



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

دليل المستخدمين*

* تم إصدار هذا الدليل في الربع الاول من العام ٢٠١٧

الفهرس

المقدمة

نشأة الهيئة

أبرز مهام الهيئة

❖ حماية مصالح المستخدمين

أولاً: التأكد من دقة الفواتير الصادرة عن الشركة المزودة للخدمة

ثانياً: إجراءات حل النزاع مع الشركة المزودة للخدمة/ تلقي الشكاوى

ثالثاً: خصوصية معلومات المستخدم وسريتها

رابعاً: المساءلة القانونية

خامساً: الممارسات المضللة من قبل بعض الشركات

سادساً: رسائل الجملة

سابعاً: خدمات التكاليف المضافة

ثامناً: عروض الشركات

❖ خدمات الاتصالات

أولاً: خدمات الاتصالات المتنقلة (الخلوية)

١. عقد الاشتراك بالخدمة:

٢. جودة الخدمة:

٣. مشغلو خدمة الاتصالات المتنقلة (الخلوية).

٤. خدمات الدفع المسبق والدفع اللاحق.

٥. التجوال الدولي.

٦. ماذا تعمل في حال سرقة أو فقدان هاتفك الخليوي.

٧. الخدمات التي تتيحها الشركات مزودة الخدمة عند الاشتراك بخدمة الاتصالات المتنقلة (الخلوية):

ثانياً: خدمات الاتصالات الثابتة

١. الاشتراك بالخدمة

٢. التفويض

٣. فصل الخدمة أو إنهاء عقد الاشتراك

٤. الأعطال والشكاوى

ثالثاً: خدمات الانترنت

١. عقود الاشتراك.

٢. أنواع خدمات الانترنت المقدمة

٣. مزودو الخدمة

٤. جودة الخدمة

رابعاً: خدمة الاتصالات من خلال البطاقات المدفوعة مسبقاً

❖ تنظيم الخدمات البريدية:

أولاً: مزودو الخدمات البريدية في المملكة

١. مشغل البريد العام/ شركة البريد الاردني

٢. مشغلو البريد الخاص

ثانياً: الشكاوى

معلومات عامة حول الوقاية من التعرض للإشعاعات الراديوية

الصحة والسلامة

نصائح عامة للمستفيدين

المقدمة

يشمل هذا الدليل توضيحاً لأهم خدمات الاتصالات والخدمات البريدية المقدمة للمستخدمين في المملكة، ويستعرض آلية حماية حقوق المستخدمين من تلك الخدمات، ويبين لهم الحقوق الخاصة بهم والواجبات المترتبة عليهم، بالإضافة إلى بيان كيفية التعامل مع الشركات المقدمة للخدمات في حال إخلالها بحقوق المستخدمين المذكورة في هذا الدليل. ويمكن للمستخدمين من تلك الخدمات زيارة موقع الهيئة الإلكتروني www.trc.gov.jo للتعرف على أسماء الجهات المرخصة لتقديم خدمات الاتصالات والبريد.

كما ويمكنهم أيضاً الاستفسار عن أي من هذه الخدمات عن طريق إرسال بريد إلكتروني للهيئة على العنوان التالي: Complaints&Enquiries@trc.gov.jo.

نشأة الهيئة

انشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥، كمؤسسة حكومية مستقلة معنية بتنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

ووفقاً لقانون الاتصالات، تقع على الهيئة مسؤولية تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومراقبة الخدمات المقدمة من قبل المزودين في المملكة.

وتستند الهيئة في عملها الى أحكام قانون الاتصالات لتنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة ووفقاً للسياسة العامة للحكومة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمستخدمين بسوية عالية وأسعار معقولة، وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

كما وتتولى الهيئة مهام تنظيم قطاع البريد في المملكة ومراقبة كافة مقدمي الخدمات البريدية ومدى التزامهم ببنود قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧ وتنفيذهم لأحكامه.

أبرز المهام التي تتولاها الهيئة وتهتم المستخدمين من خدمات الاتصالات والبريد:

❖ حماية مصالح المستفيدين

استناداً إلى أحكام المادة ٦/ د من قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥، تتولى الهيئة مهمة "حماية مصالح المستفيدين ومراقبة الأشخاص والجهات المرخص لها للتأكد من الالتزام بشروط الرخصة بما في ذلك مواصفات الخدمات المقدمة وجودتها وأسعارها واتخاذ الإجراءات اللازمة لهذه الغاية ومعاينة من يخالف هذه الشروط".
ووفقاً للمهام الموكلة للهيئة بموجب أحكام قانون الاتصالات وأحكام قانون الخدمات البريدية، تتصح الهيئة المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد الاهتمام والانتباه الى ما يلي:

أولاً: التأكد من دقة الفواتير الصادرة عن الشركة المزودة للخدمة:

يتوجب على المستفيد وفور استلامه للفاتورة، قراءتها بشكل جيد والتأكد من المعلومات المدرجة فيها وتدقيقها من حيث (العنوان، رقم الهاتف، قيمة الاستهلاك، أوقات المكالمات)، إذ يحق للمستفيد طلب فاتورة تفصيلية من الشركة إن لم تكن فاتورته كذلك، علماً بأن الخطوط المدفوعة مسبقاً لا يصدر عنها فواتير تفصيلية.
وحال التأكد من وجود خطأ في الفاتورة يحق للمستفيد اللجوء فوراً إلى مزود الخدمة وتسجيل شكوى بهذا الخصوص علماً بأن المدة الزمنية المتاحة للاعتراض تعتمد على الفترة الزمنية التي تحتفظ خلالها الشركات بسجلاتها، وهي محددة من قبلهم ومذكورة في الغالب ضمن بنود عقد الاشتراك.

ثانياً: إجراءات حل النزاع مع الشركة المزودة للخدمة/ تلقي الشكاوى:

- في حال وجود أي شكوى لدى المستفيد تتعلق بالخدمات المقدمة له، فيحق له تسجيلها لدى الشركة مزودة الخدمة، على أن يتم تحديد الشكوى بشكل واضح.
- إذا لم يتم مزود الخدمة بحل المشكلة خلال المدة الزمنية المتفق عليها مع المستفيد، أو إذا لم يقتنع المستفيد بالحل أو الرد المقدم من الشركة مزودة الخدمة، فيإمكانه اللجوء إلى الهيئة وتسجيل شكوى بهذا الخصوص لدى قسم شؤون المستفيدين من خلال الطرق التالية:
- الاتصال من أي هاتف أرضي أو خلوي على الرقم المجاني لتلقي الشكاوى: (١١٧٠٠٠)، حيث يتم تلقي الشكوى ومتابعتها.
- فاكس الهيئة رقم ٠٦/٥٦٩٠٨٣٠.
- البريد الإلكتروني الخاص بتلقي الشكاوى: Complaints&Enquiries@trc.gov.jo
- البريد الإلكتروني للهيئة trc@trc.gov.jo
- العنوان البريدي:

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

قسم شؤون المستفيدين

ص. ب ٩٤١٧٩٤

عمان ١١١٩٤ الأردن

- يتم تسجيل الشكوى ومتابعتها من قبل المعنيين في قسم شؤون المستفيدين مع الشركة مزودة الخدمة عبر النظام الآلي المعتمد لديها

لا تمتلك الهيئة صلاحية القضاء أو الفصل في النزاعات أو الخلافات الحقوقية أو المالية والحكم بالتعويض لمستحقيها.

