

الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات



دليل معاملتك مع شركات الاتصالات



المحتوى

- تمهيد ----- ١
- رؤية الجهاز ----- ١
- تعريفات تهمك ----- ٢
- شفافية ودقة المعلومات المتعلقة بالخدمات والعروض ----- ٤
- إتاحة الخدمات دون تمييز ----- ٥
- عقود تقديم الخدمة ----- ٥
- ما هو الحد الأدنى من المعلومات والشروط الواجب توافرها في عقود الخدمة ؟ --- ٥
- المحافظة على سرية وخصوصية بياناتك ----- ٦
- بدء تشغيل الخدمة ----- ٦
- جودة الخدمة ----- ٦
- خدمات التليفون المحمول ----- ٧
- كيف أتعاهد على خطوط المحمول بشكل صحيح؟ ----- ٨
- استبدال شرائح المحمول ----- ٩
- الاطلاع على معلومات حول خطوط التليفون المحمول ----- ٩
- الأنظمة المتوفرة لخطوط التليفون المحمول ----- ٩
- الأنظمة سابقة الدفع (شحن الرصيد) ----- ٩
- الأنظمة آجلة الدفع (الفواتير) ----- ١٠
- مسؤولية الشركة والمستخدم بخصوص الفواتير ----- ١٠
- خدمات القيمة المضافة ----- ١١
- ما هي خدمات القيمة المضافة؟ ----- ١١
- نصائح عند الاشتراك بخدمات القيمة المضافة ----- ١١
- الالتزامات المتعلقة بالعروض الترويجية ----- ١٢
- التجوال الدولي ----- ١٣
- حقوقك أثناء استخدام التجوال الدولي ----- ١٣
- نقل الأرقام ----- ١٣
- المحافظ الإلكترونية ----- ١٤
- أحكام عامة للاشتراك في المحافظ الإلكترونية ----- ١٤
- الخدمات التي تقدمها المحافظ الإلكترونية ----- ١٥
- نصائح عند الاشتراك بخدمات المحافظ الإلكترونية ----- ١٥
- كيف تحمي تليفونك المحمول ----- ١٥

- خدمة الإنترنت الثابت (المنزلي) ----- ١٧
- طرق التعاقد ----- ١٨
- إلغاء الخدمة ----- ١٩
- حقوقك ومسئولياتك عند طلب إلغاء الخدمة ----- ١٩
- نصائح تساعدك على التمتع بخدمة مرضية للإنترنت الثابت ----- ١٩
- خدمة التليفون الأرضي ----- ٢١
- طرق التعاقد ----- ٢٢
- المكالمات الدولية ----- ٢٢
- الفواتير ----- ٢٢
- نصائح تهمك ----- ٢٣
- مبالغ التأمين ----- ٢٣
- الاتصالات التسويقية ----- ٢٣
- تعديل أو إضافة الخدمات ----- ٢٤
- التنازل عن الخدمة ----- ٢٤
- تعليق الخدمة مؤقتًا ----- ٢٥
- حقوقك داخل فروع الشركات ----- ٢٥
- السداد الإلكتروني ----- ٢٥
- المستخدمون ذوو الإعاقة ----- ٢٦
- أرقام الإغاثة والطوارئ ----- ٢٦
- ما هي واجباتك عند التعاقد على خدمات الاتصالات؟ ----- ٢٧
- الشكاوى والتواصل مع خدمة عملاء مقدمي الخدمة ----- ٢٧
- طرق التواصل وإجراءات تصعيد الشكاوى للجهاز ----- ٢٨

تمهيد

الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات هو هيئة قومية مختصة بتنظيم قطاع الاتصالات في جمهورية مصر العربية وفقاً للقانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ بشأن تنظيم الاتصالات، يدخل في نطاق اختصاصه منح التصاريح والتراخيص اللازمة لتقديم خدمات الاتصالات ووضع الخطط واللوائح والقواعد اللازمة لإدارة سوق الاتصالات من خلال تنظيم العلاقة بين الدولة والشركات والمستخدمين؛ ومن مهام الجهاز الرئيسية تحديد معايير جودة الخدمة ومراقبة السوق للتأكد من تطبيق معايير المنافسة العادلة، وجودة الخدمات، والحفاظ على حقوق المستخدمين، وذلك كله على نحو يواكب أحدث وسائل التكنولوجيا ويلبي احتياجات المستخدمين بأنسب الأسعار في إطار قواعد المنافسة الحرة بين الشركات والقائمة على عدم التمييز بين العملاء وحماية حقوق المستخدمين



رؤية الجهاز

تطوير سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ليصبح من الأسواق الرائدة عالمياً في جودة الخدمات المتاحة للمستخدمين، وفتح آفاق الاستثمار في السوق في ظل بيئة تنافسية عادلة وآمنة.

تتمحور رؤية الجهاز حول ثلاثة محاور: الدولة، الصناعة، المستخدم



هذه المراكز الثلاثة تشكل مثلث متساوي الأضلاع. فالدولة تضع السياسات القومية لقطاع الاتصالات، لإدارة الموارد النادرة (مثل الطيف الترددي والترقيم...)، وتنظيم وتعزيز الأسس والمبادئ الخاصة بالمنافسة الحرة بين كافة الأطراف المعنية بصناعة الاتصالات، التي تُعتبر بدورها أحد دوافع الاقتصاد المصري والروافع التي تعمل على تنمية المجتمع والفرد، والارتقاء بمستواه المعيشي والاجتماعي، خاصة وأن هذا الفرد (المستخدم) هو نواة المجتمع والدولة وأحد التروس الرئيسية في تطوير ونمو وازدهار صناعة الاتصالات في مصر.

ورغبة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في تحقيق أهدافه المنصوص عليها في القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ بشأن تنظيم الاتصالات وخاصة المتعلقة بحماية حقوق المستخدمين، وتحقيق مبدأ الشفافية وعلانية المعلومات وتحقيق المساواة بين الشركات المرخص لها بتقديم الخدمات وبين حقوق مستخدمي تلك الخدمات، أصدر الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات هذا الدليل والذي يشمل أهم الإجراءات والقرارات التنظيمية المتعلقة بتعاملات المستخدم مع الشركات المرخص لها بتقديم خدمات الاتصالات، بالإضافة لمجموعة من النصائح التي تساعد المستخدم على اتخاذ القرار الصحيح عند الاختيار أو طلب الخدمة



أو إنهاؤها من قبل مقدم الخدمة بموجب أحكام وشروط الخدمة، أو إنهاؤها بموجب طلب من الجهاز وفقاً لأحكام القوانين السارية.

نقل الأرقام بين مقدمي خدمات الهاتف المحمول: خاصية نقل الأرقام بين الشركات مقدمي خدمات التليفون المحمول هي خدمة من خدمات الاتصالات تمكن عملاء شركات التليفون المحمول من الاحتفاظ بأرقامهم مع تغيير الشركة المقدمة للخدمة مما يعطى الحق للعميل بالاحتفاظ برقم هاتفه المحمول بصرف النظر عن الشركة المقدمة للخدمة ويعطيه حرية الانتقال إلى الشركة المناسبة له دون الإضرار على فقدان رقمه

الخدمات آجلة الدفع: (الفاتورة) : يقصد بها خدمات مقدمة من قبل الشركة تُمكن العميل من استخدام الخدمة نظير مقابل مالي يدفع بعد الاستخدام بناء على الفاتورة الدورية التي تصدر من قبل مقدم الخدمة.

الخدمة مسبقة الدفع: يقصد بها خدمات مقدمة من قبل مقدم الخدمة تُمكن العميل من استخدامها نظير مقابل مالي يُدفع قبل تقديم الخدمة.

الفاتورة: يقصد بها المستند الذي يصدره مقدم الخدمة بشكل دوري ومنتظم كل شهر ميلادي، والمتضمن لتفاصيل المقابل المالي الذي يطلبه مقدم الخدمة من المشترك نظير الخدمة/الخدمات التي تعاقد عليها وقد يكون في صورة ورقية أو إلكترونية حسب الاتفاق مع العميل.

الحد الائتماني: يقصد به الحد الأقصى لإجمالي مقابل الخدمة التي يجب على المستخدم سدادها خلال دورة فوترة واحدة (سواء كان السداد يتم بشكل يومي أو شهري).

العروض والباقات: يقصد بها العروض الدائمة أو المؤقتة التي يطرحها مقدمي خدمات الاتصالات للاشتراك بها من قبل العملاء وتتضمن مزايا مختلفة عن تلك المتوفرة في خطط أسعار أو منتجات أخرى قائمة.

الأيام المجانية: يقصد بها فترة مؤقتة يمنحها مقدم الخدمة للعميل بهدف تجربة بعض الخدمات التي تطرحها الشركة.

فترات السماح: يقصد بها الفترات التي يمنحها مقدم الخدمة للعميل لفترة محددة قبل إيقاف

الجهاز: يقصد به الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات المنشأ بموجب أحكام قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالقانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣.

خدمة/الخدمات: يقصد بها الخدمات المرخص بها من قبل الجهاز، على سبيل المثال وليس الحصر (خدمات الهاتف الثابت والهاتف المحمول والإنترنت الثابت وغير ذلك من الخدمات المرخص بها على شبكات الاتصالات العامة)

الشركات/مقدمي الخدمة: يقصد بها الشركات الحاصلة على ترخيص بتقديم خدمات الاتصالات من قبل الجهاز

المشارك/العميل: يقصد به أي شخص طبيعي أو اعتباري متعاقد مع أي شركة للحصول على الخدمة ويكون مسؤولاً قانوناً عن التعاقد

المستخدم: يقصد به أي شخص طبيعي أو اعتباري يستعمل الخدمة أو يستفيد منها.

المستخدم ذو الإعاقة: يقصد به الشخص ذو الصفة الطبيعية الذي لديه إثبات رسمي بأنه شخص مصاب بأحد أنواع الإعاقات الكلية أو الجزئية المنصوص عليها في قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم ١٠ لسنة ٢٠١٨ ولائحته التنفيذية، والذي يحد أو يعيق استخدامه الكامل والفعال لخدمات الاتصالات أو الخدمات المرتبطة بها أو الوصول إلى منافذ مقدم الخدمة من أفرع ومراكز خدمة عملاء ومواقع إلكترونية وتطبيقات هواتف محمولة والتي يمكن للمستخدمين الآخرين غير ذوي الإعاقة الوصول إليها.

عقد الخدمة: يقصد به وثيقة تتضمن الاتفاق بين مقدم الخدمة والعميل والذي يتم بموجبه تقديم الخدمة، وتحديد الأحكام والالتزامات والأسعار لتلك الخدمة، وأي تعديل عليه، ويتم اعتماد اشتراطاته من الجهاز.

تاريخ بدء الخدمة: يقصد به التاريخ الذي تخطر فيه الشركة المشترك بتفعيل الخدمة، سواء النص على ذلك في العقد أو في وقت لاحق لتاريخ توقيع العقد من خلال أي وسيلة تواصل يتم الاتفاق عليها مع المشترك كالرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني أو المكالمات الهاتفية أو البريد العادي وغير ذلك ...

إلغاء الخدمة: يقصد به إنهاء الخدمة المقدمة للمشارك بناءً على طلبه وفقاً لأحكام التعاقد،

⑤ **خدمات القيمة المضافة على شبكات الهاتف المحمول:** يقصد بها الخدمات التي تصاحب خدمات الاتصالات الأساسية، كخدمة الكول تون أو الاشتراك في مسابقات أو الحصول على خدمات إخبارية أو رياضية، أو مشاهدة أفلام، أو شراء محتوى إلكتروني مثل الألعاب الإلكترونية أو التطبيقات، وذلك بمقابل إضافي بخلاف مقابل الخدمة الأساسية المتعاقد عليها.

