع هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

هاتف: ٠١١٢٠ ٠٥٥٠ (٩٦٢)، فاكس: ٠٨٣٠ ٠٥٦٩ (٩٦٢)

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