ثالثاً: خصوصية معلومات المستفيد وسريتها:

يتوجب على جميع الجهات المزودة لخدمات الاتصالات الحفاظ على سرية معلومات المشتركين والامتناع عن استخدام هذه المعلومات أو الإفصاح عنها لأية جهة أخرى، إلا بناءً على طلب خطي من المشترك و/أو الجهات القضائية ، ويندرج تحت هذه المعلومات:

- أية معلومات سرية أو شخصية أو ما يُعد ملكية خاصة تحصل عليها الشركة مزودة الخدمة من المشترك خلال حصوله على الخدمة .
- أية معلومات تتعلق باستخدام المشترك لشبكة أو خدمة اتصالات.

رابعاً: المساءلة القانونية:

إن استخدام رقم هاتف مسجل باسم المشترك من قبل شخص آخر يعرض المشترك للمسائلة القانونية في حال تم إساءة استخدام الرقم.

خامساً: الممارسات المضللة من قبل بعض الشركات:

تقوم الهيئة بمراقبة مزودي خدمات الاتصالات ، واتخاذ الإجراءات المناسبة ضد أي مزود يقوم بممارسات مضللة او مخادعة بهدف الترويج لخدمة معينة، وتشتمل هذه الممارسات على سبيل المثال لا الحصر:

- الاعلان الخادع واستخدام العبارات المضللة.
- تضليل المستفيدين عن طريق إعطاءهم المعلومات الهامة بطريقة غير واضحة.
- استخدام أساليب بيع ترزعج المستفيدين أو تقودهم إلى اتخاذ قرارات غير مرغوبة.

سادساً: رسائل الجملة:

وهي أي رسالة نصية قصيرة (SMS) أو رسالة متعددة الوسائط (MMS) ترسل للمستفيدين عامة أو لفئة معينة منهم، ويمكن تصنيفها إلى قسمين:

١. الرسائل الدعائية: وهي رسائل الجملة المعنون اسم المرسل (sender ID) الخاص بها بالرمز (ADV) و التي تتوفر فيها واحدة أو أكثر من الصفات التالية:

- أن تكون ذات طابع دعائي أو ترويجي.
- أن تروج لخدمات التكاليف المُضافة: وهي الخدمات التي يدفع لقاءها سعر خاص أعلى من سعر المكالمات والرسائل الاعتيادية ويتم تقديم هذه الخدمات بالتعاون ما بين مشغل شبكة الاتصالات ومزود خدمات التكاليف المُضافة بحيث يتم اقتسام عوائد هذ الخدمات بينهما

٢. الرسائل الخدمية: وهي رسائل الجملة التي تصل إلى فئة من المستفيدين تجمعهم صفة مشتركة كالرسائل المرسلة من شركات الاتصالات إلى مشتركها أو الرسائل المرسلة من النقابات إلى منتسبيها أو البنوك إلى عملائها أو النوادي لمشتركها ... الخ.

ويتوجب على مزود الخدمة توفير آلية سهلة وميسرة ومجانية تمكن المستفيد من طلب وقف استلامه للرسائل الدعائية في حال عدم رغبته باستلامها.

سابعاً: خدمات التكاليف المضافة:

هي الخدمات التي يدفع المستفيد لقاء الحصول عليها سعر خاص أعلى من سعر المكالمات والرسائل الاعتيادية، عبر شبكات الاتصالات الثابتة أو المتنقلة. ويتم تقديمها بالتعاون ما بين مشغل شبكة الاتصالات ومزودي خدمات التكاليف المضافة بحيث يتم اقتسام عوائد هذه الخدمات بينهما، وذلك مقابل حصول المشترك 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

يتوجب على مشغل شبكة الاتصالات ومزود خدمة التكاليف المضافة الالتزام بما يلي عند تقديم خدمات التكاليف المضافة:

- توفير وإدامة خيار حجب خدمات التكاليف المضافة للمستفيدين قبل وبعد الاشتراك بها، وبشكل فوري ودون تحميلهم أية تكلفة وتوعيتهم بذلك الخيار.
- أن تكون مدة المكالمات المرتبطة بالخدمة متناسبة مع محتوى الخدمة المقدمة، وأن يستلم المستفيد رسالة تعلمه بسعر الخدمة ورسالة أخرى حال الاشتراك بالخدمة تؤكد اشتراكه وأنه 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. أن يتم طلب الاشتراك في الخدمة عن طريق المستفيد إما بإرسال رسالة نصية للاشتراك بالخدمة أو بطلب خطي أو من خلال اتصال هاتفي أو بأية طريقة أخرى يمكن التثبت منها وتوثيقها وتوضيح سعر الخدمة مسبقاً قبل الاشتراك.
 ٢. في حال اشتراك المستفيد بالخدمة ترسل اليه رسالة تؤكد اشتراكه بها وتبين سعرها وتحدد آلية واضحة لإلغاء الاشتراك بها في حال رغبته بذلك.
 ٣. اعتماد اللغة العربية في رسائل تأكيد الاشتراك وقيمة الخدمة والتعديل على آلية الإلغاء أو الزيادة في الأسعار إلا في حال طلب المشترك غير ذلك.
 ٤. لا يجوز زيادة سعر هذه الخدمة أو تغيير آلية الاشتراك بها وقيمة الحصول عليها أو التعديل عليها إلا بعد إعلام المشترك بذلك وموافقته على الاستمرار بالخدمة.
 ٥. في حال تغيير ملكية الخط يتم إلغاء كافة الاشتراكات السابقة بخدمات التكاليف المضافة، وفي حال تمرير أية خدمات تكاليف مضافة تستوجب الاقتطاع المالي من رصيد المشترك الجديد دون طلبه فيلتزم المزود بالتعويض المالي الكامل عما تم اقتطاعه.

٦. في حال تقديم عروض مجانية للخدمة ولفترة محدودة يجب على مزود الخدمة وقف اشتراك المستفيد بها بعد انتهاء تلك الفترة ويحق له إعادة الطلب من المستفيد لتأكيد الاشتراك في الخدمة بإحدى الطرق المذكورة في البند الأول.
٧. عدم تقديم أية خدمة/ محتوى مخالفة للنظام العام أو الآداب العامة أو أي تشريع ساري المفعول في المملكة.
٨. 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.

ثامناً: عروض الشركات:

يلتزم مزودو الخدمات بإعلام الهيئة عن أية عروض تجارية سيتم طرحها للمستفيدين قبل الإعلان عنها حيث يتوجب على مزود الخدمة ولدى الإعلان عن عروض خدماته الالتزام بما يلي:

- أن يكون الإعلان واضحاً ولا يحمل أية عبارات مضللة و/أو عبارات تحتمل التأويل.
- أن يقوم بتحديد فترات الصلاحية للعرض بشكل واضح.
- أن يحدد فترة سريان العرض بشكل واضح إذا كانت مرتبطة بساعات محددة من اليوم.
- أن يوضح شروط العرض وأسعاره.
- أن تعكس الإعلانات طبيعة الخدمة الحقيقية التي يحصل عليها المستفيد من قبل المزود.
- ضرورة الإعلام المسبق للهيئة عن أية تعديلات على الأجر والأسعار.
- إدراج رقم الهاتف المخصص لتلقي الشكاوى والاستفسارات من المستفيدين.
- ضرورة أن يتضمن الإعلان اسم مزود الخدمة.