⑤ **برنامج الولاء:** يقصد به مجموعة من المزايا التي يوفرها مقدم الخدمة لعملائه مقابل حجم استهلاكهم لبعض الخدمات في صورة نقاط يتم استبدالها بخدمات أخرى أو منتجات حسب الاتفاقيات التي يبرمها مقدم الخدمة مع كيانات أخرى.

⑤ **البيانات الشخصية:** يقصد بها أي بيانات أو معلومات متعلقة بالمستخدم أو أي بيانات تحدد الهوية النفسية أو الصحية أو الاقتصادية أو الثقافية أو الاجتماعية أو السلوكية للمستخدم من شأنها أن تؤدي إلى معرفة المستخدم على وجه التحديد بصفة مباشرة أو غير مباشرة، ويشمل ذلك الاسم، الرقم القومي، العنوان، أرقام التواصل، الممتلكات الشخصية، رقم الحساب البنكي أو البطاقة الائتمانية، صورة المستخدم، وغير ذلك من البيانات ذات الطابع الشخصي.

⑤ **مراكز الإغاثة والطوارئ:** يقصد بها خدمة الاتصالات التي تتيح لأي فرد من المستخدمين الاتصال في أي وقت في مناطق التغطية وبدون تحمل أي مقابل بأي جهة من جهات الإغاثة والطوارئ بغرض إبلاغهم بأي حالة طارئة وتشمل هذه الجهات على الأخص (شرطة النجدة - المطافئ والدفاع المدني - الإسعاف)

⑤ **القوة القاهرة:** يقصد بها أي حدث أو ظرف أو أحداث وظروف مجتمعة لا يمكن دفعها كما لا يمكن التنبؤ بوقوعها وتكون خارجة عن إرادة الشركة مقدمة الخدمة والجهاز وتسبب في أو / تؤدي إلى / استحالة تنفيذ الالتزامات الواقعة على الشركة مقدمة الخدمة أو إلى إعاقة هذا التنفيذ بشكل جسيم وتشمل تلك الأحداث والظروف على سبيل المثال لا الحصر (الحرب والأعمال العدوانية، الإشعاعات النووية، الفيضانات والسيول المؤثرة).

الخدمة ليتمكن من استخدام الخدمة لحين إعادة الشحن أو دفع الفواتير أو استيفاء أية متأخرات.

⑤ **تحديد الاستخدام:** يقصد به قيود أو استثناءات يضعها مقدم الخدمة في التعاقد مع المشترك تقيد الاستخدام لبعض الخدمات، وتتضمن هذه القيود على سبيل المثال حجم البيانات، عدد الدقائق، السرعة.

⑤ **تعليق الخدمة:** يقصد به إيقاف الخدمة المقدمة للمستخدم مؤقتاً، بناءً على طلبه بمقابل أو بدون وفقاً لآلية محددة يتم توضيحها في نموذج التعاقد، أو إيقافها من قبل مقدم الخدمة بموجب أحكام وشروط التعاقد أو الضوابط والقواعد الصادرة من الجهاز في هذا الأمر، أو بموجب توجيه من الجهاز بذلك. ويشمل ذلك إيقاف الخدمة؛ عدا الاتصال بخدمات الطوارئ، ووسائل التواصل بمقدم الخدمة.

⑤ **التجوال الدولي:** يقصد به خدمة تمكن مستخدمي خدمات الهاتف المحمول من استخدام خطوطهم بنفس الرقم أثناء زيارة دول أخرى مقابل تعريفية مختلفة عن خطة الأسعار المتعاقد عليها يتم تحديدها وفقاً لاتفاقيات مقدم الخدمة الخاص به مع مقدم/مقدمي خدمة آخر/آخرين في الدولة التي يقصدها.

⑤ **التأمين:** يقصد به المبالغ المالية التي يطلبها مقدم الخدمة من المشترك وفق أحكام القانون والترخيص الممنوح له، وذلك لضمان حقه المالي تجاه المستخدم لبعض الخدمات وتحتفظ الشركة بالتأمين كاملاً طوال مدة حصول العميل على الخدمة ثم يرد التأمين المذكور أو ما تبقى منه للعميل ولا تحسب فائدة على هذا المبلغ.

⑤ **الصيانة وإصلاح الأعطال:** تتضمن الإصلاح والصيانة أو الإحلال لأي من مكونات شبكة الشركة مقدمة الخدمة أو الأجهزة المتصلة بها والتي يتضمنها التعاقد مع العملاء.

⑤ **المحافظ الإلكترونية للهاتف المحمول:** يقصد بها خدمة تتيح للعميل كمالك أو حائز للهاتف المحمول فتح محفظة إلكترونية على خط الهاتف المحمول المسجل باسمه، تتيح المحافظ الإلكترونية لمالكها إجراء معاملات مالية إلكترونياً من خلال الهاتف المحمول (باستخدام ال USSD أو التطبيق للهواتف الذكية) ومنافذ تقديم الخدمة.

شفافية ودقة المعلومات



“#من حقك
تحصل على معلومات
واضحة ودقيقة
وكاملة حول الخدمات
التي تتعاقد عليها”

أين يمكن أن تحصل على هذه المعلومات؟



تطبيقات الأجهزة
الذكية الخاصة
بكل شركة



الموقع الإلكتروني
للشركة



الفروع ومنافذ
تقديم الخدمة



الإعلانات عن
خدمات
كل شركة



أرقام خدمة
العملاء الخاصة
بالشركة

يجب أن تشمل تفاصيل الخدمات والعروض كافة الشروط والأحكام المتعلقة بأي أنظمة أو باقات تقدمها أو تعلن عنها الشركات مقدمة الخدمة، على أن تشمل على البيانات التالية كحد أدنى:

- ① أسعار الخدمات
- ② طريقة الاشتراك في الخدمة وطريقة إلغائها
- ③ معلومات عن أماكن أفرع ومنافذ تقديم الخدمة
- ④ للمكالمات الصوتية ضرورة تحديد أنواع المكالمات المتاحة في الباقة المتعاقد عليها (على سبيل المثال داخل الشبكة وخارجها إذا كانت خاصة بمجموعة اتصال معينة، تضمنها لمكالمات دولية من عدمه ...)
- ⑤ عدد الدقائق لكل نوع من أنواع المكالمات المتاحة في الباقة.
- ⑥ طريقة احتساب أنواع المكالمات والبيانات داخل الباقة.
- ⑦ آلية التعامل مع الدقائق أو كمية الميجا بايتس أو الرصيد المتبقي في الباقة، وإمكانية ترحيلها من عدمه
- ⑧ صلاحية انتهاء الرصيد وطرق تجديد الرصيد
- ⑨ توضيح لعدد الدقائق و/ أو الميجا بايتس المتوفرة في الباقة أو الرصيد
- ⑩ الطرق التي تمكن المستخدم من متابعة استخدامه للخدمات والتحكم فيها بشكل مستمر
- ⑪ الشروط الجزائية في حالة إلغاء الخدمة من قبل المشترك أو مخالفة أحد بنود التعاقد (إن وُجد)
- ⑫ كما تلتزم الشركة مقدمة الخدمة بإضافة الشروط والأحكام المتعلق بالخدمة والمعمدة من الجهاز على موقعها الإلكتروني ليتمكن المستخدم من الاطلاع عليها قبل التعاقد.



المقدمة على أن تقسم الشروط والأحكام في العقد المبرم بين الشركة والمستخدم إلى ثلاثة أقسام:

(بنود عامة - التزامات الشركة - التزامات المشترك)

ماذا يتضمن عقدك مع مقدم الخدمة من شروط؟

بياناتك الشخصية كالاسم والعنوان ووسائل التواصل معك

معلومات عن الخدمة المطلوبة وتشمل

نوع الخدمة أو الخدمات المتعاقد عليها ومواصفات تقديمها

تاريخ إبرام العقد ومدة التعاقد والمدة التي يجدد لها سواء كانت تلقائية أو بناء على طلبك

التزام الشركة مقدمة الخدمة

بالحفاظ على سرية المعلومات والبيانات

والاتصالات الخاصة بك وفقاً لأحكام القانون

تفاصيل أي قيود على استخدام الخدمات المقدمة (إن وُجد)

مواعيد اصدار فواتير الخدمة وشروط السداد المعتمدة من الجهاز متضمنة المصاريف الإدارية والضرائب

وقت استحقاق سداد الفواتير والحالات التي يتم فيها تعليق/ إيقاف الخدمة في حالة عدم التزامك بتوقيات السداد

آلية اخطارك بأي مستحقات لم تقم بسدادها

حقوقك في طلب فاتورة تفصيلية للخدمات المتعاقد عليها

حقوقك والتزاماتك والتزامات الشركة مقدمة الخدمة في حالة الإخلال بالعقد المبرم بينكما أو في حالة إنهاء العقد قبل نهاية مدته ووفاء الطرف المخل بكافة الجزاءات المالية والتعويضات

إجراءات نقل الخدمة أو التنازل عنها للغير

شروط تعديل الخدمة أو إنهاؤها أو تعليقها مؤقتاً

التزام الشركات المرخص لها بتقديم الخدمة بجودة مرضية واستمرارها بتلك الجودة وذلك وفقاً للمعايير المعتمدة من الجهاز

إصلاح الأعطال مع تعويضك عن حالات انقطاع الخدمة إذا كان السبب يرجع إلى الشركة مقدمة الخدمة وحدها

تلتزم الشركات مقدمة الخدمة بإتاحة الخدمات المرخص لها من الجهاز بتقديمها دون تمييز لأي سبب من الأسباب ولا يحق لها الامتناع عن هذه الإتاحة إلا لأسباب فنية أو تنظيمية يعتمدها الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات

كما تلتزم الشركة مقدمة الخدمة بمراعاة ما يلي:

تقديم خدماتها وفقاً للشروط والأحكام الموضحة في بنود التعاقد مع المستخدم والمتوافقة مع القرارات التنظيمية التي يصدرها الجهاز.

تقديم خدماتها لجميع المستخدمين دون أي تمييز على أي اعتبارات اجتماعية أو اقتصادية أو صحية.

عدم اشراك المستخدم في أي خدمة دون الحصول على موافقته

عدم اجراء أي تغيير على أرقام المستخدم إلا وفقاً للأحكام والإجراءات المنصوص عليها في بنود التعاقد وبموافقة الجهاز

توفير أفرع ومنافذ كافية لخدمة المستخدمين مع مراعاة انتشارهم وتوزيعهم الجغرافي.

