



ما يهم المستفيدين عند الإشتراك بخدمات الاتصالات العامة وتكنولوجيا المعلومات

انطلاقاً من حرص الهيئة على حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة، ننصحك عزيزي المستفيد لدى اشتراكك بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لأول مرة أو عند تجديد الاشتراك باتباع الإجراءات التالية:

* اطلع على كافة تفاصيل العروض التجارية المقدمة من الشركة/ الشركات وأسعار الخدمات المنوي الاشتراك بها ليتسنى لك اتخاذ قرار صائب واختيار خدمات مناسبة، وعلى سبيل المثال سعر الدقيقة للمكالمات على كافة الشبكات، أسعار حزم الانترنت أو سعر الكيلو بايت (إذا لم تختار أحد العروض المتضمنة لحزم الانترنت)، وسقوف التحميل، وأسعار دقائق مكالمات التجوال الدولي وحزم الانترنت أو الكيلو بايت أثناء التجوال الدولي.

* اقرأ كافة تفاصيل عقد الاشتراك الخاص بالخدمة المنوي الاشتراك بها بعناية- والذي يشمل نموذج طلب الاشتراك والشروط والأحكام الخاصة بالخدمة المطلوبة- وتأكد من فهمك لكافة أحكامه قبل توقيعك على العقد واشتراكك بأي من الخدمات المقدمة من قبل شركات الاتصالات.
* استفسر من الشركة مقدمة الخدمة عن جميع البنود غير الواضحة أو تلك التي تلزم توضيحاً إضافياً.

* تأكد من مدى توفر التغطية المطلوبة لخدمات الانترنت والمقدمة من مزود الخدمة قبل التوقيع على عقد الاشتراك بها، وذلك من خلال خرائط التغطية المتوفرة لدى معارض الشركة مزودة الخدمة و/أو المنشورة على المواقع الإلكترونية للشركات أو من خلال الاتصال مع موظفي خدمات المشتركين.
* بعد اشتراكك بالخدمة؛ تأكد من الحصول على نسخة من عقد الاشتراك، ونشرة الأسعار الخاصة بالخدمة و/أو النشرة الخاصة بتفاصيل العرض، والاحتفاظ بها لحين انتهاء مدة العقد/ الاشتراك بالخدمة.

* إن كنت من مشتركي خدمات الدفع اللاحق؛ التزم بتسديد الفواتير الشهرية في تاريخ استحقاقها تجنباً لإيقاف وحجب الخدمة عنك، أما إن كنت من مشتركي خدمات الدفع المسبق اشحن الرصيد وفقاً للمدد المبينة في عقد الاشتراك و/أو في تفاصيل العرض تجنباً لإيقاف الخدمة المشترك بها.
* إذا رغبت بإنهاء اشتراكك بالخدمة تأكد من حصولك على براءة ذمة من الشركة مزودة الخدمة ومن كافة الأطراف المعنية بتزويدها ومن ذلك على سبيل المثال خدمة الانترنت (ADSL).

ونلفت انتباهك عزيزي المستفيد إلى بعض المعلومات التي يهكم معرفتها حول الاشتراك بخدمات الاتصالات العامة:

* تعتبر قيود الشركة المزودة للخدمة وسجلاتها بينة مقبولة على صحة المبالغ المستحقة لها، ما لم يثبت المشترك عكس ذلك.

* إن فترة سريان العقد تبدأ من تاريخ إيصال الخدمة للمشارك أو حسب الاتفاق المذكور في العقد.
* يجدد العقد تلقائياً لمدة مماثلة ما لم يتم أي من الفريقين بإشعار الفريق الآخر خطياً برغبته بإنهاء العقد قبل ثلاثين يوماً من انتهائه، وفي حال رغبة المشارك بذلك، يتوجب عليه أن يقوم بتسديد كافة الالتزامات المالية المستحقة عليه بموجب العقد.

* يجوز للشركة المزودة للخدمة رفع أجور وأسعار خدماتها وذلك شريطة الإعلان عن الأسعار الجديدة في صحيفتين يوميتين محليتين قبل ٣٠ يوماً من تاريخ نفاذ الأسعار الجديدة.
* يحق للشركة إنهاء العقد وفسخه دون الحاجة إلى إشعار/إنذار المشارك إذا تخلف المشارك عن دفع الفواتير المستحقة عليه بعد مرور (المدة المحددة في العقد) من تاريخ استحقاقها.
* إن التوقف عن استخدام الخدمة من قبل المشارك لا يعني انتهاء العقد ولا يعفي المشارك من الالتزامات المترتبة عليه بموجب العقد.

* يمكن للمشارك تسجيل شكوى بخصوص الخدمة المقدمة وذلك من خلال الرقم المخصص للشركة، وحال عدم حل الشكوى أو عدم رضا المشارك من طبيعة الحل بإمكانه اللجوء للهيئة وتسجيل شكوى بهذا الخصوص من خلال الاتصال بالرقم المجاني ١١٧٠٠٠ 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)

الموقع الإلكتروني: www.trc.gov.jo البريد الإلكتروني: trc@trc.gov.jo

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