تحرص الهيئة على أن لا يقع المستفيدون من خدمات الاتصالات ضحية للإعلانات الخادعة حيث أن الإعلان هو الوسيلة التي تستهدف المستفيدين والتي يتم من خلالها الترويج لخدمة، أو التسويق لعرض جديد للأفراد أو المؤسسات وذلك من خلال نشر أو إذاعة الرسائل الإعلانية المرئية أو المسموعة عبر أي من الوسائل التالية: (المنشورات، الكتيبات، الصحف، الإذاعة، التلفزيون، السينما، المجلات، الملصقات واللافتات التي تعلق على الطرقات الرئيسية)، بالإضافة إلى الإعلانات الإلكترونية.

والإعلان الخادع هو الإعلان الذي يتناول خدمة ما ويتضمن عرضاً أو بياناً أو ادعاءً كاذباً أو أنه مصاغ بعبارات من شأنها أن تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خداع المستفيد أو تضليله. ولذلك، على المستفيد الحذر من الإعلانات المضللة وعدم الانسياق مع الإعلانات المغرية والعبارات الرنانة التي لا توضح طبيعة الخدمة الحقيقية، بل يتوجب الاستفسار عن كافة تفاصيل العرض قبل الاشتراك به.

❖ خدمات الاتصالات

أولاً: خدمات الاتصالات المتنقلة (الخلوية):

١. عقد الاشتراك بالخدمة:

- وهو الشروط والأحكام ونموذج طلب الاشتراك بالخدمة وأية ملاحق أخرى والموافق عليها من قبل الهيئة والتي تحكم العلاقة بين المشترك والشركة مزودة الخدمة والتي يتم بموجبها تزويد المشترك بالخدمة. ويشتمل العقد على ما يلي:
- نموذج طلب الاشتراك بالخدمة: وهو النموذج الملحق بالعقد والمبين فيه بيانات طالب الخدمة ووصف الخدمة المراد الحصول عليها والذي يقوم المشترك بالتوقيع عليه للحصول على الخدمة المطلوب الاشتراك بها.
- الشروط والأحكام: والتي تحكم العلاقة بين الشركة والمشارك وتكون مطبوعة خلف نموذج طلب الاشتراك بالخدمة.

٢. جودة الخدمة:

- على المستفيد التأكد من مدى مواءمة جهازه الخليوي المستخدم مع طبيعة الخدمة/ الخدمات المنوي الاشتراك بها.
- في حال وجود انقطاع أو تكرار في الانقطاع أثناء المكالمات الواحدة أو عدم إمكانية الاستماع إلى الطرف الآخر في المكالمات أو العكس فهذا يعني وجود تدني في جودة الخدمة المقدمة من قبل مزود الخدمة. وفي هذه الحالة بإمكان المستفيد تسجيل شكوى بهذا الخصوص بالاتصال، من أي هاتف خليوي أو ارضي، على الرقم المجاني للهيئة (١١٧٠٠٠).

٣. خدمات الدفع المسبق والدفع اللاحق:

- **خدمات الدفع المسبق (Pre-paid):** وهي الخدمة التي تتيح للمشارك النفاذ إلى شبكات مقدمي الخدمة للانتفاع من الخدمات التي تقدمها الشركات مزودة خدمات الاتصالات المتنقلة باستخدام بطاقة التعريف الشخصي وجهاز خليوي متطابق مع الشبكة، وبالتالي تتم عمليات الخصم من قيمة حساب المشارك المسجل على نظام الشبكة حسب استهلاك المشارك وضمن التعرفة المحددة من قبل مزود الخدمة.
- **خدمات الدفع اللاحق (Post-paid):** وهي الخدمة التي تتيح للمشارك النفاذ إلى شبكات الاتصالات للانتفاع من الخدمات التي يقدمها مزود خدمات الاتصالات المتنقلة باستخدام بطاقة التعريف الشخصي وجهاز خليوي متطابق مع الشبكة وبالتالي يتم استحقاق الدفعات الناتجة عن استخدام المشارك بالخدمات المقدمة وحسب التعرفة من قبل مزود الخدمة.

٤. مشغلو خدمة الاتصالات المتنقلة (الخلوية):

اسم الشركة	عناوين الاتصال بالشركة	الخدمات التي تقدمها
الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة/ زين	من خط زين ١٢٣٤ أو من أي هاتف على الرقم +٩٦٢٧٩٥٧٩٧٩٧٩	خدمات الاتصالات الخلوية خدمات الانترنت
	E-mail: info@jo.zain.com	خدمات الجيل الثالث

للاتصالات الخلوية والانترنت (3G) خدمة الجيل الرابع للاتصالات الخلوية والانترنت(4G)	Website: www.Zain.com.jo	
	من خط أورنج ١٧٧٧ أو من أي هاتف على الرقم +٩٦٢٧٧٧٧٠٠١٧٧ Website: www.orange.jo	شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة/ شركة أورنج موبايل
	من خط أمنية ١٣٣٣ أو من أي هاتف على الرقم +٩٦٢٧٨٨٠٠١٣٣٣ Website: www.umniah.com	شركة أمنية للهواتف المتنقلة
– خدمات الاتصالات الخلوية – مشغل افتراضي	من خط فرندي ١٢٢٥ أو من أي هاتف على الرقم ٠٠٩٦٢٧٥٥٥٥١٢٢٥ Email: pr@friendigroup.com Website: www.friendimobile.com	شركة الربط العربي للاتصالات/ فرندي

٥. ماذا تعمل في حال سرقة أو فقدان هاتفك الخليوي:

نظرا لصغر حجم الجهاز الخليوي وانتشاره بين الجميع فقد أصبح من السهولة فقده أو سرقة فعليك في حال فقدان أو سرقة الجهاز الخليوي القيام بما يلي:

- الاتصال بمركز خدمة المشتركين على الرقم المخصص لمزود الخدمة الخاص بك لإيقاف الخدمة على الفور.
- تأكد من معرفة الرقم التسلسلي الخاص بجهازك الخليوي، ليتمكن موظف خدمة العملاء من التأكد من صحة هويتك.
- التوجه إلى اقرب مركز أمني لتقديم شكوى.

٦. التجوال الدولي:

وهي خدمة تمكنك من استخدام هاتفك الخليوي أثناء تواجدك خارج الأردن عبر شبكات خلوية أخرى، مما يعني أنه يمكنك إرسال واستقبال المكالمات الهاتفية، الرسائل النصية واستخدام خدمة الانترنت. علما بأنه يترتب على المستفيد لقاء ذلك قيمة تعريفية أعلى من القيمة المعتادة وبهذا يتوجب عليك معرفة تعرفه الاتصال سواء كنت المتصل أم المستقبل للمكالمة قبل مغادرتك لحدود المملكة، وتكون تعرفه استقبالك للمكالمة أقل من تعرفه الإرسال. وتقوم الشركة بإرسال رسالة نصية قصيرة لك مفادها أنك أصبحت حاليا ضمن خدمة التجوال الدولي.

أ. الاشتراك بخدمة التجوال الدولي:

- **لمشتركي الخطوط المدفوعة مسبقاً:** يمكنهم الحصول على خدمة التجوال الدولي تلقائياً عند السفر إلى الخارج وبدون أية أجور إضافية، حيث أن الخطوط المدفوعة مسبقاً مزودة بهذه الخدمة بشكل دائم ولا تتطلب أية رسوم اشتراك شهرية، أو استيفاء رسم تأمين لهذه الخدمة. وكل ما عليك فعله هو شحن رصيد الخط الخليوي قبل السفر.
- **أما لمشتركي الخطوط المدفوعة لاحقاً:** فعليه الاتصال مع مزود الخدمة الخاص به والذي قد يتطلب من المشترك زيارة معرض الشركة من أجل تفعيل خدمة التجوال الدولي ودفع تأمينات على الخدمة والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكنه من الاستفادة من أفضل تعرفه على الشبكات المتوفرة في البلد المراد السفر إليه.