#من حَقك طلب الحصول على أي خدمات اتصالات مرخص بها من الجهاز

(ما لم يعذر تقديمها لأسباب فنية أو تنظيمية)

عقود تقديم الخدمة



ما هو الحد الأدنى من المعلومات والشروط الواجب توافرها في عقود الخدمة؟

التعاقد على خدمات اتصالات يكون بشكل مباشر مع الشركة مقدمة الخدمة أو وفقاً لنموذج التعاقد المعتمد من الجهاز، مرفقاً به بياناً يوضح البيانات الشخصية للمشارك والبنود الأساسية للخدمة





جودة الخدمة

من حقك أن تحصل على الخدمات بجودة مرضية وفقاً للمحددات والمعايير الدولية المتعارف عليها وتوصيات الاتحاد الدولي للاتصالات ITU والمعتمدة من الجهاز

يمكنك الاطلاع على خريطة جودة خدمة شركات المحمول من خلال قسم «خدماتي» بتطبيق الجهاز My NTRA وهي خريطة تفاعلية توضح جودة الشبكات

١٠ إجراءات تسوية الشكاوى وآلية عمل مراكز خدمة العملاء التابعة للشركة

١١ أحقيتك في تصعيد شكاوك للجهاز في حالة عدم تلقيك حل مرضٍ من قبل الشركة مقدمة الخدمة

١٢ التزام الشركات المرخص لها بتحديد إجراءات استرداد مستحقاتك لدى الشركة في حالة إنهاء أو إلغاء العقد

٦٦ من حقك

تحصل في عقد الخدمة مع الشركة على المعلومات الأساسية التي توضح التزامات كل طرف والمعلومات التي تحتاجها حول تفاصيل الخدمة المتعاقد عليها

١٣ الإشارة في العقد لما يفيد اعتماده من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات

تذكر دائماً.. أن اطلاعك على بنود العقد بدقة أو

شروط واحكام الخدمة أو العرض قبل تفعيل

الاشتراك أحد أهم الوسائل لمعرفة حقوقك وواجباتك



المحافظة على سرية البيانات

١٤ تلتزم الشركات مقدمة الخدمة والعاملون لديها بالمحافظة على سرية وخصوصية ما يحصلون عليه من معلومات ومستندات أيّاً كانت طبيعتها تكون متعلقة بموضوع الخدمة وبعدم إفشائها للغير إلا بأمر قضائي أو بموافقتك كتابياً



بدء تشغيل الخدمة

١٥ يجب على الشركة مقدمة الخدمة اخطارك بـ «تاريخ بدء التشغيل» للخدمة المتعاقد عليها وما يترتب عليه من التزامات إدارية ومالية

١٦ بالنسبة للخدمات الثابتة (التليفون الارضي - الانترنت المنزلي) تلتزم الشركة مقدمة الخدمة برد المبلغ المدفوع عند التعاقد (إن وجد) في حالة عدم قدرتها على تركيب الخط أو توصيل الخدمة في مدة أقصاها اسبوعان من تاريخ التعاقد، وأربعة أسابيع في حالة أن يكون السبب خارج عن إرادتها لأي أسباب قهرية



خدمات التليفون المحمول



كيف أقوم بالتعاقد على
خطوط محمول بشكل صحيح؟

للمصريين، يمكنك اتباع الخطوات التالية لشراء خط التليفون المحمول



لكل خط محمول نموذج تعاقد
معتمد من الجهاز، تأكد من
احتفاظك بنسخة موقعة منك
ومن موظف الفرع ومختومة
من الشركة وذلك لكل خط
تتعاقد عليه



يحق لك برقمك القومي
الساري شراء بحد أقصى
10 خطوط صوتية و 5
خطوط انترنت



توجه الى أقرب فرع من
فروع شركة المحمول،
لتقديم أصل بطاقة الرقم
القومي الساري الخاص
بك لموظف الفرع

للأجانب، يمكنك اتباع الخطوات التالية لشراء خط التليفون المحمول



في حالة قيام العميل
الأجنبي بتجديد إقامته،
فعليه التوجه لفرع
شركة المحمول لتמיד
مدة صلاحية الخط



يتم ربط صلاحية خط
المحمول للأجانب بمدة
الإقامة، وبعد انقضاء
مدة الإقامة بـ 30 يوم يتم
إيقاف الخط ما لم يتم
المتعاقد الأجنبي بتجديد
مدة الإقامة



يحق للعميل الاجنبي
بجواز السفر الساري
الواحد شراء بحد أقصى
5 خطوط صوتية و 5
خطوط انترنت



توجه الى أقرب فرع من
فروع شركة المحمول،
لتقديم أصل جواز السفر
الساري الخاص بك
ومستند الإقامة الساري
لموظف الفرع

إذا كنت صاحب شركة وترغب في الحصول على حساب بعدد خطوط معين للعاملين لديك، فأليك الخطوات
والمستندات المطلوبة لفتح "حساب شركات" لدى أي من شركات المحمول

① تقديم صورة من السجل التجاري والبطاقة الضريبية للأنشطة التجارية أو تعهد كتابي موثق ومختوم
من الجهات الغير تجارية

② إقرار كتابي موثق ومختوم من الجهة المتقدمة باسم مفوض عنها للتعامل مع شركة المحمول
ورقمه القومي، مع ملاحظة أن المفوض هو الشخص المسئول عن كافة خطوط الحساب، وفي حالة تغيير
المفوض يجب اخطار شركة المحمول ببيانات المفوض الجديد وإعادة تقديم الإقرار.

③ لتعاقد المصريين على حساب شركات، يجب تقديم صورة ضوئية ملونة من الرقم القومي الساري
للمفوض عن الشركة، أو جواز السفر ومستند الإقامة الساريين إذا كان المفوض أجنبيًا.

مع الأخذ في الاعتبار وجوب تسجيل بيانات المستخدم الفعلي لكل خط من خطوط حساب الشركات، وعليه يقوم
المفوض عن الشركة أو الجهة الطالبة بتوقيع تعاقد يتضمن بند بالتزام الجهة التي يتبع لها المفوض بتحديث
بيانات الخطوط في حالة تغيير بيانات المستخدمين الفعليين (العاملين بالشركة أو الجهة) للخطوط التابعة للجهة

ما هي الأنظمة المتوفرة لخطوط التليفون المحمول؟



■ الأنظمة سابقة الدفع (شحن الرصيد)

تتوفر لدى الشركات مقدمة الخدمة العديد من الخيارات، فهناك باقات يومية وأسبوعية وشهرية للمكالمات الصوتية و/أو الموبايل إنترنت

يمكنك استخدام رصيدك دون الاشتراك في أي من الباقات، لكن ستكون تكلفة المكالمات أو استخدام الموبايل إنترنت أعلى

إذا كنت مهتم باستخدام خدمة الموبايل إنترنت بشكل خاص فهناك باقات مخصصة للإنترنت تمنحك عدد وحدات (ميغا بايتس) أكثر وتسهم في ترشيد نفقاتك

كما يمكنك اختيار الباقات الموفرة التي تمكنك من تحديد مجموعة اتصال معينة (إضافة عدد معين من أفراد أسرتك أو أصدقاءك) على مجموعة من الوحدات يتم تقسيمها بينكم سواء للمكالمات الصوتية أو الموبايل إنترنت، أو التواصل فيما بينكم بتعريفة مخفضة لسعر الدقيقة

في حالة تعاقدك على أي من الخدمات مسبقاً الدفع، تلتزم الشركة مقدمة الخدمة بتوفير معلومات واضحة حول شروط وأحكام تلك الخدمات:

توفير ونشر وسائل متنوعة تمكنك من متابعة استهلاكك للخدمات مسبقاً الدفع (الموقع الإلكتروني - التطبيق - الأكواد المختصرة)

إخطارك من خلال رسائل قصيرة بنسبة الاستهلاك الذي تم من الباقة المتعاقد عليها

بعد كل عملية شحن للرصيد، يلتزم مقدم الخدمة بإخطارك من خلال رسائل مجانية بالمبلغ الذي قمت بشحنه وأية مديونيات تم خصمها، وأي خصومات مالية من رصيدك لأي سبب فور إتمام عملية الخصم إن وجدت، فور الشحن

إتاحة معلومات عن موقف الرصيد المتبقي في حالات انتهاء فترة صلاحية الاشتراك

نشر معلومات عن فترات السماح لاستخدام الخدمة (عن طريق إجراء مكالمات واحدة على الأقل أو إعادة شحن الرصيد بحد أدنى كل ٩٠ يوم) والتي يترتب على تجاوزها دون إجراء مكالمات أو شحن الرصيد إيقاف الخدمة



ماذا تفعل إذا أردت استبدال شرائح التليفون المحمول؟

توجه إلى أقرب فرع من فروع الشركة لتقديم أصل الرقم القومي الساري للمصريين، أو أصل جواز السفر الساري للأجانب لموظف فرع الشركة

سيقوم موظف الشركة بالتأكد من تطابق مستند تحقيق الشخصية المقدم من العميل مع مستند تحقيق الشخصية المسجل به بيانات الشريحة على قواعد بيانات الشركة.

بعد ذلك ستقوم بمليء نموذج طلب تبديل الشريحة وتوقيعه



كيف تعرف عدد وأرقام التليفون المحمول المسجلة برقمك القومي؟



من خلال خدمة «أرقامى» الموجودة بتطبيق الجهاز My NTRA يمكنك معرفة عدد الخطوط المسجلة برقمك القومي لدى كل شركة

ماذا تفعل في حالة ظهور عدد خطوط غير معلومة لك؟

التوجه إلى أحد أفرع أو منافذ البيع الخاصة بشركة المحمول التابع لها

تقديم أصل بطاقة الرقم القومي السارية والمسجلة بتعاقد الهاتف المحمول أو جواز السفر الساري للأجانب.

الاستعلام عن الخطوط المسجلة باسمك والغير معلومة لك

اتخاذ القرار المناسب وفقاً لاحتياجاتك ولحماية حقوقك

في حالة طلبك إلغاء أحد خطوط المحمول المسجلة تحت رقمك القومي تلتزم الشركة مقدمة الخدمة بإلغائه بعد سداد أي مستحقات مالية عليه خاصة بالخط (إن وُجد)

❶ رسوم المكالمات الدولية (إن وُجد)، ورسوم التجوال الدولي (إن وُجد)

❷ أية ضرائب أو رسوم

ما هي مسؤوليات الشركة بخصوص الفواتير؟

❶ تلتزم الشركات مقدمة الخدمة بإصدار فاتورة تفصيلية في حالة طلبك إصدار تلك الفاتورة عن الخدمة أو الخدمات التي تعاقدت عليها طبقاً لنوع الخدمة، ويشترط أن توضح هذه الفاتورة تفاصيل استهلاك الخدمة وقيمتها وفترة الاستهلاك والفترة المسموح بها للسداد بدون مصروفات إضافية أو فوائد، كما يمكن أن تكون الفاتورة ورقية أو إلكترونية مجانية

❷ في حالة تأخرك عن سداد أية مبالغ مستحقة عليك، ستقوم الشركة بإخطارك بضرورة السداد خلال أسبوع من تاريخ الإخطار يحق للشركة بعد ذلك قطع الخدمة مع اتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في العقد

❸ يجب أن تتضمن الفواتير تحديد شروط السداد الحالية متضمنة الضرائب والمصاريف الإدارية وأية أعباء أخرى

❹ يجب أن تكون الفاتورة بلغة عربية واضحة ومفهومة، كما يمكن طلب فاتورة باللغة الإنجليزية حسب رغبتك

ما هي مسؤولياتك عند الاشتراك بأحد أنظمة الدفع الآجل (الفواتير)؟

❶ اقرأ فاتورتك بعناية، وإذا لاحظت وجود أية مبالغ لخدمات لم تقم بالتعاقد عليها أو طلبها، أو أية رسوم غير واضحة، عليك الرجوع إلى مركز خدمة عملاء شركتك أو زيارة أقرب فرع للاستعلام وتقديم شكواك إن دعت الحاجة

❷ من حقك عدم سداد أية مبالغ لخدمات لم تقم باستخدامها لحين البت في شكواك

❸ احرص على متابعة استهلاك الخدمات التي تعاقدت عليها فعلياً من خلال الوسائل الإلكترونية المجانية التي يوفرها مقدم الخدمة مثل الموقع الإلكتروني وتطبيق الهواتف الذكية والأرقام المختصرة المجانية

إذا قررت اختيار أحد الباقات داخل أنظمة المحمول سابقة الدفع فهناك خطوات عملية تساعدك على تحديد الباقة الأنسب:

