



الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات

في  
**مصر**  
دليل خدمات  
الاتصالات

الانترنت  
ونقل البيانات

# من نحن؟



المختلفة للتواصل مع مجتمع المستخدمين. وتشكل اللجنة من أربعة عشرة شخصية عامة ذات خلفيات متنوعة و يرأسها السيد الرئيس التنفيذي للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات، وتجتمع اللجنة بصفة منتظمة.



وفي إطار تفعيل حق كل مستخدم لخدمات الاتصالات في التمتع بجودة عالية للخدمات التي يحصل عليها والحصول

أسس الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات عام ١٩٩٨، و تم تحديد الإطار التشريعي و التنظيمي للجهاز بمقتضى قانون تنظيم الاتصالات رقم ١٠ لعام ٢٠٠٣ ، و الجهاز هيئة قومية مسئولة عن تنظيم قطاع الاتصالات، يعتمد عمل الجهاز على مبادئ رئيسية منها المحافظة على مبدأ الشفافية و المنافسة الحرة و الخدمة الشاملة و حماية حقوق المستخدم وعدم الإحتكار.

من أهم أهداف الجهاز ضمان حصول مستخدمي الاتصالات على أنسب الأسعار و أجود خدمة من خلال مشغلي الخدمات، والعمل على تحسين الخدمات لمواكبة أحدث وسائل التكنولوجيا والتطور الهائل في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

و من منطلق تنفيذ أهداف الجهاز، تم تأسيس لجنة لحماية حقوق المستخدمين في أغسطس عام ٢٠٠٤ و التي تتيح الفرصة للتواصل المباشر مع كافة شرافح مستخدمي خدمات الاتصالات من خلال حملات التوعية و الإجراءات



"إذا صادفك مشكلة  
مع أي شركة إتصالات  
اتصل فوراً بـ ١٥٥"

علي معلومات واضحة ووافية وكذلك اشتراطات صحية وبيئية سليمة، قام الجهاز بإنشاء مركز اتصال، وحدد له الخط الساخن (١٥٥)، و الرقم المجاني (٠٨٠٠٣٣٣٠٣٣٣) حيث يستقبل الشكاوى و الأعطال والإستفسارات من كل المواطنين في مصر كمستوى ثاني لحل الشكاوى في حالة عدم تلقي الشاكي الحل من قبل مقدم الخدمة، ويعمل مركز الإتصالات على الاستجابة الفورية للشكاوي المقدمة من المستخدم والتحقيق فيها والعمل علي حلها في أسرع وقت، حيث يقوم الجهاز بنقل الشكوى إلى الشركة المشكوك منها لدراسة الموقف وتلقى الحل ثم الإتصال بالمستخدم مرة أخرى لإفادته فيما يخص شكواه، ويعمل المركز طوال أيام الأسبوع من ٨ ص إلى ٧ م (من الأحد إلى الخميس)، و من ١٠ ص إلى ٧ م ( أيام الجمعة و السبت) لتلقي الشكاوي والأسئلة.

كذلك يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بالجهاز [www.ntra.gov.eg](http://www.ntra.gov.eg) لمعرفة أهم أخبار الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات المحلية والعالمية، وكذلك الإطلاع على كل ما يتعلق بسوق الإتصالات داخل جمهورية مصر العربية.

أو مراسلة الجهاز على:

العنوان: القرية الذكية، مبنى B٤، الكيلو ٢٨ طريق القاهرة الإسكندرية الصحراوي، القاهرة.

تليفون: ٠٢٣٥٣٤٤٠٠٠

فاكس: ٠٢٣٥٣٤٤١٥٥

بريد إلكتروني: [info@ntra.gov.eg](mailto:info@ntra.gov.eg)

# خدمات الإنترنت ونقل البيانات



## الإنترنت المجاني: (Dial up):

هي الخدمة المستخدمة حتى الآن كسرعة أساسية وبنفس تعريفه المكالمات المحلية.