ب. ضبط فاتورة التجوال الدولي:

نظراً لكون خدمة التجوال الدولي قد تكون مكلفة، لذا حاول الاتصال بالشركة مزودة الخدمة والتعرف على قائمة الأسعار والشبكات المفضلة في البلد المستضيف وذلك قبل مغادرتك للمملكة. كما يجب التأكد من معرفة التعريفات التالية :

- تعرفه المكالمات الداخلية في الدولة التي تقوم بزيارتها.
- تعرفه المكالمات للأردن أو أية دولة أخرى تنوي الاتصال بها وعلى جميع الشبكات المستخدمة في البلد المتواجد بها.
- تعرفه استقبال المكالمات في الدولة التي تقصدها.
- تعرفه إرسال الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني.
- تعرفه استخدام الانترنت في الدولة التي تقصدها.
- يمكن تحديد سقف فاتورة التجوال الدولي للهواتف الخليوية المدفوعة لاحقاً (الفواتير الشهرية) من خلال الاتصال على رقم خدمات المشتركين الخاص الشركة مزودة الخدمة إذا كانت هذه الخدمة متوفرة من قبل مزود الخدمة.

ج. نصائح وإرشادات حول ضبط قيمة الفاتورة أثناء التجوال الدولي:

تعتبر خدمة التجوال الدولي باهظة الثمن، لذا يتوجب عليك كمستخدم الالتزام ببعض الإرشادات العامة حتى تتمكن من تخفيض قيمة فاتورتك، حيث يمكنك إتباع الإجراءات التالية:

- اختيار الشبكة يدوياً ليتسنى لك اختيار شبكة المشغل الأنسب من حيث السعر والجودة وبما يتوافق مع احتياجاتك، وبخلاف ذلك سيقوم جهازك الخليوي باختيار الشبكة الأقوى وبشكل تلقائي مما قد يترتب عليك تكلفة أعلى للمكالمة.
- من الأفضل لك أن تقوم بإطلاع زملائك في العمل وأصدقائك وعائلتك على التكلفة التي ستحملها عند اتصالك بهم أو اتصالهم بك أثناء تواجدك بالخارج.
- حاول استخدام الرسائل النصية بدلاً من المكالمات الهاتفية للتواصل مع الأهل والأصدقاء.
- أغلق البريد الصوتي على الجهاز وغيرها من الخدمات المماثلة حتى تتجنب تحويل تلك المكالمات والرسائل لهاتفك أثناء تواجدك بالخارج.
- أغلق خدمة "التواجد الدائم على الإنترنت" كونها باهظة جداً وقد تكلفك مبالغ طائلة.

٧. الخدمات التي تتيحها الشركات مزودة الخدمة عند الاشتراك بخدمة الاتصالات المتنقلة (الخلوية):

أ. خدمة الرسائل النصية القصيرة (SMS):

وتمكن هذه الخدمة المشتركين من إرسال واستقبال الرسائل القصيرة مباشرة على هواتفهم الخلوية.

ب. خدمة رسائل الوسائط المتعددة (MMS):

وهي خدمة رسائل الصوت والصورة والرسائل النصية الطويلة والتي من خلالها يمكنك إرسال واستقبال رسائل خلوية تحتوي على صور، فيديو، رسوم متحركة، بالإضافة إلى الرسائل الصوتية والنصوص في رسالة واحدة وإرسالها إلى أي رقم خلوي تريد أو إلى عنوان بريد إلكتروني.

وعادة ما تكون تعرفه خدمة رسائل الوسائط المتعددة (MMS) أعلى من تعرفه الرسائل النصية القصيرة.

ج. خدمة الإنترنت (Internet):

عند الاشتراك بخدمة الاتصالات المتنقلة فإنه يمكنك تصفح الإنترنت بحرية وسهولة وذلك بالاشتراك بإحدى حزم الإنترنت لخطوط الدفع المسبق واللاحق. والتي ستمكنك من تصفح الإنترنت على جهازك الخلوي أو الكمبيوتر وغيره من الخيارات عبر إحدى التقنيات التالية:

- خدمة الإنترنت عن طريق تقنية الجيل الثاني للاتصالات المتنقلة (2G).
- خدمة الإنترنت عن طريق تقنية الجيل الثالث للاتصالات المتنقلة (3G).
- خدمة الإنترنت عن طريق تقنية الجيل الرابع للاتصالات المتنقلة (4G).

د. البريد الصوتي (Voice mail):

- وهي خدمة بسيطة وسهلة الاستعمال، سواء لك أو للمتصلين بك، فهي تمكن المتصلين بك من ترك رسالة لك في صندوق البريد الخاص بك في الحالات التالية:

- عندما يكون هاتفك الخلوي مغلقاً أو خارج نطاق الخدمة.
- في حال عدم إجابتك على المكالمات.
- في حال انشغال خطك بمكالمة أخرى.

ويتم تفعيل صندوق البريد الصوتي الخاص بهاتفك بشكل مسبق حتى تتمكن من استخدامه على الفور والوصول إلى الرسائل الخاصة بك مباشرة والاستماع لها.

إن خدمة البريد الصوتي خدمة مجانية ومتاحة لجميع المشتركين بالخدمة من خلال خطوط الدفع السابق واللاحق.

هـ. خدمة الاتصال المرئي (Video Call):

وتتيح لك هذه الخدمة إرسال واستقبال المكالمات بالصوت والصورة بشكل مباشر، وتعتبر إحدى الخدمات الأساسية المقدمة عبر تقنية الجيل الثالث والرابع حيث يمكنك الحصول عليها من خلال طلب تفعيلها من الشركة مزود الخدمة. ولدى استقبالك للمكالمات عبر خدمة الاتصال المرئي فإنه بإمكانك الاختيار بين استقبال المكالمات مرئية أو تحويلها إلى مكالمات صوتية فقط.

و. خدمة دليل الهاتف:

تتيح لك الشركة مزودة الخدمة امكانية معرفة رقم الهاتف الخليوي أو الثابت الخاص بأحد مشتركى الاتصالات الخليوية والثابته للشركات العاملة بالمملكة، وذلك من خلال تزويد موظف خدمة الدليل في الشركة مزودة الخدمة لك باسم المشترك الأول واسم عائلته، لتقوم الشركة بتزويدك برقم الهاتف المطلوب.

أما إن كان رقم الهاتف الخليوي المطلوب لأحد مشتركى شركات الاتصالات ضمن القائمة التي تطلب من الشركات عدم إدراج معلوماتها في الدليل، فلن تتمكن من الحصول عليه أو معرفته.

- لمشتركي الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين) :

بإمكانك الاتصال من خطك التابع لشركة زين على الرقم ١٢٢٢.

- لمشتركي شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (أورانج موبايل):

• بإمكانك الاتصال من خطك التابع لشركة Orange على الرقم ١٧٧٧

• ومن اي خطوط أخرى في الأردن اتصل على الرقم ٠٧٧٧٧٠٠١٧١

• من خارج المملكة بإمكانك الاتصال على الرقم +٩٦٢٧٧٧٧٠٠١٧١

- لمشتركي شركة الاتصالات الأردنية (اورانج الخط الثابت):

• بإمكانك من أي هاتف أرضي الاتصال على الرقم ١٢١٢ أو زيارة "دليل الهواتف السكني" الموجود على موقع الشركة الالكتروني.