■ اختر نوع الباقة حسب احتياجك (مكالمات - انترنت أو الاثنين معاً)

■ راجع ميزانيتك قبل تجديد الباقة بما يناسب استهلاكك

■ حدد طريقة الدفع الأنسب لك (شحن رصيد - فواتير شهرية)

تذكر دائماً مراجعة الشروط والأحكام الخاصة بالباقة التي وقع عليها اختيارك قبل الاشتراك

من خلال تطبيق الجهاز My NTRA بقسم «تعريفتي» (كيف اختيار الباقة الأنسب لي) يمكنك تحديد احتياجاتك سواء للنظام أو الخدمة أو المبلغ الذي ترغب في دفعه شهرياً وسيقوم التطبيق بعرض كافة العروض والباقات المعتمدة من الجهاز والمناسبة لاحتياجاتك

■ الأنظمة آجلة الدفع (الفواتير)

هناك عدة أنواع من أنظمة الدفع الآجل:

❶ نظام الدفع الآجل بالفاتورة المفتوحة: يتيح لك هذا النظام استخدام خط المحمول دون تحديد سقف للاستخدام، ويتم إصدار فاتورة شهرياً بقيمة الاستهلاك

❷ نظام الدفع الآجل بالفاتورة (كنترول): يتيح لك هذا النظام الاشتراك بأحد خطط الأسعار الآجلة الدفع، ويتم إصدار فاتورة شهرياً بقيمة الاشتراك الشهري بالإضافة إلى أي استهلاك إضافي عن خطة الأسعار المختارة، ولا يتم قطع الخدمة عنك عند نفاذ الباقة ولكن يتم محاسبتك أيضاً داخل الفاتورة الشهرية عن الاستهلاك الزائد

❸ نظام الدفع الأجل بالحد الائتماني: وهو نظام آجل الدفع يمكنك من التحكم في اشتراكك الشهري من خلال تحديد حد ائتماني معين لقيمة الفاتورة الشهرية، تتوقف الخدمة عند الوصول إليه



ماذا تتضمن فاتورتك الشهرية؟

❶ رسوم الاشتراك الشهري للخدمة الأساسية الخاصة بك

❷ رسوم خدمات القيمة المضافة (إن وُجد)

❸ رسوم أي استهلاك زائد عن باقتك سواء دقائق أو رسائل أو ميجا بايتس

قد يمنحك مقدم الخدمة مزايا مقابل استهلاكك للخدمة كالوحدات المجانية، أو مجموعة من النقاط تضاف لحسابك طبقاً لبرامج الولاء الخاصة بكل شركة، يمكنك استبدال هذه النقاط بخدمات أو منتجات أخرى من جهات تجارية وخدمية متعاقدة مع شركتك. من المفيد الاستفسار من مقدم الخدمة الخاص بك عن تفاصيل تلك المزايا وكيفية الحصول عليها

❖ عدم اشراك أي مستخدم في أي خدمة بدون موافقته المسبقة حتى إذا كانت الخدمة مجانية أو لا تتطلب اشتراك.

❖ ظهور اسم الجهة أو الرقم الذي يتم من خلاله الاعلان عن الخدمة.

❖ في حالة تقديم الخدمات ذات الاشتراكات الدورية يتم ارسال رسالة للمستخدم في كل مرة قبل تجديد الاشتراك لتذكيره بموعد الدفع وما يستحق من الدفع (سعر الخدمة) وطريقة الدفع وكيفية الخروج من الخدمة (إنهاء الخدمة).



تذكر.. أنه يمكنك الاستعلام عن خدمات القيمة المضافة أو إلغاؤها في أي وقت عن طريق الكود الموحد المجاني #155* الذي أطلقه الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لتيسير استعلامك عن تلك الخدمات أو إلغاؤها

▪ إذا قررت الاشتراك بأحد خدمات القيمة المضافة، فهناك مجموعة من النصائح عليك إتباعها

❖ لا تقم بالاشتراك في أحد خدمات القيمة المضافة قبل الاطلاع بشكل دقيق على طبيعة الخدمة وقيمتها ومواعيد سدادها.

❖ احرص على الاحتفاظ بنسخ من فواتيرك الشهرية سواء إلكترونياً أو ورقياً للرجوع إليها عند الحاجة

❖ احرص على الاحتفاظ بأي اشعارات (ورقية - إلكترونية) لأية مبالغ قمت بسدادها لمقدم الخدمة



خدمات القيمة المضافة للتليفون المحمول

ما هي خدمات القيمة المضافة ؟

الخدمات الأساسية للتليفون المحمول هي خدمات الاتصال الصوتي أو إتاحة الاتصال بشبكة الإنترنت، إلا أن هناك خدمات إضافية تقدم أيضاً بجانب تلك الخدمات الأساسية كخدمة الكول تون أو الاشتراك في مسابقات أو الحصول على خدمات إخبارية أو رياضية، أو ألعاب، أو مشاهدة أفلام، أو شراء محتوى إلكتروني مثل الألعاب الإلكترونية أو التطبيقات، وذلك يتم بمقابل عن طريق الخصم من رصيد الهاتف المحمول أو إضافة القيمة للفاورة الشهرية

ما هي حقوقك عند طلب الحصول على أحد خدمات القيمة المضافة؟

❖ الحصول على معلومات كاملة حول الخدمة أو العرض التي ترغب في الاشتراك بها أو الحصول عليها من خلال مقدم الخدمة عن طريق رقم مجاني أو تطبيق الهواتف الذكية أو الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة، وذلك قبل إتمام الاشتراك.

❖ الحصول على بيانات واضحة بخصوص تفاصيل السداد ومقابل الاشتراك في الخدمات أو الحصول على محتوى ما.

❖ الحصول على إشعارات من خلال رسائل نصية قصيرة بأي خصومات تتم على رصيدك مقابل أي خدمة قيمة مضافة سواء للاشتراك في الخدمة أو تجديداتها.

❖ طلب إيقاف كل أو بعض الرسائل التي لا ترغب في الحصول عليها.

❖ طلب إلغاء أي خدمة قيمة مضافة سواء كانت مجانية أو مدفوعة لمرة واحدة أو ذات اشتراك دوري (يومي/ شهري ...) وذلك في أي وقت وبصورة مجانية.

تلقائياً بعد انتهاء الفترة المجانية، ولا يتم احتساب أي رسوم أو مقابل استهلاك عليك.

٢- توضيح عدد الأيام المجانية في رسالة أو مكالمة الاعلان عن الخدمة، سعر الخدمة، وطريقة المحاسبة بعد الأيام المجانية وفي هذه الحالة لابد من اخطارك بتاريخ انتهاء الأيام المجانية للعرض الترويجي قبل انتهائه بما لا يقل عن ٢٤ ساعة لتتمكن من اتخاذ القرار بالاستمرار من عدمه

كما تلتزم الشركة مقدمة الخدمة عند الاعلان عن عروضها أو خدماتها بـ:

١- ابلاغك بنوع العرض/الخدمة وكيفية محاسبتك عليه سواء لمرة واحدة فقط للحصول على الخدمة / العرض أو ستم محاسبتك على أساس اشتراك دوري يوميا أو اسبوعيا أو شهريا

٢- ابلاغك برقم مجاني يمكنك الرجوع إليه لمعرفة تفاصيل أكثر عن العرض/الخدمة إذا رغبت في الاشتراك

٣- الحصول على موافقة الجهاز لأي خدمة أو عرض ترويجي

من حقك
تعرف كافة التفاصيل المتعلقة بالعروض الترويجية عن طريق مختلف الوسائل المجانية التي يوفرها مقدم الخدمة

٤- بعض خدمات أو عروض القيمة المضافة قد تتضمن أياها مجانية، يتم بعدها البدء في محاسبتك، فتأكد من تفاصيل الخدمة أو العرض جيداً قبل الاشتراك.

٥- في حالة رغبتك إيقاف أو إلغاء أحد خدمات القيمة المضافة أو الرسائل الإعلانية/التسويقية ولم تتمكن من فعل ذلك من خلال تليفونك المحمول مباشرة، اتصل بمقدم خدمة التليفون المحمول الخاص بك واطلب منه إيقافها.

٦- عند اشتراكك في أحد خدمات القيمة المضافة للحصول على خدمات باشتراكات دورية أو شراء محتوى إلكتروني أو مشاهدة أفلام من خلال التطبيقات المُعدة لذلك، تابع رصيدك أو فاتورتك الشهرية وتأكد من دقة حساباتك،

٧- عند الاشتراك بأحد خدمات القيمة المضافة تأكد من الحصول على رسالة تتضمن التأكيد على عملية الاشتراك من قبل مقدم الخدمة.

٨- عند الاشتراك بأحد خدمات القيمة المضافة تأكد من تلقيك رسالة تتضمن طريقة إلغاء الخدمة أو العرض وأن طريقة الإلغاء مجانية.

٩- نبه أطفالك على عدم التعامل مع أي رسائل قصيرة أو مواقع إلكترونية تتضمن خدمات قيمة مضافة ذات مقابل يتم خصمها من الرصيد أو تضاف للفاتورة إلا بعد الرجوع إليك.

١٠- عند وجود أي شكوى بخصوص خدمات القيمة المضافة تقدمت بها لمقدم خدمة التليفون المحمول الخاص بك ولم يتم حلها خلال المدة المُحددة من قبل مقدم الخدمة، يمكنك الاتصال بمركز اتصال الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات كخطوة ثانية للتحقيق في شكواك



الالتزامات المتعلقة بالعروض الترويجية التي تشمل فترات مجانية

في حالة وجود عرض ترويجي على الخدمة يشمل أيام مجانية تلتزم الشركة مقدمة الخدمة باتباع أحد طريقتين:

١- توضيح عدد الأيام المجانية في رسالة الاعلان عن الخدمة، وفي هذه الحالة يتم إيقاف الخدمة



تذكر أن تتأكد من عدم تفعيل خاصية استخدام الإنترنت أثناء التجوال بتليفونك المحمول، لأن ترك هذه الخاصية فُعللة يعني أن تليفونك المحمول مُهيئ تلقائيًا لاستقبال بيانات كالصور والفيديوهات على مختلف تطبيقات المحدثات الشخصية مما قد يتسبب في تحميلك بتكاليف عالية جراء تحميل تلك البيانات.

• حقوقك أثناء استخدام خدمات التجوال الدولي

① إتاحة معلومات كاملة حول باقات التجوال الدولي للمكالمات والإنترنت على موقع مقدمي خدمات التليفون المحمول الإلكتروني ومن خلال مراكز خدمة العملاء والأفرع.

② إخطارك عبر رسائل نصية قصيرة مجانية فور وصولك والتقاطك شبكة مقدم خدمة المحمول بالدولة المستضيف بالمعلومات التالية:

- أسعار استلام المكالمات الصوتية وإرسال الرسائل النصية
- أسعار استخدام الإنترنت على شبكة المحمول بالبلد المستضيف
- وسيلة الاتصال بمقدم الخدمة المحلي الخاص بك مجانًا أثناء التجول
- أي قيود استخدام أثناء التجوال الدولي، يترتب عليها زيادة في مبالغ الفاتورة



نقل الأرقام بين مقدمي خدمات التليفون المحمول

ما هي اشتراطات نقل رقم التليفون المحمول لمقدم خدمة آخر للأفراد؟

① يجب أن تكون مالك للخط وتقديم بطاقة رقم قومي سارية للمصريين أو جواز سفر ساري للأجانب.

