

## قسم خدمات الجمهور

### آلية التعامل مع الشكاوى

تم تأسيس قسم خدمات الجمهور في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بهدف القيام بالمتطلبات العملية للهيئة في مجال خدمات الجمهور، مثل إعداد الإجراءات والتعليمات اللازمة لتلقي ومعالجة الاستفسارات والشكاوى المقدمة للهيئة من قبل الجمهور وإعداد الأدلة الإرشادية المتعلقة بها ومعالجتها مثل (خدمة الهاتف الخليوي، خدمة الهاتف الثابت، وخدمات الإنترنت، وبطاقات الاتصالات المدفوعة مسبقاً) وكذلك الخدمات البردية. ويقوم قسم خدمات الجمهور بتصنيف الشكاوى وتسجيلها ضمن نظام الخدمة المحوسب ومن ثم يتم إرسالها ومتابعتها مع الشركات المعنية.

إذا كان لديك شكوى تتعلق بالخدمات التي تقدمها لك شركات الاتصالات أو مشكلة تتعلق بالخدمات التي تقدمها لك الشركات البردية فيجب عليك القيام بالإجراءات التالية:

1. تقدم بشكوى للشركة المقدمة للخدمة المشترك لديها من خلال الاتصال الهاتفي أو البريد الإلكتروني أو خطياً إذا لزم الأمر وستقوم الشركة بتسجيل الشكوى والعمل على معالجتها بالسرعة الممكنة مع إعطائك رقم خاص بالشكوى.
2. اشرح شكواك بوضوح عن طريق عرض المشكلة وتوفير المعلومات الكافية التي تمكن مقدم الخدمة من التحري عن المشكلة.
3. اطلب من الشركة مقدمة الخدمة الرد على شكواك من خلال معاودة الاتصال مرة أخرى.

٤. إذا لم تقم الشركة المعنية بإجابتك، أو تقدم حلولاً لشكواك، أو إذا لم تقتنع بالرد المقدم من قبل الشركة مقدمة الخدمة، قم بتقديم شكوتك إلى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات عبر الطرق التالية:

١. الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى (٠٨٠٠٢٢٣١٣) من أي هاتف أرضي، حيث يتم استلام الشكاوى من خلال الرقم المجاني وعلى مدار الساعة ويتم تحويل مكالمتك إلى موظف قسم خدمات الجمهور خلال ساعات الدوام الرسمي من الساعة الثامنة وإلى الساعة الثالثة بعد الظهر من الأحد وإلى الخميس. كما يمكنك تسجيل شكوتك من خلال الرد الآلي خارج أوقات الدوام الرسمي وأيام العطل

٢. فاكس الهيئة رقم ٥٨٦٣٦٤١

٣. البريد الإلكتروني للهيئة: [Consumer.Enquiries@trc.gov.jo](mailto:Consumer.Enquiries@trc.gov.jo)

٤. العنوان البريدي:

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

قسم خدمات الجمهور

ص. ب ٨٥٠٩٦٧ عمان ١١١٨٥

- على مقدم الشكاوى أن يقوم بتزويد الهيئة بما يلي:

١. الاسم من أربع مقاطع

٢. الرقم الوطني

٣. تفاصيل الشكاوى متضمنة رد الشركة مزود الخدمة (في حال قامت بتزويدك بالرد)

٤. تزويد الهيئة بكافة المراسلات المتعلقة بالشكاوى والتي تمت بين المشتكي والشركة المعنية وذلك بإرسالها للهيئة عبر فاكس لعناية قسم خدمات الجمهور أو على البريد الإلكتروني الخاص بالشكاوى.

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 برد الشركة خلال سبعة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.

## آلية التعامل مع شكاوى تغطية الهاتف الخليوي وجودة خدمة المكالمات

١. تقوم الهيئة باستلام شكاوى التغطية أو الشكاوى المتعلقة بجودة الخدمة من قبل قسم خدمات الجمهور على الرقم

المجاني للشكاوى ومن ثم يتم تحويلها إلى الدوائر المعنية في الهيئة بهدف متابعتها.