• شراء دليل الهاتف الورقي من أي مركز من مراكز أورانج.

- لمشتركي شركة أمنية للهواتف المتنقلة:

• بإمكانك الاتصال من خطك التابع لشركة أمنية على الرقم ١٣٤٥

• ومن اي خطوط أخرى في الأردن اتصل على الرقم ٠٧٨٨٠٠١٣٤٥

• من خارج المملكة بإمكانك الاتصال على الرقم ٠٠٩٦٢٧٨٨٠٠١٣٤٥

- لمشتركي شركة الربط العربي للاتصالات (فريندي):

• بإمكانك الاتصال من خطك التابع لفريندي على الرقم ١٢٢٥

• ومن اي خطوط أخرى في الأردن اتصل على الرقم ٠٧٥٥٥٥١٢٢٥

• من خارج المملكة بإمكانك الاتصال على الرقم ٠٠٩٦٢٧٥٥٥٥١٢٢٥

ثانياً: خدمات الاتصالات الثابتة:

١. الاشتراك بالخدمة:

يتم تقديم خدمة الاتصالات الثابتة من خلال شركة الاتصالات الأردنية (أورانج ثابت) ويمكن للمستفيد الاشتراك بالخدمة من خلال زيارة مراكز البيع التابعة للشركة أو الاتصال على الرقم ١٢١٤ من أي خط ثابت أو على الرقم ٤٦٠٨٨٨٨ / ٠٦ من أي خط خلوي.

٢. التفويض:

في حال رغبتك بالاشتراك بخدمة الاتصالات الثابتة فيمكنك تفويض أحد أقاربك لمتابعة عملية الاشتراك وذلك عن طريق إحضار ورقة موافقة منك مصادق عليها من قبل البنك الذي تتعامل معه وصورة عن هويتك أو التفويض للقيام بأية إضافات أو إلغاء أو نقل الاشتراك.

٣. فصل الخدمة أو إنهاء عقد الاشتراك:

يحق للمشارك إنهاء عقد الاشتراك خلال فترة الحد الأدنى للاشتراك (١٢ شهراً) في حال رغب بذلك شريطة التقدم بالطلب الخطي للإلغاء قبل شهر من تاريخ انتهاء مدة الاشتراك، وفي تلك الحالة على المشارك دفع كافة المبالغ المستحقة عليه والاشتراكات الشهرية حتى نهاية فترة الحد الأدنى للعقد (١٢ شهراً)، وبخلاف ذلك يتم تجديد العقد تلقائياً لمدة مماثلة. ويترتب على شركة الاتصالات الأردنية رد التأمينات للمشارك بعد شهر من تاريخ إنهاء العقد وبعد اقتطاعها كافة المبالغ والأجور المستحقة لها من المشارك.

كما يحق للمشارك إلغاء طلب إنهاء عقد الخدمة خلال شهر من تاريخ تقديمه له دون أن يتحمل دفع أجور التأسيس للخدمة مرة أخرى.

٤. الأعطال والشكاوى:

تتيح الشركة مقدمة خدمة الاتصالات الثابتة في حال وجود أي عطل فني أو شكوى التي تقدمها على الرقم ١٢١٤ أو الرقم ٨٤٦٠٨٨٨، لتقديم شكواه أو من خلال تعبئة نموذج الشكاوى الموجود في مراكز البيع للشركة .

ثالثاً: خدمات الانترنت

١. عقد الاشتراك:

وهو الشروط والأحكام ونموذج طلب الاشتراك بالخدمة وأية ملاحق أخرى والموافق عليها من قبل الهيئة والتي تحكم العلاقة بين المشارك والشركة مزودة الخدمة والتي يتم بموجبها تزويد المشارك بالخدمة. ويشتمل العقد على ما يلي:

- نموذج طلب الاشتراك بالخدمة: وهو النموذج الملحق بالعقد والمبين فيه بيانات طالب الخدمة ووصف الخدمة المراد الحصول عليها والذي يقوم المشارك بالتوقيع عليه للحصول على الخدمة المطلوب الاشتراك بها.
 - الشروط والأحكام: والتي تحكم العلاقة بين الشركة والمشارك وتكون مطبوعة خلف نموذج طلب الاشتراك بالخدمة.
- عند الاشتراك بخدمة الانترنت لا بد ان يقوم المشارك بالاطلاع على العقد وكافة الوثائق المرفقة به جيداً قبل التوقيع عليه حفاظاً على حقوق الطرفين.

٢. أنواع خدمات الانترنت المقدمة:

- الانترنت من خلال المحطة الطرفية (للاتصالات الفضائية) (Very Small Aperture Terminal – VSAT).
- الانترنت عبر الأقمار الصناعية.
- الانترنت فائق السرعة من خلال الخط الرقمي اللامتماثل.
- الانترنت السلكي عريض النطاق / الانترنت فائق السرعة من خلال الخط الرقمي اللامتماثل (Asymmetric Digital Subscriber Line – ADSL).
- الانترنت عبر شبكة الألياف الضوئية.
- الانترنت من خلال النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة.
- الانترنت عبر الدارات المؤجرة (Leased Lines).
- الخدمة اللاسلكية العامة لمجموعة البيانات (General Packet Radio Services – GPRS) (خدمة اتصال لاسلكي مبني على تقنية الهاتف الجوال – GSM).
- خدمة الانترنت عن طريق تقنية الجيل الثالث للاتصالات المتنقلة (3G).
- خدمة الانترنت عن طريق تقنية الجيل الرابع للاتصالات المتنقلة (4G).

٣. مزودو الخدمة:

أ. خدمة الانترنت اللاسلكية (النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة) ::

- شركة أمنية للهواتف المتنقلة
- شركة المؤاخاة للخدمات اللوجستية والاتصالات (مدى).
- الشركة الأردنية لخدمات تراسل المعطيات (زين انترنت).
- شركة ذي بلو زون - الأردن.
- شركة الحزمة العريضة للاتصالات.

ب. خدمة الانترنت فائق السرعة من خلال الخط الرقمي اللامتماثل ألADSL:

- الاتصالات الأردنية.
- الشركة الاردنية لخدمات نقل البيانات (اورانج انترنت).
- الشركة البحرينية الاردنية للتقنية والاتصالات (بتلكو الأردن).
- المصرية الأردنية لنقل البيانات.
- شركة تراسل للاتصالات.
- شركة الحدائة للاتصالات.
- الشركة الأردنية لخدمات تراسل المعطيات (زين داتا).
- شركة الحزم العريضة (التجمع القانوني).
- شركة المؤاخاة للخدمات اللوجستية والاتصالات (مدى).

- شركة فيا كلاود الأردن.

ج. خدمة الانترنت من خلال المحطة الطرفية للاتصالات الفضائية (VSAT):

- شركة الاتصالات الأردنية.
- شركة تقنية تبادل الشبكات.
- الشركة البحرينية الاردنية للتقنية والاتصالات (بتلكو الاردن).
- شركة الروابط الذكية لخدمات الاتصالات.

د. خدمة الانترنت عبر شبكة الألياف الضوئية:

- الشركة الأردنية لخدمات الكيبل التلفزيوني والانترنت (منظومة ال JCS).
- شركة الحداثة للاتصالات والتكنولوجيا.
- شركة الحزمة العريضة للاتصالات.
- شركة فيتل هولدينجز المحدودة.