② التأكد من مرور فترة ٤ شهور على ملكيتك للرقم باسمك لدى الشركة الحالية

③ تسوية أي التزامات مالية على محفظة التليفون المحمول المفتوحة على الخط (إن وُجد)

ما هي خطوات نقل رقم التليفون المحمول إلى مقدم خدمة آخر للأفراد؟

④ يتوجه المشترك مالك الخط الي أحد منافذ البيع للشركة المُراد النقل إليها للتوقيع على

خاصية التجوال الدولي هي استخدام خط تليفونك المحمول خارج حدود مصر لإجراء المكالمات الصوتية أو استخدام الإنترنت على شبكة مقدم خدمة محمول آخر في دولة أخرى

كيف يتم التحاسب لهذه الخدمة؟

⑤ بدلاً من دفع تكلفة الخدمة لمقدم الخدمة في الدولة المستضيفة يتم احتساب التكلفة على مقدم الخدمة المحلي الخاص بك، الذي يقوم بدوره بتضمين قيمة استهلاكك في فاتورتك أو خصمها من رصيدك طبقًا لتعريفات التجوال المعلنة لكل بلد من دول العالم.

⑥ يجب الأخذ في الاعتبار أن أسعار خدمات التجوال الدولي مرتفعة مقارنة بتعرفة المكالمات المحلية، لذا عليك الرجوع لمقدم الخدمة الخاص بك أولاً قبل المغادرة للاستفسار منه عن تكلفة الخدمة في الدولة المقصودة.

⑦ تختلف أسعار خدمات التجوال الدولي للمكالمات والإنترنت عبر التليفون المحمول حسب تعريفات كل مقدم خدمة داخل الدولة المقصودة، احرص على الاطلاع على تلك الأسعار من خلال مقدمة الخدمة المحلي الخاص بك قبل السفر.

⑧ كافة مقدمي خدمات التليفون المحمول بمصر يطرحون عروض مختلفة لخدمات التجوال الدولي سواء للمكالمات الصوتية أو لاستخدام الإنترنت على شبكات المحمول، يمكنك الاختيار من بين تلك العروض بما يناسب احتياجاتك من خلال التواصل مع مقدم الخدمة الخاص بك أو الدخول على موقعه الإلكتروني حيث تتوفر كافة التفاصيل المتعلقة بتلك العروض.

كيف أقلل من مصاريف مكالماتي عند استخدام خدمة التجوال الدولي؟

⑨ تذكر دائمًا أنك ستدفع قيمة كافة المكالمات الصادرة أو الواردة إليك، لذا عليك اختيار المكالمات التي تود الرد عليها، مع العلم أن سعر الدقيقة الواردة أقل من سعر الدقيقة الصادرة في معظم الأحيان.

⑩ عند الصعود للطائرة للسفر للدولة المستضيفة

أي رصيد أو نقاط خاصة بخطك مع الشركة (المنتقل)

استخدم النقاط والهدايا (في حالة نظام الخطوط آجلة الدفع المعروف بنظام الفاتورة) إذا كان لديك أي أرقام أو رسائل نصية أو صوتية مسجلة على الشريحة احتفظ بها عن طريق نسخها على ذاكرة التليفون المحمول أو بأي وسيلة أخرى لأنه سيتم فقد كافة البيانات فور التغيير للشريحة الجديدة

اطلع جيدًا على الشروط والأحكام الخاصة بعملية نقل الأرقام

كما يمكنك متابعة حالة الطلب الذي قدمته من خلال تطبيق الجهاز My NTRA بخدمة «نقل أرقام»

اضغط هنا لمشاهدة الفيديو لمعرفة خطوات نقل رقمك



المحافظ الإلكترونية للتليفون المحمول

• أحكام عامة للاشتراك في المحافظ الإلكترونية للتليفون المحمول



يجب أن يكون المستخدم حاملًا لبطاقة رقم قومي وخط محمول مسجل باسمه.

الحد الأقصى لكل بطاقة رقم قومي ٣ محافظ إلكترونية على ٣ أرقام محمول مختلفة.

لا يمكن فتح أكثر من محفظة إلكترونية على نفس خط المحمول.

لا يمكن الاشتراك بأحد المحافظ الإلكترونية على خط بيانات (داتا).

لا يمكن فتح أي محفظة إلكترونية إلا بالجنه المصري.

في حال قيام المستخدم بإيقاف خط التليفون المحمول المرتبط بمحفظة إلكترونية يمكنه استرداد الرصيد المتبقي في محفظته (إن وُجد) من خلال أحد البنوك المتعاقد مع شركة المحمول الخاصة به.

طلب النقل مع تقديم بطاقة الرقم القومي السارية أو جواز السفر الساري للأجانب

بعد التوقيع على طلب النقل مرفق به الشروط والأحكام المعتمدة من الجهاز يستلم المشترك الشريحة الجديدة (غير مفعلة)

يستلم المشترك أيضًا نسخة ورقية طبق الأصل من طلب النقل بعد ختم الأصل بخاتم الشركة المراد نقل الرقم إليها.

عند تفعيل الشركة المنتقل إليها للشريحة الجديدة سيستلم المشترك رسالة نصية تفيد باستبدال الشريحة القديمة بالشريحة الجديدة

مع العلم أن عملية النقل تتم كاملة خلال ٢٤ ساعة من وقت تقديم طلب النقل وطبقاً للقواعد التنظيمية لنقل الأرقام

في حالة رغبتك إلغاء طلب نقل الرقم (قبل تفعيل الشريحة على شبكة الشركة المنتقل إليها) يمكنك التوجه للشركة التي طلبت الانتقال إليها لملئ طلب الإلغاء وختمه بخاتم الشركة والحصول على نسخة ورقية طبق الأصل من طلب الإلغاء.

ماذا تفعل في حالة وجود مديونية عليك للشركة المنتقل منها وتم نقل الرقم وتفعيله على شبكة الشركة المنتقل إليها؟

في خلال ٦٠ يوم من تاريخ النقل تقوم الشركة المنتقل منها بإخطار الشركة المنتقل إليها بأي التزامات مالية على الرقم.

يُتاح للمشارك فترة سماح ٣٠ يوم يتمكن خلالها من سداد مبلغ المديونية وحصوله على إثبات من الشركة بالتسوية النهائية.

في حالة عدم سداد المبلغ وتسوية المديونية بعد انقضاء مدة الـ ٣٠ يوم سيتم فصل الرقم وذلك بمرور يوم عمل واحد من فترة السماح (٣٠ يوم) ويؤول الرقم بعد ذلك إلى الشركة الأصلية صاحبة الحيز الرقمي.

قبل أن تقوم بنقل رقمك.. تذكر ما يلي:

استخدم رصيدك أو نقاطك (في حالة نظام الخطوط مسبقة الدفع المعروف بنظام الكارت) لأنه عند البدء في تفعيل عملية النقل ستفقد

⑤ تحويل التبرعات للمؤسسات الخيرية والعلاجية.
⑤ تحويل نفقة المطلقات من بنك ناصر الاجتماعي
للمحافظ الالكترونية الخاصة بالمستحقين

يمكن الحصول على خدمات المحافظ الالكترونية
على حسب نوعية الخدمات المقدمة من خلال فروع
مقدمي الخدمة أو تطبيقات الهواتف الذكية أو الأكواد
المختصرة USSD

▪ نصائح عند الاشتراك بخدمة المحافظ الإلكترونية

⑤ تختلف بعض الشروط والأحكام باختلاف مقدم
الخدمة، لا تقم بالاشتراك في أحد المحافظ
الإلكترونية قبل الاطلاع على الشروط والأحكام
الخاصة بمقدم الخدمة الذي ترغب في الحصول
على خدماته، يمكنك الاطلاع على تلك الشروط
والأحكام الخاصة بكل مقدم خدمة من خلال
موقعه الإلكتروني أو الاتصال برقم خدمة العملاء
الخاص به.

⑤ كل مقدم خدمة له قائمة بالأكواد الخاصة
بخدمات ما بعد الاشتراك بخدمة المحافظ
الإلكترونية للاستعلام عن الرصيد أو تغيير الرقم
السري أو أكواد الشحن أو أكواد سداد الخدمات
والمرافق العامة المختلفة أو أكواد التحويل
..... إلخ، يمكنك مراجعة مقدم الخدمة التابع
له للحصول على تلك الأكواد من خلال موقعه
الإلكتروني أو من خلال الاتصال برقم خدمة
العملاء أو زيارة أحد الفروع للاستفسار

⑤ كل مقدم خدمة له رسوم خاصة بخدمة
المحافظ الإلكترونية سواء رسوم فتح الحساب أو
الرسوم السنوية أو رسوم السحب أو التحويل وغير
ذلك.... يمكنك الاستفسار من خلال مقدم الخدمة
الخاص بك عن تلك الرسوم قبل تفعيل الاشتراك

اضغط للاطلاع على الأسئلة الشائعة
عن المحافظ الالكترونية



⑤ يمكنك مراجعة شركة المحمول الخاصة بك من
خلال موقعها الإلكتروني أو رقم خدمة العملاء أو
زيارة أحد منافذها لمعرفة الحد الأدنى والأقصى
للمعاملات المالية الشهرية واليومية من خلال
منافذ شركات المحمول أو ماكينات الـ ATM.
⑤ الاشتراك بالمحافظ الإلكترونية وفتح الحساب
يتم من خلال أفرع ومنافذ شركات المحمول.
⑤ في حالة غلق المحفظة الإلكترونية يحق لك
استرداد المبلغ المتبقي بها، إن وُجد، من خلال
مقدم الخدمة

▪ الخدمات التي تقدمها المحافظ الإلكترونية

⑤ إيداع النقود في محفظة العميل في أفرع
شركات المحمول / منافذ مقدمي
الخدمة مثل (فوري - أمان)
وماكينات الصراف الآلي ATM ذات
خاصية العمل بدون كروت.

⑤ سحب النقود من محفظة العميل
في أفرع شركات المحمول / منافذ
مقدمي الخدمة مثل (فوري -
أمان) وماكينات الصراف الآلي
ATM ذات خاصية العمل بدون كروت.

⑤ تحويل النقود من محفظة
لأي محفظة أخرى تابعة لأي مقدم خدمة داخل
جمهورية مصر العربية.

⑤ تحويل النقود من حساب العميل البنكي
لمحفظته الإلكترونية لدى نفس البنك.

⑤ تحويل الأموال باستخدام الحسابات البنكية
الإئتمانية من داخل المحفظة

⑤ تحويل المرتبات والحوافز و المعاشات من
الشركات والمؤسسات إلى المحافظ الالكترونية
المملوكة للموظفين.

⑤ سداد فواتير أو شحن رصيد خدمات الاتصالات
داخل جمهورية مصر العربية.

⑤ سداد فواتير المرافق العامة و مصاريف
المدارس والجامعات.

⑤ سداد قيمة المشتريات من المواقع الإلكترونية
عن طريق إنشاء كلمة سر لكرت ائتماني
افتراضي مؤقت.

⑤ سداد المشتريات من المحلات التجارية باستخدام
QR-Code

قبل أن تضغط على أي رابط إلكتروني، وعند استقبالك لأي بريد إلكتروني لا تبادر بفتح أي رابط بداخله قبل التأكد من عدم احتوائه على أي فيروسات تتسبب في اختراق تليفونك

❖ إذا تركت خط محمول مسجل باسمك لشخص ما، فقد يستخدم خطك المحمول في إجراء مكالمات يعاقب عليها القانون، كالمعاكسات والاحتيال

❖ لهذه الأسباب وغيرها لا تترك أي خط محمول مسجل باسمك لأي شخص لا تثق به

❖ احرص دائماً على تحديث بيانات خطوط التليفون المحمول المسجلة باسمك من خلال التواصل مع شركتك، حتى تكون على علم بعدد وأرقام الخطوط المسجلة باسمك لدى كل شركة.