٢. تقوم الدائرة المعنية في الهيئة بإجراء فحوصات ميدانية للتأكد من مدى توفر التغطية في المنطقة المعنية ومن جودة الخدمة المقدمة.

٣. بناء على ما تتوصل إليه الهيئة، وإذا ثبت أن هناك ضعف في التغطية من قبل الشركة، تقوم الهيئة بمخاطبة الشركة المعنية لإبلاغهم بعدم وجود تغطية أو أن هناك مشكلة تتعلق بجودة الخدمة.

٤. تقوم الشركة المعنية بإعلام الهيئة بالإجراءات التي ستتخذها لحل المشكلة.

٥. يتم إعلام المشتكي بالإجراء المتخذ من قبل الشركة المعنية بالشكاوى.

## آلية التعامل مع شكاوى أبراج الاتصالات والمواقع الراديوية

١. تقوم الهيئة باستقبال شكاوى أبراج الاتصالات من خلال الرقم المجاني للشكاوى مع الطلب من المشتكي إرسال فاكس أو إرسالها باليد الى الهيئة.
٢. تقوم الهيئة بالاطلاع على الشكاوى والتأكد من أن الشركة المعنية بالمشكلة قد حصلت على موافقة الهيئة لإنشاء هذا البرج أو الموقع الراديوي.
٣. إن دور الهيئة هو التأكد من التزام الشركات بالحصول على الموافقات اللازمة وفقاً للأسس والتعليمات الفنية ذات العلاقة خاصة التعليمات المتعلقة بالصحة والسلامة العامة والمتعلقة بالإشعاعات الراديوية وذلك قبل وبعد إنشاءها للأبراج، كما تُلزم الهيئة الشركات بالحصول على الموافقات من الجهات الحكومية الأخرى ذات العلاقة عند منحها الموافقة الفنية للشركة لإنشاء المحطة أو البرج.

## الرسائل النصية القصيرة (SMS) أو رسائل الجملة غير المرغوبة

هي الرسائل التي تحمل طابعاً ترويجياً تجارياً والتي تروج لمنتج أو خدمة أو سلعة معينة، وتستخدم كذلك كأحد وسائل التواصل على سبيل المثال وليس الحصر فيما بين المؤسسات مع عملائها أو النقابات مع منتسبيها.

\*آلية إلغاء الرسائل غير المرغوبة

في حال لم يقم مزود الخدمة الخاص بك بإلغاء الرسائل غير المرغوبة فيمكن للمستفيد التقدم الى الهيئة على الرقم المجاني وسنقوم بتسجيل شكاوى ومتابعتها مع الشركة المعنية على أن يتم تزويد الهيئة بالأرقام التي ترد منها تلك الرسائل.

## الرسائل النصية الاحتيالية

هي رسائل ذات أرقام مجهولة المصدر يتم إنشائها من قبل بعض الجهات أو الأفراد وإرسالها بالجملة من خارج أو داخل المملكة أو عن طريق إرسالها باستخدام الانترنت إلى المستفيدين بهدف التغيرير بهم والاحتيال عليهم. عادة تتضمن هذه الرسائل إعلام المستفيد بفوزه بجوائز أو مكافآت مالية وهمية. يتوجب على المتلقي لمثل تلك الرسائل توخي الحيطه والحذر وعدم الانسياق وراء مثل هذه الرسائل الاحتيالية الهادفة إلى إلحاق الضرر به والتحايل عليه للحصول على مكاسب مادية غير مشروعة.

## رسائل خدمات التكاليف المضافة

هي الرسائل الواردة إلى المستفيدين من قبل مزودي خدمات التكاليف المضافة والتي تحث على الاشتراك في خدمات معينة مثل البحث عن شريك أو الأبراج أو الأخبار أو غيرها من الخدمات.