هـ. خدمة الانترنت عبر الدارات المؤجرة (Leased Lines):

- شركة الاتصالات الاردنية.
- الشركة الأردنية لخدمات نقل البيانات.
- الشركة البحرينية الاردنية للتقنية والاتصالات (بتلكو الاردن).
- الشركة الأردنية لخدمات تراسل المعطيات.
- شركة الحزم العريضة.
- شركة الحداثة للاتصالات والتكنولوجيا.
- شركة المؤاخاة للخدمات اللوجيستية والاتصالات (مدى).
- الشركة المصرية الأردنية لنقل البيانات.
- شركة ذي بلو زون - الأردن.

و. الخدمة اللاسلكية العامة لمجموعة البيانات (General Packet Radio Services – GPRS) (خدمة اتصال

لاسلكى مبنى على تقنية الهاتف الجوال – GSM):

- الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين)
- شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (أورانج موبايل).
- شركة أمنية للهواتف المتنقلة.

ز. خدمة الانترنت عن طريق تقنية الجيل الثالث للاتصالات المتنقلة (3G):

- شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (أورانج موبايل).
- الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين).
- شركة أمنييه للهواتف المتنقلة.

ح. خدمة الانترنت عن طريق تقنية الجيل الرابع للاتصالات المتنقلة (4G):

- شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (أورانج موبايل).
- الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين).

٤. جودة الخدمة:

- لضمان جودة خدمة الانترنت عليك وقبل إبرامك لعقد الاشتراك بالخدمة التأكد من السرعة الفعلية التي توفرها الشركة في المنطقة التي ترغب باستخدام الخدمة ضمنها، وتالياً أنواع السرعات التي يجب أن تلم بها:
 ١. السرعة المعلنة (Headline speed): وهي سرعة تنزيل البيانات المعلن عنها في الإعلانات والعروض التسويقية المطروحة من قبل الشركات مزودة الخدمة والتي تعكس ما يمكن الوصول إليه في ظروف مثالية، وغالباً ما تختلف عن السرعة التي يتم الحصول عليها في الواقع عند الاشتراك في الخدمة.
 ٢. السرعة المحققة (Achieved speed): وهي سرعة تنزيل البيانات الفعلية التي يحصل عليها المستخدم على أرض الواقع وغالباً ما تكون أقل من السرعة المعلن عنها في الإعلانات المطروحة من قبل الشركات والتي تتحكم فيها عدة عوامل منها عدد المستخدمين للانترنت في نفس الوقت، وتُعد الاستفادة عن المقسم، والتوصيلات الداخلية للانترنت وجهاز الحاسوب المستخدم من قبل المستخدم، بالإضافة الى الظروف الراديوية للاتصال بما في ذلك العوامل الجوية والاكنتاظ العمراني وغيرها من العوامل المؤثرة على موجات الاتصال اللاسلكية، وعوامل شبكة الانترنت العالمية التي يمكن أن تحول دون وصول الإشارة إلى منطقة سكن المستخدم أو ضعف الإشارة نتيجة للاكتظاظ على الشبكة بسبب عدد المستخدمين للشبكة بنفس الوقت.
 ٣. متوسط السرعة (Average speed): وهو متوسط السرعة التي توفرها الشبكة في منطقة معينة.
- ونلفت انتباهك الى ان السرعة التي يتضمنها العقد المبرم من قبلك مع الشركة هي السرعة القصوى وفي الغالب فإن المستخدم لا يحصل على السرعة الكاملة بل يتم الحصول على سرعة اقل منها وفقاً للعوامل المؤثرة على الخدمة.

- لضمان سهولة معرفة سرعة الانترنت في المناطق المختلفة قامت الهيئة باتاحة خدمة لقياس سرعة الانترنت لدى مشترك خطوط الانترنت السلكي (ADSL) بالإضافة إلى مجموعة من مؤشرات الجودة على المستوى المحلي (داخل الأردن) ودولياً، وذلك من خلال موقع الكتروني تابع للهيئة مختص بقياس سرعة الانترنت وهو www.trcspeedtest.gov.jo

كما ويتيح هذا الموقع ايضاً العديد من المعلومات المفيدة كالتعريفات والمصطلحات كسرعة التحميل والتنزيل ومقدار التأخر في نقل البيانات وغيرها من المعلومات ذات العلاقة

رابعاً: خدمة الاتصالات من خلال البطاقات المدفوعة مسبقاً:

وهي البطاقات التي توفرها الشركات مزودة بخدمات الاتصالات ويمكن من خلالها الحصول على خدمة الاتصالات الخلوية والثابتة والانترنت وذلك بإعادة شحن الرصيد المدفوع مسبقاً باتباع الآلية التي يتم عرضها من قبل خدمات المستخدمين عند الاتصال على الرقم المجاني المطبوع على البطاقة وادخال الرمز السري لها، وتتيح الشركات للمستخدمين إمكانية الحصول على هذه البطاقات من خلال المحال التجارية في الأسواق المحلية وبفئات سعرية مختلفة بحيث يمكن للمستخدم اختيار الفئة المناسبة مع إمكانياته المادية وطبيعة استخدامه للخدمة، ويتوجب على الشركة مزودة الخدمة توضيح المعلومات التالية على البطاقات:

- اسم الشركة مقدمة الخدمة.
- الفئة المالية للبطاقة وقيمتها السعرية بما في ذلك الرسوم، والرسوم الإضافية.
- الرقم المجاني لخدمات المستخدمين في الشركة.
- تعليمات توضح آلية استخدام البطاقة بالشكل الصحيح.
- تاريخ انتهاء الصلاحية.

يجب على الشركة مزودة الخدمة التأكد مما يلي:

- أن البطاقات المدفوعة مسبقاً متاحة للمواطنين في كل وقت وأن تكون سعة البطاقة الفعلية المتاحة للاستخدام هو كالمذكور عليها وأن يتم إصلاح الأعطال أو الانقطاعات حال حدوثها خلال ٢٤ ساعة.
- أن تكون كافة المعلومات الواردة على البطاقات المدفوعة مسبقاً للاتصالات مذكورة باللغة العربية ومطبوعة بشكل واضح ومقروء.
- توفر الشركة في بداية كل اتصال يجريه المستخدم معلومات واضحة تشير إلى القيمة المتبقية من رصيد البطاقة، وإعلامه عن اقتراب نفاذ رصيده المتبقي قبل انفاذه كلياً وبما يكفي لتغطية دقيقة اتصال واحدة على الأقل.

❖ تنظيم الخدمات البريدية:

أولاً: مزودو الخدمات البريدية في المملكة:

١. مشغل البريد العام/ شركة البريد الاردني:

تتولى شركة البريد الاردني تقديم الخدمات البريدية في المملكة كمقدم للخدمة البريدية الشمولية بموجب عقد أداء يحدد سنويا يبرم بين الشركة ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتتولى الهيئة صلاحية مراقبة تنفيذ الشركة لشروط هذا العقد.

قامت الوزارة وبالتنسيق مع الهيئة باصدار تعليمات التعامل مع البعثات البريدية بموجب المادة (٣/أ) من قانون الخدمات البريدية رقم ٣٤ لعام ٢٠٠٧ حيث تُعرف هذه التعليمات الخدمات البريدية الشمولية بأنها جمع ونقل وتوزيع البعثات البريدية في أنحاء المملكة بأسعار معقولة وبمستوى جودة يفي باحتياجات المستفيدين وفق السياسة العامة لقطاع البريد والتعليمات التي تصدرها الوزارة بهذا الخصوص.