ماذا تفعل في حالة فقد أو سرقة تليفونك المحمول؟

❖ في حالة فقد أو سرقة تليفونك المحمول يجب عليك إبلاغ شركة المحمول فوراً لإيقاف أو تعليق الخط والمحفظة الإلكترونية المرتبطة به (إن وُجد)

❖ قم بتغيير جميع كلمات المرور الخاصة بمحفظتك الإلكترونية أو تطبيقات الدفع الإلكتروني أو أي حسابات مصرفية أو بطاقات ائتمان خاصة بك وذلك باستخدام أي جهاز آخر أو من خلال مقدم الخدمة.

❖ تواصل مع الشرطة للإبلاغ عن الفقد أو السرقة، وتأكد من توافر بعض المعلومات عن هاتفك المحمول التي ستطلبها الشرطة مثل الطراز، الرقم المسلسل، ورقم تعريف المعدات المتنقلة الدولية (IMEI)، ويمكن العثور على تلك الأرقام من خلال فاتورة الشراء أو الضمان أو البيانات المدونة على صندوق التغليف الخاص بالجهاز، أو من خلال إعدادات الضبط بالتليفون



كيف تحمي تليفونك المحمول

التليفون المحمول أصبح أداة شديدة الأهمية في حياتنا يمكن من خلاله إجراء العديد من المعاملات المالية والشخصية، لذلك:

❖ احرص على اختيار كلمة سر لتليفونك المحمول تكون مركبة وفريدة تشمل حروف وأرقام ورموز على ألا تتضمن اسمك أو تاريخ ميلادك أو أسماء أبنائك أو غير ذلك من المعلومات الشخصية المعروفة عنك.

❖ احرص على تفعيل خاصية العثور على الهاتف المتوفرة بمختلف التليفونات المحمولة الذكية، والتي تسمح لك بتتبع وتحديد مكان هاتفك في حالة فقدته أو سرقة.

❖ كن حذراً في كافة اتصالاتك الإلكترونية، فُكر قبل أن تضغط على أي رابط إلكتروني link، وعند استقبالك لأي بريد إلكتروني لا تبادر بفتح أي رابط إلكتروني link بداخله قبل التأكد من عدم احتوائه على أي فيروسات تتسبب في اختراق تليفونك

❖ كن حذراً بشأن استخدام مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي، ولا تُرسل أو تحفظ من خلالها أي معلومات شخصية تخص تليفونك المحمول كرقمه السري

عند شرائك لخط محمول مسجل برقمك القومي فقد أصبحت مسئولاً عن المكالمات التي تتم من خلاله والمعاملات التي تتم باستخدامه، فاحرص على الحفاظ على خطوط تليفونك المحمول لأسباب كثيرة منها:

❖ مع انتشار الخدمات الحكومية الإلكترونية، أصبحت خطوط المحمول مرتبطة بخدمات حكومية كبطاقات التموين واستخراج شهادات الحالة المدنية ورخص المرور وغير ذلك

❖ أيضاً مع تنوع وانتشار وسائل الدفع الإلكتروني، خطوط التليفون المحمول أصبحت مرتبطة بمحافظ مالية إلكترونية وبطاقات بنكية، لذلك كن حذراً بخصوص أرقامك السرية وأرقام حساباتك ولا تبلغ بها أي شخص حتى لو كان موظفاً بأحد جهات تقديم الخدمات.

❖ كن حذراً في كافة اتصالاتك الإلكترونية، فُكر



خدمة الإنترنت الثابت (المنزلي)





طرق التعاقد على خدمة الإنترنت الثابت (المنزلي)

طرق التعاقد المباشر على خدمة الإنترنت الثابت (المنزلي)

زيارة أحد أفرع مقدمي الخدمة مباشرة،
والتوقيع على المستندات المطلوبة
لإتمام التعاقد (استمارة حجز الخط وعقد
الخدمة)



الفروع ومناقد
تقديم الخدمة

يمكنك الاتصال بمقدم الخدمة الذي وقع
عليه اختيارك وطلب إتمام التعاقد عن
طريق زيارة منزلية، في هذه الحالة بعد
تحديد الموعد مع الشركة سيتطلب
وجودك شخصياً بالمنزل عند حضور ممثل
خدمة عملاء الشركة للتوقيع على
المستندات المطلوبة لإتمام التعاقد
(استمارة حجز الخط وعقد الخدمة)



طلب زيارة منزلية

في كلتا الحالتين سيقوم ممثل خدمة عملاء الشركة
التي وقع عليها اختيارك بالاستعلام لك أولاً عن
الباقات المناسبة لسرعة الخط الخاص بك، وتسجيل
بياناتك.

كما يمكنك طلب التعاقد عن طريق:

الاتصال برقم خدمة عملاء الشركة
وسيقوم ممثل خدمة العملاء بالاستعلام
لك أولاً عن الباقات المناسبة لسرعة الخط
الخاص بك، وتسجيل بياناتك، بعد ذلك
سيقوم بتوجيهك لأقرب فرع لك للتوقيع
على استمارة الحجز وعقد الخدمة.



التليفون

أما إذا كان طلب التعاقد عن طريق الموقع
الإلكتروني للشركة أو التطبيق الخاص بها،
فستقوم بمليء استمارة إلكترونية، بعدها
سيتواصل معك أحد ممثلي خدمة عملاء
الشركة للتأكيد على البيانات وإبلاغك
بالباقة المناسبة لسرعة الخط الخاص بك،
وتوجيهك لأقرب فرع لك للتوقيع على
استمارة الحجز وعقد الخدمة



حسابك
الإلكتروني

يلتزم مقدمي خدمة الإنترنت المنزلي بتوصيل الخدمة
التي طلبت التعاقد عليها لغالبية الأنواع الفنية
للخطوط في خلال ٤٨ ساعة من توقيت اتمامك
لإجراءات التعاقد

خدمة الإنترنت الثابت (المنزلي)

تقدم الشركات مقدمة خدمة الإنترنت المنزلي
العديد من الباقات المتنوعة، تتضمن تلك الباقات
سرعات وحجم بيانات (جيجات) مختلفة، كما تقوم
الشركات أيضاً بتوفير باقات إضافية، يمكنك طلبها
في حالة نفاذ الباقة الأساسية المتعاقد عليها
قبل التعاقد على خدمة الإنترنت المنزلي عليك
الاستعلام من خلال الشركة التي وقع عليها اختيارك
عن الحد الأقصى للسرعة التي يتحملها الخط
الأرضي، وذلك لاختيار السرعة المناسبة من الباقات
المتاحة.

يمكنك الحصول على الأجهزة الطرفية التي
تستخدم لتوصيل الإنترنت والتي توفرها الشركة
مقدمة الخدمة (مثل الراوتر وأي أجهزة أخرى حسب
نوع الخدمة المتعاقد عليها) بدفع فوري أو دفع
آجل عن طريق دفع مبلغ شهري

في حالة الحصول على الراوتر أو الأجهزة الأخرى
بدفع آجل من خلال مبلغ شهري فإنك ستقوم
بالتوقيع على مستند مستقل، عن العقد الرئيسي
للخدمة، يتضمن كافة الشروط والاحكام الخاصة
بالأجهزة والتفاصيل المالية، عليك بقراءته جيداً.

سيطلب منك مقدم الخدمة رقم تليفونك
المحمول عند التعاقد على خدمة الإنترنت المنزلي
للتلقى من خلاله رسائل تشغيل الخدمة وإخطارات
استهلاك الباقة.

إذا كان مقدم خدمة الإنترنت المنزلي يقدم
أيضاً خدمة التليفون المحمول، فليس شرطاً في
تعاقدك على خدمة التليفون الأرضي أن يكون لديك
خط محمول من نفس الشركة مقدمة الخدمة.

من الأفضل تحميل التطبيق الخاص بالشركة التي
يتم التعاقد معها حيث يتيح التطبيق إمكانية
متابعة الحساب والاستهلاك والباقات والأسعار
والتحديثات الخاصة بخدمة الإنترنت المنزلي.

الشركات مقدمة خدمة الإنترنت المنزلي ملتزمة
بإرسال رسائل نصية مجانية للمشاركين تفيد
بتشغيل الخدمة وحجم الاستهلاك ونفاذ الباقة
والبيانات الفنية للخدمة.

في حالة انقطاع الخدمة عليك بسرعة إبلاغ
الشركة من تاريخ الانقطاع لأنه يحق لك التعويض
عن فترة انقطاع الخدمة.

قمت بسدادها لمقدم الخدمة

❶ لا يحق لك طلب استرداد رسوم الاشتراك الشهري - إن وُجدت - إذا كانت الخدمة مفعلة وسارية

❷ لا يحق للشركة مطالبتك بسداد أية رسوم مقابل إلغاء الخدمة كشرط جزائي أو نحو ذلك، إلا إذا كنت قد حصلت على عرض يُلزمك عند الإلغاء بدفع مبالغ محددة ومعلومة مسبقاً من الشركة أثناء الاشتراك في هذا العرض أو الحصول على هذه المميزات



نصائح تساعدك على التمتع بخدمة مرضية للإنترنت المنزلي

❸ حدد احتياجاتك ونمط استهلاكك لتختار الباقة المناسبة.

❹ من الأمور التي تساعدك على اختيار الباقة الأنسب لك هو حساب عدد الأفراد وعدد الأجهزة التي يتم استخدامها داخل المنزل، ونوعية المحتوى الذي تهتم به على الإنترنت

❺ ضع في اعتبارك أن المنصات التي تقوم ببث فيديوهات لأفلام أو مسلسلات أو أي مواد أخرى مثل Netflix/YouTube/Facebook وغيرها... أو منصات الألعاب على الإنترنت والمواقع والبرامج التي تقدم خدمة البث المباشر مثل Zoom/google meet/ Microsoft teams/ Skype تستهلك الكثير من حجم الباقة المتعاقد عليه

٣ خطوات عملية تساعدك على التحكم في استهلاكك:

- تأكد من إيقاف التحديث التلقائي للتطبيقات على التليفونات الذكية وأي أجهزة متصلة بالإنترنت
- اضبط الاعدادات الخاصة بتطبيقات المحادثة على التليفونات الذكية للتحكم في التحميل والتشغيل التلقائي للفيديوهات وأي وسائط متعددة
- عند تشغيل «فيديو» اختار درجة الوضوح (جودة الصورة) للفيديو بما يناسب باقتك

لا يحق لأي مقدم خدمة حجز الخط الخاص بك للحصول على خدمة الإنترنت المنزلي من خلاله إلا بموافقتك كتابياً، وفي حالة أن خطك تم حجزه دون علمك من قبل أحد مقدمي الخدمة يمكنك التواصل مع الرقم الخاص بمركز تلقي شكاوى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لرفع الحجز عن الخط الخاص بك، بعد ذلك يمكنك الاشتراك مع أحد مقدمي خدمة الإنترنت المنزلي الذي ترغب بالتعاقد معه



كيف يمكنك طلب إلغاء خدمة الإنترنت المنزلي مع أحد مقدمي الخدمة؟

❶ عن طريق زيارة أحد أفرع مقدم الخدمة؛ لتقديم أصل بطاقة الرقم القومي، وطلب إلغاء الخدمة، واستكمال الإجراءات وهي:

- سداد أي مستحقات واجبة السداد للشركة إن وُجد
- التوقيع على استمارة إلغاء الخدمة والحصول على نسخة منها.
- يلتزم مقدم الخدمة بإصدار رقم الإلغاء خلال ٢٤ ساعة (لا تشمل العطلات الرسمية)

❷ تستطيع أيضاً عن طريق حسابك الإلكتروني على موقع الشركة مقدمة الخدمة أو التطبيق الخاص به التقدم بطلب لإلغاء الخدمة واتباع إجراءات الإلغاء المعتمدة من الجهاز.