## الإنترنت فائق السرعة ADSL خط مشترك رقمي:

بدأ العمل بتكنولوجيا ADSL عام ١٩٩٨ و هي تعتمد علي فكرة أنه ليس من الضروري تحويل البيانات المنقولة عبر خطوط الإتصالات من رقمية الي تماثلية ثم الي رقمية مرة أخرى بل يمكن نقل البيانات كما هي دون الحاجة الي عمليات تضعيق الوقت و السرعة، و قد مكنت هذه النظرية شركات الخدمات التليفونية من الاستفادة من جميع إمكانات الكابلات النحاسي لنقل كمية أكبر من البيانات بشكل أسرع من خدمة (Dial up) المستخدمة حتى الآن .

- إشترك شهري مفتوح حسب السرعة المطلوبة.
- إشترك شهري مخفض، مع تحديد قدرة التنزيل من شبكة الإنترنت، و هذا النوع موجه للمستخدم العادي.

## مقدم الخدمة:

### الشركات مقدمة خدمة الإنترنت فائق السرعة الرئيسية، (الفئة أ-ب):

- تي إي داتا- نايل أون لاين- لينك دوت نت- إيجي نت - رايا- نور- يلا مصر - مينانت.
- يقوم مقدم خدمة الانترنت بتزويد المستخدم بالخدمة وتوصيله بالانترنت.

كيف اختار مقدم خدمة الانترنت فائقة السرعة ADSL؟ عند اختيارك مقدم خدمة الانترنت فائقة السرعة يجب أن تراعي ما يلي:

- جودة الخدمة.
- الأسعار ومستوي الأداء.
- خدمة العملاء والتركيب، و تواجهه في مكان قريب منك.
- تفاصيل الفاتورة ودقة بياناتها، و تنوع طرق التحصيل.
- الأمن، و يشمل: نظم البيانات الإحتياطية (التي تستخدم في حالات الطوارئ)، إجراءات الحماية من فيروسات

كما تسمح هذه التكنولوجيا باستخدام النطاقات الغير مستخدمة في خطوط التليفون لنقل البيانات بسرعات فائقة إلى المشتركين بدون التأثير علي الخدمة التليفونية العادية الأمر الذي يعني استخدام خط التليفون في إجراء المكالمات و في الوقت نفسه في الاتصال بالانترنت بصورة دائمة.

اعتمد الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات شكل جديد لمبادرة الانترنت فائقة السرعة ADSL وذلك بهدف زيادة عدد مشتركى الخدمة، حيث قام الجهاز القومي لتنظيم الإتصالات بطرح الفرصة أمام التحالفات الدولية للحصول على تراخيص إنشاء وتشغيل كابلات اتصالات دولية لكسر احتكار الشركة العالمية التي تزود مصر بخدمة الربط الدولي مع الانترنت وبالتالي فإن أسعار هذا الربط سوف تكون مستقبلا أقل بكثير مما هو عليه حاليا مما ينعكس إيجابا على تخفيض اشتراكات خطوط الانترنت فائقة السرعة للمشاركين، حيث يتاح حاليا عروض تناسب كافة شرائح المجتمع و هذه العروض متاحة كما يلي:



إذا لم تكن لديك أي معلومات عن مقدمي الخدمة عليك القيام بالبحث عن تلك المعلومات عن طريق:

عليك أن تراجع الخيارات التي يقدمها مقدمو خدمات الإنترنت للوصول لإدارة خدمة العملاء، حيث يتم تقديم أرقام هواتف و مواقع إلكترونية و عناوين بريد إلكتروني لمختلف أنواع الشكاوى و الإستفسارات مثل الأمور الفنية و السلع و الخدمات و المبيعات و الفواتير بالإضافة لرقم إدارة خدمة العملاء و بريدها الإلكتروني.

