

ونظرا لتزايد الشكاوى المتعلقة بهذه المكالمات و الإزعاج الذي تسببه هذه المكالمات للمشاركين، قامت الهيئة بالتعاون مع الشركات المعنية على إيجاد حلول عملية وإصدار تعليمات للحد من هذه المكالمات. وفي هذا السياق تقدم الهيئة بعض النصائح للتعامل مع مكالمات الإزعاج.

عند استلامك لمكالمة إزعاج ننصحك باتخاذ الإجراءات التالية:

1. ابقى هادئا فإن الانفعال لا يفيد بل على العكس يعطي الشخص المزعج سرورا بأنك منفعّل.
2. قم بإغلاق الخط مباشرةً ولا تعاود الاتصال على رقم هاتف الشخص المزعج.
3. في حال تكررت مكالمات الإزعاج قم بفتح الخط مباشرة ولمدة لا تزيد عن دقيقة وابدون التحدث مع الشخص المتصل بك.
4. احتفظ بسجل لمكالمات الإزعاج يتضمن أوقات جميع مكالمات الإزعاج الواردة وأرقام الهواتف الصادرة عنها هذه الإزعاجات وتواريخها.
5. إذا وردت مكالمات إزعاج من رقم خاص (Private Number) وبشكل متكرر قم بإتباع الخطوات السابقة.
6. في حالة كان الإزعاج ناتج عن ورود رسائل نصية قصيرة (SMS) وبشكل متكرر وتتضمن ألفاظ مخلة بالأداب العامة أو غيرها فلا تقم بالرد عليها.
7. قم بزيارة أقرب مركز للشركة المزودة للخدمة وقم بتعبئة النموذج الخاص بشكاوى الإزعاج وتقديمه للموظف المختص.
8. إذا شعرت من خلال المكالمة الواردة إلى هاتفك بوجود تهديدا لحياتك، أو شعرت بعدم الأمان قم فورا بزيارة أقرب مركز أمني وتقدم بشكوى رسمية لديهم، علما بأنه يمكنك وفي أي وقت التقدم بشكوى خطية للمراكز الأمنية والسير بالإجراءات القانونية بحق الشخص المزعج.
9. إذا لم تقم الشركة بحل مشكلتك، يمكنك الاتصال على الرقم المجاني لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات (١١٧٠٠٠) وذلك من أي هاتف أرضي أو خلوي.

تم تأسيس قسم شؤون المستفيدين في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات ليقوم بإعداد الإجراءات والتعليمات اللازمة لتلقي ومعالجة الاستفسارات والشكاوى المقدمة للهيئة من قبل المستفيدين من خدمات الاتصالات والانترنت والخدمات البريدية وإعداد الأدلة الإرشادية المتعلقة بها ومعالجتها مثل (خدمة الهاتف الخليوي، خدمة الهاتف الثابت، وخدمات الانترنت، وبطاقات الاتصالات المدفوعة مسبقاً) وكذلك الخدمات البريدية. وتقوم الهيئة/ قسم شؤون المستفيدين بتصنيف الشكاوى وتسجيلها ضمن نظام الخدمة المحوسب ليصار الى متابعتها مع الشركات المعنية.

إذا كان لديك أي شكوى تتعلق بخدمات الاتصالات أو الخدمات البريدية التي تقدم من خلال الشركات المعنية فيتوجب 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.
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 معها مرة أخرى.
4. إذا لم تقم الشركة المعنية بإجابتك خلال أسبوع عمل من تاريخ تقديم الشكوى للشركة، أو لم تقدم حلاً لشكواك، أو إذا لم تقتنع بالرد المقدم من قبل الشركة مقدمة الخدمة، قم بتقديم الشكوى إلى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات عبر الطرق التالية:

1. الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى (117000) من أي هاتف أرضي أو خليوي، حيث يتم استلام الشكاوى من خلال الرقم المجاني من الأحد إلى الخميس من الساعة 8:30 صباحاً إلى 8:00 مساءً وأيام العطل الرسمية من الساعة 12:00 ظهراً إلى 5:00 مساءً.

2. فاكس الهيئة رقم 06/ 0690830

3. البريد الإلكتروني للهيئة: - Complaints&Enquiries@trc.gov.jo

4. البريد الإلكتروني -: trc@trc.gov.jo

5. العنوان البريدي:

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

قسم شؤون المستفيدين

ص. ب ٩٤١٧٩٤ عمان ١١١٩٤

في حال التوجه لتقديم الشكوى للهيئة، يجب التزامك بتزويد الهيئة بما يلي:

1. الاسم الرباعي والعنوان ورقم الهاتف والموبايل للتواصل بخصوص الشكوى.

2. الرقم الوطني.

3. تفاصيل الشكوى كاملة متضمنة تاريخ الشكوى ومكان تقديمها لدى الشركة ورد الشركة مزود الخدمة (في حال قامت بتزويدك بالرد).