عادة ما تكون تكلفة هذه الخدمات باهظة الثمن، ويعود الاشتراك فيها بناء على رغبة المستفيد. يتم تقديم هذه الخدمات من خلال أرقام يتم تخصيصها من قبل الهيئة وهي الأرقام التي تبدأ بالرقم (٠٩٠٠) لخدمات التكاليف المضافة الخاصة بالصوت والإنترنت، أو التي تبدأ بالرقم (٩) لخدمات التكاليف المضافة الخاصة بالرسائل القصيرة ورسائل الوسائط المتعددة.

## نصائح للتعامل مع مكالمات الإزعاج:

استناداً إلى المادة ٧٥-أ من قانون الاتصالات والتي تنص على ما يلي: ( كل من أقدم ، بأي وسيلة من وسائل الاتصالات، على توجيه رسائل تهديد أو إهانته أو رسائل منافية للأداب أو نقل خيرا مخالفاً بقصد إثارة الفزع يعاقب بالحس مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد على سنة أو بغرامة لا تقل عن (٣٠٠) دينار ولا تزيد على (٢٠٠٠) دينار أو بكلتا هاتين العقوبتين. ونظراً لتزايد الشكاوى المتعلقة بهذه المكالمات و الإزعاج الذي تسببه هذه المكالمات للمشاركين، تقوم الهيئة حالياً بالتعاون مع الشركات المعنية على إيجاد حلول وتعليمات عملية للحد من هذه المكالمات. وفي هذا السياق تقدم الهيئة بعض النصائح للتعامل مع مكالمات الإزعاج.

عند استلامك لمكالمة إزعاج ننصحك باتخاذ الإجراءات التالية:

١. ابقى هادئاً فإن الانفعال لا يفيد بل على العكس يعطي الشخص المزعج سورا بأنك منفعّل.
٢. قم بإغلاق الخط مباشرةً ولا تعاود الاتصال على رقم هاتف الشخص المزعج.
٣. في حال تكررت مكالمات الإزعاج قم بفتح الخط مباشرةً ولمدة لا تزيد عن دقيقة وبدون التحدث مع الشخص المتصل بك.
٤. احتفظ بسجل لمكالمات الإزعاج يتضمن أوقات جميع مكالمات الإزعاج الواردة وأرقام الهواتف الصادرة عنها هذه الإزعاجات وتواريخها.
٥. إذا وردت مكالمات إزعاج من رقم خاص (Private Number) وبشكل متكرر قم بإتباع الخطوات السابقة.
٦. في حال كانت الإزعاجات الهاتفية رنات فقط (Missed Calls) ولم يتم فتح الخط على الشخص المزعج فلن يتم التعامل مع الشكوى.
٧. في حالة كان الإزعاج ناتج عن ورود رسائل نصية قصيرة (SMS) وبشكل متكرر وتتضمن ألفاظ مخلة بالأداب العامة أو غيرها فلا تقم بالرد عليها.
٨. قم بزيارة أقرب مركز للشركة المزودة للخدمة وقم بتعبئة النموذج الخاص بشكاوى الإزعاج وتقديمه للموظف المختص.
٩. إذا شعرت من خلال المكالمة الواردة إلى هاتفك بوجود تهديداً لحياتك، أو شعرت بعدم الأمان قم فوراً بزيارة أقرب مركز أمني وتقديم شكوى رسمية لديهم، علماً بأنه يمكنك وفي أي وقت التقدم بشكوى خطية للمراكز الأمنية والسير بالإجراءات القانونية بحق الشخص المزعج.
١٠. إذا لم تقم الشركة بحل مشكلتك، يمكنك الاتصال على الرقم المجاني لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات (٠٨٠٠٢٢٣١٣) وذلك من أي هاتف أرضي وستتم المتابعة مع الشركة المعنية بالشكوى والعمل على حلها.