

(يمكن لمقدم الشكوى الاستعلام عن حالة الشكوى من خلال موقع الهيئة الإلكتروني وإدخال رقم الشكوى في الخانة المخصصة لذلك).

هذه المعلومات والإجراءات هي إجراءات إرشادية فقط للتسهيل على متلقي الخدمة ويتوجب الإلتزام بالتعليمات المعتمدة والأحكام التنظيمية السارية لدى الهيئة.

النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة:

أجور الحصول على الخدمة:

نموذج الشكوى الإلكتروني في النظام المؤتمت للشكاوى

لا يوجد أية أجور للحصول على الخدمة

بطاقة خدمة

آلية تقديم الشكاوى



@TRCJO



@TRC-Jordan



@trcjo.insta

متطلبات الحصول على الخدمة:

1. أن يكون المشتكي قد تقدم بشكوى للشركة مزودة الخدمة (المرخص له)، ولديه رقم شكوى ولم تقم الشركة بحل الشكوى خلال أسبوع أو كلن الرد أو الحل غير مقنع للمشتكي.
2. أن لا يكون موضوع الشكوى متعلقه بمنازعات أو استحقاقات مالية ناتجة عن اتفاقيات سارية المفعول بين المستفيد والشركة مزودة الخدمة (المرخص له).
3. أن لا يكون موضوع الشكوى منظور أمام القضاء.
4. أن يكون الاشتراك مسجل باسم مقدم الشكوى أو أن يكون مستخدم الاشتراك (حال لم يكن مقدم الشكوى صاحب الخط/الاشتراك) حاصل على تفويض رسمي من قبل المشترك.

الوثائق والمستندات المطلوبة:

1. هوية أحوال مدنية للأردنيين.
2. جواز السفر لغير الأردنيين.
3. أية وثائق أخرى تتعلق بالشكوى.

الإجراءات:

1. يقوم المشتكي بتقديم شكوى للهيئة عن طريق إحدى الوسائل التالية:
 - الإتصال بالهاتف المجاني للشكاوى من أي هاتف أرضي أو خلوي (١١٧٠٠٠).
 - الرابط الإلكتروني المخصص للشكاوى <http://complaints.trc.gov.jo/TRCForm>
 - الفاكس ٠٦٥٦٩٠٨٣٠ .
2. تقوم الهيئة بالتحقق من أن الشكوى تقع ضمن اختصاص الهيئة، في حال تبين أن موضوع الشكوى لا يقع ضمن صلاحيات الهيئة يتم إعلام المشتكي بذلك وإغلاق الشكوى.

3. في حال تبين أن موضوع الشكوى يقع ضمن اختصاص الهيئة يقوم القسم المختص في الهيئة بأخذ كافة المعلومات المتعلقة بالمشتكي والشكوى والمتضمنة:
 - الاسم الرباعي لمقدم الشكوى بالإضافة للرقم الوطني وذلك للقيام بالتحقق من هوية المشتكي عن طريق مطابقة بيانات مقدم الشكوى مع قاعدة بيانات دائرة الأحوال المدنية.
 - العنوان ورقم الهاتف الخليوي الخاص بمقدم الشكوى.
 - رقم الاشتراك الخاص بالخدمة المقدمة.
 - تفاصيل الشكوى متضمنة تاريخ حدوثها ورقم الشكوى المسجلة لدى الشركة مزودة الخدمة ووردها.
 - أية معلومات إضافية متعلقة بالشكوى.

* في حال استلام الشكوى عن طريق الفاكس أو موقع الهيئة، واتضح عدم اكتمال المعلومات المطلوبة يقوم الموظف بالاتصال مع المشتكي لأخذ كافة المعلومات والتفاصيل المطلوبة المتعلقة بالشكوى.

4. يتم تسجيل الشكوى من خلال النظام المؤتمت المعتمد لدى الهيئة لتلقي ومتابعة الشكاوى.
5. يتم إرسال رسالة نصية لمقدم الشكوى متضمنة رقم الشكوى والتاريخ المتوقع للرد.
6. تحويل الشكوى مباشرة إلى ضباط ارتباط الشركات مزودة الخدمة المكلفين بمتابعة الشكوى من خلال نظام الشكاوى المؤتمت.
7. الرد على الشكوى يكون خلال مدة تتراوح بين (١٠-٢٠) يوم عمل وفقاً للفئة الجزئية للشكوى ويتم التمديد بوقت إضافي إن ارتأت الهيئة ذلك.
8. حال استلام الرد يتم التحقق من الرد من قبل الهيئة وفي حال كان الرد منسجم مع شروط عقد الاشتراك والتعليمات والأحكام التنظيمية السارية ومتضمناً حلاً للشكوى يتم إعلام المشتكي بطبيعة الإجراء الذي تم اتخاذه والتأكد من حل شكوى المشتكي وإغلاق الشكوى.