وينحصر نطاق الخدمات البريدية الشمولية في المملكة المقدمة من قبل شركة البريد الاردني بجمع ونقل وتوزيع البريد العادي والمسجل لكل من البعثات البريدية التالية:

- البعثات البريدية المعنونة التي لا يزيد وزنها على 2 كيلوغرام.
- المطبوعات والرزيم البريدية التي لا يزيد وزنها على 20 كيلوغرام وتشمل الكتب والنشرات والجرائد والمجلات.
- مكثوبات المكفوفين التي لا يزيد وزنها على 7 كيلوغرام، على أن تقدم هذه الخدمة مجاناً داخل المملكة ويتعرفه "البريد بأولوية" خارج المملكة.

٢. مشغلو البريد الخاص:

تتولى الهيئة مهمة إصدار الرخص لمشغلي البريد الخاص بموجب نظام الترخيص الخاص بذلك بالإضافة الى مراقبة التزام المرخصين بشروط تلك الرخص، حيث يتم منح نوعين من الرخص:

- رخصة فئة محلي: وتخول هذه الرخصة المرخص له نقل البعثات البريدية الخاصة داخل المملكة.
- رخصة فئة دولي: وتخول هذه الرخصة المرخص له نقل البعثات البريدية الخاصة داخل المملكة وخارجها.

ثانياً: الشكاوى:

تتيح الشركات المقدمة للخدمات البريدية للمستفيد من الخدمات امكانية تقديم الشكاوى لدى المرخص له وقد قامت الهيئة بإصدار تعليمات معدلة لتعليمات أسس وإجراءات معالجة الشكاوى المتعلقة بالخدمات التي يقدمها مشغل البريد الخاص وتم نشرها على موقع الهيئة الإلكتروني.

وتتضمن إجراءات تقديم الشكاوى لدى شركات البريد المرخصة ما يلي:

- تعبأة المستفيد لنموذج تقديم الشكاوى الذي يتضمن المعلومات الواجب توفرها حول موضوع الشكاوى .
 - يتم تزويد المشتكي بإشعار تسليم للشكاوى من قبل الشركة مقدمة الخدمة البريدية.
 - يتم تحديد المدة اللازمة للنظر بالشكاوى والوقت المتوقع للرد على المشتكي.
- وفي 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 (شريطة أن لا تكون الشكاوى منظورة

أمام القضاء) فيإمكانه التقدم بشكواه إلى الهيئة وذلك بالاتصال من أي هاتف ارضي او خلوي على الرقم المجاني المخصص للشكاوى (١١٧٠٠٠).

معلومات عامة حول الوقاية من التعرض للإشعاعات الراديوية:

تؤكد هيئة تنظيم قطاع الاتصالات انه لا يوجد أي آثار صحية سلبية للأبراج الخلوية على الصحة والسلامة العامة في ظل الالتزام بالتعليمات والمواصفات الصادرة عن الهيئة.

يوجد في المملكة حوالي ١٢.٥ ألف محطة و برج وموقع لتقديم خدمات الاتصالات الخلوية والبث الإذاعي الأرضي الصوتي والتلفزيوني والخدمات اللاسلكية الثابتة عريضة النطاق.

إن دور الهيئة هو التأكد من التزام الشركات بالحصول على الموافقات اللازمة وفقاً للأسس والتعليمات الفنية ذات العلاقة خاصة التعليمات المتعلقة بالصحة والسلامة المتعلقة بالإشعاعات الراديوية قبل إنشاء الأبراج وبعد إنشائها، كما تلزم تلك الشركات بالحصول على الموافقات من الجهات الحكومية الأخرى عند منح الموافقة الفنية من قبل الهيئة لإنشاء تلك المحطة أو البرج.

تقوم الهيئة باستخدام أحدث الأجهزة والبرامج الهندسية المحوسبة المتخصصة عالمياً من أجل تقييم جميع المواصفات الفنية الخاصة بالأجهزة والمحطات الراديوية عند ترخيص استخدامها داخل المملكة من قبل المرخص لهم، إضافة إلى وضع تعليمات إنشاء وتشغيل المواقع الراديوية (أبراج الاتصالات الراديوية) التي تهدف بمجملها لتحقيق أقصى درجات الحماية للعامة من الناس.

لا توجد دراسات مثبتة علمياً من مصادر موثوق بها تثبت صحة القول بأن للإشعاعات التي تصدر عن المحطات الراديوية للأبراج الخلوية تأثيراً على صحة الإنسان خاصة التسبب في بعض السرطانات، إذ أن المعلومات التي قد تكون منشورة على شبكة الانترنت من مصادر غير موثوقة لم يتم تأكيدها من جهات دولية وعلمية موثوقة مثل منظمة الصحة العالمية، موضحاً أن الجهات الدولية الموثوقة بينت انه ليس هنالك أي تأثير على الصحة من خلال التعرض للأمواج الكهرومغناطيسية في ظل المعلومات المتوافرة حالياً في حال تم الالتزام بالمعايير الفنية والهندسية ذات العلاقة.

إن الدراسات الدولية التي اقتصت بموضوع التأثيرات أو المخاطر الصحية من الإشعاعات الكهرومغناطيسية الصادرة عن مختلف أنواع المحطات الراديوية التي تختص بدورها بتقديم جميع خدمات الاتصالات الراديوية، بحيث يمكن استخدامها في إنشاء قواعد أو معايير ثابتة لتحقيق السلامة الصحية في هذا المجال.

من أبرز الجهات التي درست هذا الموضوع هي المفوضية الدولية للوقاية من الإشعاع غير المؤين التي انشئت عام ١٩٩٢ بهدف تقصي الحقائق والمخاطر التي من الممكن أن تتجم عند تعرض الأشخاص للإشعاع الكهرومغناطيسي بهدف تطوير إرشادات ومواصفات عالمية للتقيد بها عند تشغيل مختلف أنواع محطات الاتصالات الراديوية، حيث تم حتى الآن وضع إرشادات وتعليمات مستخلصة من إجراء دراسات شاملة ووافية لجميع الدراسات والأبحاث العالمية المنشورة رسمياً بهذا الخصوص وتم وضع قواعد وتحديد مستويات تعرض للحقول الكهرومغناطيسية تكفل عدم حدوث أي تأثيرات سلبية على صحة الأشخاص عند التعرض للإشعاعات الكهرومغناطيسية على المدى الزمني القريب وقد اعتمدت هذه المعايير من أكثر من أربعين دولة في العالم منها الأردن ممثلة بالهيئة.

اما بالنسبة للآثار التي قد تنتج على الصحة على المدى الزمني البعيد فقد بينت المفوضية الدولية للوقاية من الإشعاع غير المؤين إلى انه لا توجد أية معلومات كافية حتى الآن لتقييمها أو تحديدها وخاصة بالنسبة للخدمات التي تعتبر حديثة مقارنة بخدمات مستخدمة منذ فترات أقدم مثل خدمات الاتصالات الخلوية الحديثة مقارنة بخدمات البث الإذاعي والتلفزيوني الأقدم والموجودة منذ أكثر من قرن وتستخدم ترددات منخفضة وبقدرات بث عالية جداً مقارنة بالخدمات الخلوية ذات الترددات الأعلى وتستخدم قدرات بث منخفضة جداً عن تلك في البث الإذاعي والتلفزيوني التي تبين (أي خدمات البث الإذاعي والتلفزيوني) أنها لم تتسبب بتأثيرات سلبية على الصحة والسلامة دولياً عند التزامها بالمعايير المعتمدة دولياً بهذا الخصوص، ورغم ذلك ما تزال الأبحاث جارية في هذا السياق.