- سيقوم مقدم الخدمة بإطلاعك على أي مستحقات مالية واجبة السداد - إن وُجد.
- يلتزم مقدم الخدمة بإصدار رقم الإلغاء الخاص بك في موعد أقصاه ٢٤ ساعات (لا تشمل العطلات الرسمية) من تاريخ طلب إلغاء الخدمة



حقوقك ومسئولياتك عند طلب إلغاء خدمة الإنترنت المنزلي

❸ في حالة عدم التزام مقدم الخدمة بإصدار رقم الإلغاء خلال المدد المحددة يحق لك التقدم بشكاوى إلى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات وتقديم صورة من نسخة طلب الإلغاء.

❹ عند طلب إلغاء الخدمة سيطلبك مقدم الخدمة بسداد أي مستحقات - إن وُجدت - في هذه الحالة يمكنك طلب فاتورة تسوية لأي مستحقات مالية

خطوات تساعدك على تحسين جودة اتصال الراوتر والحصول على إشارة WIFI عالية الجودة:

- استخدم جهاز راوتر بإمكانيات تتناسب مع استخدامك (التصفح، التحميل، الألعاب)
- إذا كانت مساحة منزلك كبيرة فاختر جهاز راوتر له إمكانيات تغطية المساحات الكبيرة
- يمكنك استخدام أجهزة تقوية إشارة الـ WIFI كأجهزة الـ Repeaters أو أجهزة Mesh WIFI لمعالجة ضعف الإشارة في المساحات الكبيرة
- اختر مكان مركزي بالمنزل لوضع الراوتر، واحرص على ألا تضعه في مستوى منخفض
- وصل الراوتر بمدخل كابل الخدمة الرئيسي مباشرة وتجنب التوصيلات في الأسلاك
- وصل الأجهزة التي تحتوي على منفذ Ethernet مباشرة على جهاز الراوتر لتخفف الضغط على الشبكة وتحصل على سرعة أفضل (الأجهزة التي تدعم الـ Ethernet مثل الكمبيوتر، التلفاز، وأجهزة الألعاب)
- قد يؤثر عدد الأجهزة المتصلة بالراوتر على أدائه، فإذا واجهت مشكلة في ضعف إشارة الـ WIFI افصل الأجهزة الغير ضرورية المتصلة بالراوتر
- ضع في اعتبارك أن الجدران العازلة والخرسانية والأسطح العاكسة قد تكون عوائق لإشارة الـ WIFI
- ابعد الراوتر عن الأجهزة التي قد تؤثر على أدائه وتسبب في خفض السرعة كأجهزة التلفزيون والميكروويف ومكبرات الصوت

كيف ترفع من أمان شبكة الـ WIFI الخاصة بك؟

- اختر كلمة مرور تتكون من أرقام وحروف ورموز
- غير كلمة المرور بشكل دوري لحماية من أي محاولات اختراق





خدمة التليفون الأرضي





المكالمات الدولية باستخدام الهاتف الأرضي

① سعر دقيقة المكالمات الدولية باستخدام التليفون الأرضي يختلف من شركة لأخرى، وتقسم مناطق العالم لمناطق (١،٢،٣)

• منطقة ١: الدول العربية وأمريكا

• منطقة ٢: أوروبا وكندا ودول الكاريبي

• منطقة ٣: باقي دول العالم وجنوب السودان

② إلا أن هناك بعض الدول التي يصعب الاتصال بها دولياً بسبب عوائق فنية مما يتسبب في ارتفاع تكلفة الاتصال بها، منها على سبيل المثال: تونس، الجزائر، المغرب، موريتانيا، النيجر، المالديف، سيشيل، غينيا، تشاد، كوبا، زيمبابوي، بروندي، مالي، سيراليون، مدغشقر ...

عليك بالتواصل مع مقدم الخدمة الخاص بك للاطلاع على معلومات أكثر حول تفاصيل إجراء المكالمات الدولية



فواتير التليفون الأرضي

① تلتزم الشركات مقدمة الخدمة بإصدار فاتورة تفصيلية في حالة طلبك إصدار تلك الفاتورة عن الخدمة أو الخدمات التي تعاقدت عليها طبقاً لنوع الخدمة، ويشترط أن توضح هذه الفاتورة تفاصيل استهلاك الخدمة الأساسية وأية خدمات إضافية وقيمتها وفترة الاستهلاك والفترة المسموح بها للسداد بدون مصروفات إضافية أو فوائد، كما يمكن أن تكون الفاتورة ورقية أو إلكترونية مجانية

② في حالة تأخر عن سداد أية مبالغ مستحقة عليك، ستقوم الشركة بإخطارك بضرورة السداد خلال أسبوع من تاريخ الاخطار بحق للشركة بعد ذلك قطع الخدمة مع اتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في العقد

③ يجب أن تتضمن الفواتير تحديد شروط السداد الحالية متضمنة الضرائب والمصاريف الإدارية وأية أعباء أخرى

④ يجب أن تكون الفاتورة بلغة عربية واضحة ومفهومة، كما يمكن طلب فاتورة باللغة الإنجليزية حسب رغبتك

خدمة التليفون الأرضي

① تقدم الشركات المرخص لها بتقديم خدمات التليفون الأرضي مجموعة من الباقات المتنوعة من ناحية الأسعار أو ما تتضمنه من خدمات إضافية كإظهار رقم الطالب أو خاصية عدم الإزعاج أو خاصية التتبع أو خاصية الرقم الواحد وغير ذلك، ضمن الخدمة الأساسية الخاصة بإجراء المكالمات الصوتية

② الدقائق الزائدة عن محتوى الباقة يتم احتسابها بالتعريف العادية وتضاف قيمتها على فاتورتك

③ يمكنك الاتصال بخدمة عملاء الشركة للاستفسار عن إمكانية التعاقد على خدمة التليفون الأرضي في محيط سكنك

④ لا يحق للشركة مقدمة الخدمة تفعيل أي خدمة إضافية على خطك إلا بعد الحصول على موافقتك

⑤ بعض الشركات تتيح دفع اشتراك الباقة بشكل شهري أو ربع شهري أو سنوي



كيف يمكنك التعاقد على خدمة التليفون الأرضي؟

عن طريق التوجه لأحد أفرع الشركات مقدمة الخدمة



بعض الشركات تتيح إمكانية التعاقد على الخط من خلال زيارة منزلية، في هذه الحالة عليك التواصل مع خدمة عملاء الشركة للاستعلام عن المستندات المطلوبة وخطوات الاشتراك



كما يمكنك طلب التعاقد من خلال الموقع الإلكتروني للشركات مقدمة الخدمة، وفي هذه الحالة:

- يجب إنشاء حساب على الموقع الإلكتروني لإتاحة التحكم في خطك الأرضي من خلال رقم بطاقة الرقم القومي ورقم تليفونك المحمول - يتم مراجعة البيانات والتحقق منها وبناء عليه يتم إرسال رسالة نصية على الموبايل الخاص بك لإفادتك بتحديث البيانات وموافقة مقدم الخدمة على قبول طلبك



- سبب طلب التأمين
- قيمته

- الفترة التي سيتم خلالها حجزه لدى الشركة مقدمة الخدمة

من الحالات التي يتم فيها طلب مبلغ تأمين من المستخدم:

- الاشتراك في خدمات الاتصال الدولي
- الحصول على أجهزة من الشركة مقدمة الخدمة نظير التعاقد على عرض أو خدمة ما محددة بفترة زمنية معينة
- وجود مديونية على المستخدم لدى مقدم الخدمة

يحق لك طلب استرداد مبلغ التأمين أو الرصيد المتبقي منه، بعد زوال السبب الذي حُجز لأجله

على سبيل المثال: إلغاء الاشتراك في خدمات الاتصال الدولي

“من حقك في حالة طلب مقدم الخدمة سداد مبلغ تأمين، أن يتم توضيح سبب طلبه وقيمه ومدته واسترداده بعد زوال السبب الذي حُجز لأجله”



الاتصالات التسويقية

ما هو الاتصال التسويقي؟

هو الاتصال الذي يصلك من الشركة مقدمة الخدمة لبيع خدمة أو منتج أو باقة أو دعوتك للاشتراك بأحد العروض

ما هي شروط الاتصال التسويقي التي يجب أن تلتزم بها الشركة، في حالة قبولك بتلقي هذا النوع من المكالمات؟

• أن يتم الاتصال بك من خلال وسائل الاتصال الرسمية للشركة سواء كان ذلك عن طريق أرقام مختصرة معلنة للمكالمات الصوتية أو الرسائل

ما هي مسؤولياتك بخصوص فواتير خدمة التليفون الأرضي؟

• اقرأ فاتورتك بعناية، وإذا لاحظت وجود أية مبالغ لخدمات لم تقم بالتعاقد عليها أو طلبها، أو أية رسوم غير واضحة، عليك الرجوع إلى مركز خدمة عملاء شركتك أو زيارة أقرب فرع للاستعلام وتقديم شكواك إن دعت الحاجة

• احرص على متابعة استهلاك الخدمات التي تعاقدت عليها فعلياً من خلال الوسائل الإلكترونية المجانية التي يوفرها مقدم الخدمة مثل الموقع الإلكتروني وتطبيق الهواتف الذكية والأرقام المختصرة المجانية

• احرص على الاحتفاظ بنسخ من فواتيرك الشهرية سواء إلكترونياً أو ورقياً للرجوع إليها عند الحاجة



نصائح تهمك عند الاشتراك بخدمة التليفون الأرضي

• كافة الشركات مقدمة الخدمة تقوم بالإعلان عن شروط وأحكام الباقات التي تقدمها على موقعها الإلكتروني، احرص على الاطلاع على الشروط والأحكام الخاصة بكل باقة ترغب في الاشتراك بها لمعرفة ما تقدمه من مزايا وتفاصيل أكثر عن الأسعار

• عند التعاقد على الخط الأرضي احرص على التأكد من الشركة مقدمة الخدمة أن الخط الأرضي لا يوجد عليه خدمة انترنت سابقة تخص مالك الخط القديم بدون أن يتم إلغاؤها حتى تتمكن من إدخال خدمة الانترنت

• إذا ما قررت التعاقد على أحد باقات التليفون الأرضي، فإن نموذج التعاقد الذي قمت بتوقيعه للحصول على الخدمة يشكل العلاقة بينك وبين مقدم الخدمة، احرص على الاطلاع جيداً على بنود التعاقد لمعرفة حقوقك والتزاماتك، واحتفظ بنسخة من التعاقد



مبالغ التأمين

في حالة مطالبتك بسداد مبلغ تأمين، يلتزم مقدم الخدمة بتوضيح:

كما يجب على الشركة مقدمة الخدمة:

- توثيق طلبك لأي خدمة تطلب التعاقد عليها أو تطلب تعديلها، بطريقة يمكن إثباتها سواء كانت الموافقة كتابية أو إلكترونية
- توفير نسخة لك من الطلب موضح فيه نوع الطلب ووقته وتاريخ التنفيذ سواء كان ذلك ورقياً أو إلكترونياً
- في حالة تعديل الخدمة من آجلة الدفع (الفواتير الشهرية) إلى مسبقة الدفع (الدفع مقدماً) أو العكس فلا بد من توفير نسخة تعاقد جيدة للعميل (إذا كان هناك اختلاف بين اشتراطات النظامين)

التنازل عن الخدمة

أولاً: إجراءات التنازل أو إلغاء خدمة التليفون الأرضي في حالة وفاة المشترك الأصلي

في حالة وفاة صاحب الخط / المشترك يجوز للورثة طلب نقل الخدمة باسمهم وفقاً لإعلام الورثة

يتحمل الورثة أية مستحقات على الخدمة/ الخط في حالة طلبهم نقل الخدمة باسمهم

إذا لم يتقدم ورثة المشترك بطلب لنقل الخدمة إليهم، فللشركة أن تستعيد الخط أو الخدمة بعد استنفاد فترة السماح للسداد أو استخدام الخدمة أو الخط الخاصة بكل خدمة بشكل طبيعي

الإجراءات والمستندات المطلوبة في حالة طلب التنازل عن خط التليفون الأرضي للورثة

١- التوجه للفرع

٢- تقديم مستندات الوفاة: شهادة الوفاة، إعلام الورثة، بطاقة الرقم القومي للمتوفي، بطاقة الرقم القومي للورثة / الوريث

٣- تحرير عقد جديد باسم الورثة

القصيرة أو بريد إلكتروني يحمل الاسم التجاري للشركة

أن تكون أي وسيلة اتصال بك تم تسجيلها للرجوع إليها إذا حدث أي خلاف حول قبولك للخدمة من عدمه

أن يفصح ممثل الشركة في بداية الاتصال عن اسمه واسم الشركة التي يمثلها وسبب الاتصال، ويسألك عن رغبتك في استكمال المعاملة من عدمه.