### هل تعلم؟!

#### عدم قانونية المشاركة في خدمة الـ ADSL على خط التليفون؟

أن القيام بالمشاركة في خط الـ ADSL هو إعادة تقديم لخدمة الـ ADSL من قبل صاحب خط التليفون، حتى و لو كان بدون مقابل مادي، وهذا أمر غير قانوني طبقاً لما هو مذكور في قانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ بشأن عدم السماح بإعادة تقديم خدمات الاتصالات لغير المرخص لهم من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.

و أن القيام بالمشاركة في خط الـ ADSL هو استخدام خط التليفون لغير العين المؤجرة وهذا يكون إخلالاً بالعقد المبرم بين صاحب خط التليفون ومقدم خدمة التليفون الثابت، حيث ينص العقد على أن استخدام خط التليفون يكون للعين المؤجرة أو المملوكة فقط مما يجعل من حق الشركة المصرية للاتصالات فسخ العقد مع صاحب خط التليفون.

- تصفح المواقع الالكترونية على شبكة الإنترنت الخاصة بمقدمي تلك الخدمة في مصر وتعرف علي كافة المعلومات الخاصة بباقات الخدمات التي يقدمونها.
- التوجه لأصدقائك وأفراد أسرتك أو زملاءك في العمل واسألهم عن أي معلومات عن مقدمي خدمة الـ ADSL.
- ثم قم بالرجوع إلي الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات (انظر المعلومات الخاصة بمركز الاتصال) لتتأكد من أن مقدمي الخدمة مرخص لهم ويمكنهم تقديم الخدمة في منطقتك.
- يمكنك الإشتراك في نظام إنترنت الأسرة أو Family Internet، و الإشتراك بهذا النظام ليس له أية رسوم إضافية وتتيح لولي الأمر مراقبة ما يقوم به أطفاله علي الإنترنت كما تقلل بنسبة كبيرة من إمكانية الوصول للمواقع الإباحية.

"التكنولوجيا الـ ADSL تستخدم نطاقات غير مستخدمة في خطوط التليفون لنقل البيانات بسرعات فائقة إلي المشتركين بدونه التأثير علي الخدمة التليفونية العادية"

## "المشاركة في خط ال ADSL يضع صاحب خط التليفون تحت طائلة القانون"

كذلك القيام بالمشاركة في خط ال ADSL هو تقليل من جودة الخدمة الممنوحة لصاحب خط التليفون وجميع المشاركين له حيث أن السعة المخصصة لخدمة مستخدم واحد يتم تقسيمها على جميع المستخدمين المشاركين على نفس خط التليفون والاستئصال.

### احذر!

فالقيام بالمشاركة في خط ال ADSL يضع صاحب خط التليفون تحت طائلة القانون في حالة قيام أياً من المشاركين له بارتكاب أي جرائم أو مخالفات على الإنترنت حيث أن جميع التحريات سوف تشير إلى صاحب خط التليفون ولن يكون بالإمكان تحديد أي مسؤولية على المشاركين له.

و القيام بالمشاركة في خط ال ADSL يحمل صاحب خط التليفون عبء تسديد فواتير أي خدمات على الإنترنت يكون قد استفاد بها أياً من المشاركين في الخدمة ولم يسدد فواتيرها مثل Video on Demand أو VOIP وهي الخدمات التي سوف تكون أكثر انتشاراً في المستقبل القريب.

هل أنت مشترك في أى  
خدمة اتصالات مثل:  
المحمول - الإنترنت  
التليفون الثابت؟

هل واجهتك مشكلة مع الشركة  
مؤدية الخدمة وعجزت عن حلها؟

اتصل بالخط الساخن (١٥٥)  
أو المجاني (٠٨٠٠ ٣٣٣٠ ٣٣٣)  
وسوف نعمل على حل المشكلة



الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات

القرية الذكية مبنى B٤ - الكيلو ٢٨ طريق مصر/الاسكندرية الصحراوى

ت: +٢٠٢ ٣٥٣٤٤٠٠٠ ف: +٢٠٢ ٣٥٣٤٤١٥٥

<http://www.ntra.gov.eg>