

المملكة الأردنية الهاشمية  
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



**إخطار طلب ملاحظات على تعليمات حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات العامة**

تاريخ الإصدار: ٢٠٢٤/٩/٤

المدة المحددة لتقديم الملاحظات: ٣٠ يوماً عمل من تاريخ نشر الإخطار بموجب نص المادة (١٧) من تعليمات القواعد الاجرائية لإصدار التعليمات وتعديلها.

الموضوع: تعليمات حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات العامة

**المقدمة التوضيحية:**

وفقاً لصلاحيات هيئة تنظيم قطاع الاتصالات التي حُددت بموجب قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته وتحديداً أحكام المواد (٦/أ) و (٦/د) و (١٢/أ/٢) و (٥٨) والتي أناطت بالهيئة الصلاحيات المتعلقة بإصدار التعليمات والقرارات اللازمة لقيام الهيئة بمهامها وحماية شؤون ومصالح المستخدمين، فقد صدر قرار مجلس المفوضين رقم (٢-٨/٢٠٢٤) تاريخ (٢٨/٨/٢٠٢٢) والذي تضمن الموافقة على مسودة تعليمات حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات العامة بصيغتها النهائية ونشرها على الموقع الإلكتروني للاستشارة العامة.

## ميررات الإصدار:

إن الأسباب الموجبة لإصدار هذه التعليمات:

- حصر أهم الأمور التي تُعنى بشؤون المستخدمين من خدمات الاتصالات العامة في وثيقة واحدة بحيث يمكن الرجوع إليها من قبل المرخص له أو المستفيد.
- ضبط موضوع عروض الشركات المرخصة والتي يتم إطلاقها من حين لآخر والتي من الممكن أن تشكل لبسا لدى المستخدمين.
- مواكبة التطورات والتحديثات التي طرأت على خدمات الاتصالات العامة.

ويتوقع أن يفضي تطبيق هذه التعليمات إلى الحد من أعداد الشكاوى الواردة وتعزيز الوعي لدى مستخدمي خدمات الاتصالات العامة بالحقوق المترتبة لهم والالتزامات المترتبة عليهم وأية أمور تعاقدية ذات علاقة.

## تقديم الملاحظات:

بناءً على ما سبق ترحو الهيئة من جميع الجهات المهتمة لتقديم أية ملاحظات أو اقتراحات أو توصيات بشكل خطي حول ما ورد أعلاه وإرسال تلك الملاحظات إلى الهيئة خلال ساعات الدوام الرسمي بصورة مطبوعة ومشفوعة بكتاب تغطية موجه باسم عطوفة الرئيس التنفيذي، على أن تحمل جميع الردود توقيع الجهة التي تقدمها.

علما بان آخر موعد لتقديم الردود والملاحظات هو ٢٠/١٠/٢٠٢٤.