الصحة والسلامة:

استناداً إلى المادة (٤٨/أ) من قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥ والتي أشارت إلى أنه يتوجب على الهيئة القيام بإعداد قواعد فنية ومواصفات قياسية لأجهزة الاتصالات لضمان عدم إضرارها بشبكات أو خدمات الاتصالات والصحة العامة والبيئة، قد قامت الهيئة بإعداد تعليمات تحديد آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة.

وتشير هذه التعليمات إلى ان على كافة الجهات التي تنشئ محطات راديوية في المملكة الالتزام بما يلي:

- ضمان توفر المسافات الآمنة المحسوبة وفقاً للمعادلة المعتمدة، وتقديم ما يثبت ذلك إلى المعنيين في الهيئة.
- أخذ الأثر التراكمي لكثافة القدرة بالاعتبار عند احتساب المسافات الآمنة للمواقع التي يتواجد فيها هوائيات متعددة.
- تقديم كافة التسهيلات للمعنيين في الهيئة لتمكينهم من التحقق ميدانياً من صحة المعلومات المقدمة.

نصائح عامة للمستفيدين:

١. إقرأ كافة تفاصيل وشروط عقود الإشتراك الخاصة بالخدمات المقدمة من قبل الشركات المعنية، بالإضافة إلى التفاصيل الواردة في العروض التجارية، بما يضمن لك اتخاذ القرار الصائب بما يتعلق بالخدمة المطلوبة، وبما يتماشى مع متطلباتك وإمكانياتك.
٢. استفسر من الشركة مقدمة الخدمة عن جميع البنود غير الواضحة أو تلك التي تلزم توضيحاً أكبر ضمن عقود الإشتراك بعد قراءتها بتمعن. إن أي تعديل تقوم به على الخدمة المتعاقد عليها خلال مدة سريان العقد يعتبر عقداً جديداً يترتب عليه مدة سريان والتزام جديدة.
٣. استفسر عن أسعار الخدمات المقدمة من قبل الشركات قبل الإشتراك بالخدمة، ومثال ذلك، سعر الدقيقة للمكالمات، سعر حزم الانترنت، أسعار مكالمات التجوال الدولي.
٤. قارن نوعية وأسعار الخدمات المقدمة من قبل الشركات قبل الإشتراك بالخدمة للتأكد من إيفائها لمتطلباتك.
٥. احصل على نسخة من عقد الإشتراك الخاص بالخدمة المتعاقد عليها.
٦. يتم تجديد عقد اشتراك خدمات الاتصالات والانترنت بشكل تلقائي وفي حال عدم رغبتك بالاستمرار بالخدمة فعليك إعلام الشركة خطياً قبل ثلاثين يوماً من تاريخ انتهاء مدة العقد.
٧. في حال فسخ /انتهاء العقد، يرجى إعادة الأجهزة المتعلقة بالخدمة سواء (مودم) أو (راوتر) ما لم يتضمن العرض خلاف ذلك وضرورة أخذ براءة ذمة من الشركة المزودة للخدمة عند تسليمك (للمودم) أو (الراوتر) أو أية أجهزة أخرى.
٨. عند الإشتراك بخطوط جديدة يرجى مراعاة ضرورة التوقيع على عقد اشتراك الخدمة وتوثيقها اصولياً سواء كان من معارض الشركات أو نقاط البيع.
٩. عند الإشتراك بخطوط باسمك ليتم استخدامها من قبل الآخرين، يرجى العلم بأنه يترتب عليك مسؤولية تجاه هذه الخطوط وفي حال اساءة استخدامها فإن ذلك قد يعرضك للمساءلة القانونية، لذا فمن الافضل مراجعة الشركات بين فترة وأخرى للتأكد من عدم وجود خطوط مسجلة باسمك لا تعرفها والتي قد تعرضك لقضايا اجتماعية وغيرها.
١٠. لا تشترك في أي خدمة قبل معرفة كافة التفاصيل المتعلقة بها.
١١. قم بتسديد فواتيرك أولاً بأول تجنباً لانقطاع الخدمة المشترك بها.
١٢. اختيارك لشبكة الاتصال الخليوي يدوياً عوضاً عن آلياً يجنبك التحول إلى شبكات اتصال دولية وبالأخص على المناطق الحدودية، كما ان هذه الخاصية تفيدك أثناء التجوال الدولي بحيث تتمكنك من اختيار الشبكة الأنسب من حيث السعر والخدمة.
١٣. عند الإشتراك بخدمات الانترنت يتوجب التأكد من مدى توفر التغطية الجيدة لمزود الخدمة وقبل التوقيع على عقد الإشتراك بالخدمة، 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.
١٤. من الافضل إلغاء خدمة الانترنت أثناء التجوال الدولي عن طريق مراجعة مزود الخدمة كون أن سعر ال Giga byte يصل الألف دينار، والانتباه والتركيز على استخدام تقنية (Wi-Fi) في الحصول على خدمة الانترنت تجنباً لترتب مبالغ طائلة على المشتركين جراء استخدام الانترنت من خلال الشبكة المختارة أثناء التجوال.

١٥. إن سعر ال Giga Byte داخل حزم الانترنت المشتره على هاتفك الخلوي هي أقل تكلفة من تلك خارج الحزمة، لذا يرجى عزيزي المستفيد تفقد رصيد حزمك على الموبايل باستمرار .
١٦. 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.
١٧. واطب على مراقبة الأطفال وتقديم النصيحة لهم أثناء استخدام الانترنت.
١٨. احرص على عدم نشر الصور الشخصية على الانترنت حتى لا يتم استغلالها من قبل المجرمين.
١٩. احرص على عدم قبول دعوات التواصل من الغرباء على الانترنت.
٢٠. تأكد من الاطلاع على شروط تنزيل تطبيقات التواصل الاجتماعي.
٢١. قد يتم انتهاك الحريات الشخصية عبر الانترنت من خلال عمليات الاختراق للمحادثات الصوتية والمرئية.
٢٢. عدم مشاركة اي معلومات بنكيه او شخصية على المواقع الالكترونية غير الآمنة لتجنب التعرض لعمليات النصب الإلكتروني.
٢٣. لا تتجاوب مع الرسائل النصية القصيرة أو رسائل البريد الإلكتروني المرسله من جهات مجهولة المصدر، والتي تتضمن وعودا بالريح أو طلب المساعدة الإنسانية؛ حيث تكون في أغلبها وسائل احتيالية.
٢٤. لا تتجاوب مع المكالمات الدولية مجهولة المصدر، أو إعادة الاتصال بها، والتي تتضمن غالبا إعلامك بالفوز بجوائز أو مكافآت مالية وهمية
٢٥. لدى فقدان أو ضياع الهاتف المتنقل؛ اتصل بالشركة مقدمة الخدمة للإبلاغ عن فقدان أو سرقة هاتفك الخلوي لإيقاف استخدامه من قبل أشخاص مجهولين، وقم بإبلاغ الجهات الأمنية بذلك.
٢٦. احتفظ بالرقم المتسلسل الخاص بهاتفك الخلوي والموجود عادة على علبة الهاتف الخلوي أو تحت بطارية الشحن داخل الهاتف؛ حيث إنه يفيد في تعقب موقع الهاتف من قبل الجهات الأمنية المختصة في حال سرقة او فقدانه، كما يمكنك الحصول عليه بالضغط على الرموز (# ٠ ٦ # *) وثم ضغط كبسة الاتصال وعندها سيظهر على الشاشة.