شرح كافة شروط والتزامات الخدمة/ العرض

يشمل ذلك السعر، طريقة المحاسبة (سواء يومية أو شهرية) وكيفية الاشتراك.

إذا كان الاتصال التسويقي عن طريق الهاتف المحمول أو رسائل قصيرة SMS فلا بد من ظهور اسم الجهة أو الرقم الذي يتم من خلاله الاعلان عن الخدمة أو العرض.

من حقك
تطلب من الشركة إيقاف أي وسائل دعائية خاصة بالشركة مقدمة الخدمة لا ترغب في استلامها

وبشكل عام يجب على الشركة مقدمة الخدمة الالتزام بالوضوح والشفافية في عرض المعلومات المعلن عنها من خلال جميع الوسائل الترويجية أو الإعلانية لأي باقات أو عروض لخدماتها، وفي حال وجود قيود أو شروط للاستخدام أو التزامات متعلقة بها، فيجب الإشارة إليها في الإعلان؛ بشكل لا يوقع المستخدم في لبس أو تضليل، كما يجب على الشركة مقدمة الخدمة تضمين تلك القنوات علاماته التجارية المعتمدة.

تعديل أو إضافة الخدمات

يمكنك طلب تعديل الخدمة المتعاقد عليها وفقاً للإجراءات المعتمدة من الجهاز، وتشمل الخدمات المتاحة للتعديل:

- الباقات الأساسية للخدمة
- أي خدمات إضافية داخل الباقات الأساسية
- في حالة خدمات الهاتف المحمول يمكنك تحويل الخدمات آجلة الدفع (الفواتير) إلى مسبقة الدفع (الكارت) أو العكس

حقوقك داخل أفرع الشركات



- ١- إتاحة معلومات دقيقة حول التفاصيل المتعلقة بالخدمة عند طلبها
- ٢- التعاقد على الخدمة من خلال نماذج العقود المُعتمدة من الجهاز
- ٣- إتاحة إمكانية للعميل للاطلاع على شروط التعاقد قبل التوقيع
- ٤- إعلام العميل بالشروط والأحكام الخاصة بالباقات والعروض قبل تفعيل الاشتراك
- ٥- إمكانية سداد مقابل الخدمات من خلال طرق دفع إلكترونية
- ٦- الحصول على نسخة بأي معاملة تمت كالعقود أو فواتير وإيصالات الدفع وغير ذلك من المستندات التي تثبت حقوق العميل
- ٧- الأولوية في تقديم الخدمة للعملاء من ذوي الهمم وكبار السن
- ٨- توفير متطلبات الكود الهندسي المصري لتسهيل حركة العملاء من ذوي الهمم
- ٩- تقديم الخدمة أمام الفرع إذا كان العميل من ذوي الهمم وتعذر وصوله للفرع لعدم توفر متطلبات الكود الهندسي المصري
- ١٠- وجود اعلان أو لافتة بالفرع بأرقام التواصل مع الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في حالة وجود شكوى لم يتم حلها مع الشركة

السداد الإلكتروني



- يحق لك طلب سداد مقابل مختلف الخدمات أو شحن رصيدك من خلال وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة بأفرع ومنافذ الشركات مقدمة الخدمة
- كما يمكنك سداد مقابل الخدمات أو شحن رصيدك عن طريق الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة أو تطبيقه الخاص بالهواتف الذكية
- إذا كان لديك محفظة إلكترونية يمكنك من خلالها سداد قيمة فاتورتك أو شحن رصيدك

ثانياً: إجراءات التنازل عن الخدمة بين مستخدمي التليفون المحمول

يحق لك طلب التنازل عن الخدمة لمستخدم آخر في حال استيفاء الاشتراطات التي يطلبها مقدم الخدمة، من خلال ما يلي:

• يتوجه كلاً من صاحب الخدمة الأصلي والمستخدم الذي يرغب في التنازل له عن الخدمة لأحد أفرع الشركة مقدمة الخدمة

• تقديم بطاقة الرقم القومي لكلا الطرفين (المتنازل والمتنازل له)

• تقديم أصل التعاقد على الخدمة

• استيفاء أية مستحقات مالية على الخدمة محل التنازل من قبل المتنازل

• تلتزم الشركة بتسليم المستخدم المتنازل عن الخدمة ما يثبت هذا التنازل ويشمل ذلك بيانات التنازل للطرفين وتاريخ تفعيل التنازل.

• تلتزم الشركة بتحرير عقد جديد للمستخدم المنتقل إليه الخدمة

• يحق للشركة مقدمة الخدمة رفض التنازل عن الخدمة إذا لم يتمكن المستخدم من استيفاء اشتراطات نقل الخدمة

من حقك
تطلب التنازل عن الخدمة لمستخدم آخر بشرط الوفاء بالشروط المطلوبة لمقدم الخدمة

تعليق الخدمة مؤقتاً



١- تلتزم الشركة مقدمة الخدمة بعدم إجراء تعليق مؤقت للخدمة إلا بعد الحصول على موافقة كتابية منك شخصياً أو عن طريق مكالمة صوتية مسجلة بشرط أن يكون اتصال المشترك من نفس رقم الخط الذي يريد تعليق الخدمة مؤقتاً عليه.

من حقك
تطلب تعليق الخدمة المتعاقد عليها مؤقتاً لمدة محددة بالاتفاق مع مقدم الخدمة

٢- يمكن أن يكون تعليق الخدمة المؤقت مقابل رسوم، يتم تحديد آليتها بالاتفاق مع الشركة مقدمة الخدمة.

الفيديو كول وأيضا المحادثات الإلكترونية الفورية المكتوبة من خلال الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف الذكي

الأولوية في إصلاح الأعطال

الأولوية في الحصول على الخدمات من خلال أفرع ومنافذ مقدم الخدمة

إصدار نسخ عقود الخدمات والفواتير والمعاملات الأخرى في صيغة يمكن الوصول إليها من قبل المستخدم ذي الإعاقة البصرية ورقياً بلغة برايل أو إلكترونياً متوافق مع قارئ الشاشة ليتمكن المستخدم الكفيف من الاطلاع على بنود العقد قبل التعاقد، إذا طلب ذلك

قيام مقدم الخدمة بتيسير إجراءات تفويض أو توكيل «مساعد قانوني» يفوضه أو يوكله المستخدم من ذوي الإعاقة لإدارة حساباته ومعاملاته لدى الشركة مقدمة الخدمة، وذلك وفقاً لما أقره قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم ١٠ لسنة ٢٠١٨ ولائحته التنفيذية..

تدريب موظفي خدمة العملاء لدى مقدم الخدمة من أجل التعامل بشكل صحيح مع المستخدم ذي الإعاقة سواء هاتفياً أو من خلال الأفرع، يشمل ذلك مختلف الإعاقات المشار إليها أعلاه

تهيئة المواقع الإلكترونية والتطبيقات الخاصة بمقدم الخدمة لتناسب احتياجات الإعاقات السمعية والبصرية



أرقام الإغاثة والطوارئ

تلتزم الشركات مقدمة الخدمة بإتاحة الاتصال بمراكز الإغاثة والطوارئ لعملائها من أي مكان يتصلون فيه بشبكاتهم بشكل يضمن إرسال واستقبال المكالمات وتحديد موقع المتصل دون أي قيود على الاتصال وعلى أن يكون الاتصال مجانياً بشكل كامل

تشمل تلك المكالمات خدمات:

- المطافئ والدفاع المدني
- خدمات الإسعاف
- خدمات شرطة النجدة

وكل ما تحدده السلطات المختصة بالبلاد من جهات تقديم خدمات الإغاثة والطوارئ

أحرص على الاحتفاظ بأي اشعارات أو اخطارات بالسداد طالما الخدمة المتعاقد عليها سارية ومفعلة

لا تفصح عن أرقام بطاقتك البنكية لأي شخص حتى لو كان موظفاً بأحد جهات تقديم الخدمة



المستخدمون ذوو الإعاقة

على الشركة مقدمة الخدمة مراعاة أنواع

الإعاقات الرئيسية عند تقديم خدماتها، وهي:

- الإعاقة الحركية
- الإعاقة البصرية
- الإعاقة السمعية
- الإعاقة الذهنية

كما تلتزم الشركات المرخص لها بتوفير خدمات تتناسب مع احتياجات المستخدمين من ذوي الإعاقة، وضمان وصولهم إلى هذه الخدمات بشكل متساو مع المستخدمين الآخرين وفقاً لأحكام القانون، بما يحقق لهم على وجه الخصوص ما يلي:

“من حقك كمواطن من ذوي الإعاقة الحصول على خدمات تتناسب مع احتياجاتك وتتمكنك من النفاذ لخدمات الاتصالات”

اتخاذ التدابير اللازمة التي تكفل تحقيق النفاذ إلى

الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

للأشخاص ذوي الإعاقة عن طريق إزالة الحواجز أو المعوقات بما يضمن تمكينهم من الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما في ذلك شبكة الإنترنت، والخدمات الإلكترونية على أن تكون الأولوية للتكنولوجيات المتاحة بأسعار معقولة

إمكانية الوصول مجاناً إلى معلومات عن الخدمات، وخدمات الاستعلام عن الدليل وخدمات الطوارئ

ضمان وصول المستخدمين من ذوي الإعاقة إلى مرافق المرخص له من خلال تهيئة أفرعه ومناذره بما يتناسب مع مختلف الإعاقات الحركية والبصرية والسمعية

توفير مركز خدمة عملاء « كول سنتر » بلغة الإشارة للصم وضعاف السمع يعمل بتقنية

في الحالات التي يقوم فيها مقدم الخدمة بتوفير أجهزة ومعدات اتصال بالإنترنت في موقعك (مثل أجهزة الراوتر...) - تعاون مع ممثلي الشركة مقدمة الخدمة، بعد التحقق من شخصيتهم، ليتمكنوا من الدخول إلى المباني والمواقع التي تشغلها للقيام بأعمالهم، وذلك للأغراض التالية:

- القيام بأعمال الإصلاح أو الفحص لأي من أجهزة ومعدات الاتصالات، أو أي من الأجهزة والمعدات المرتبطة بتقديم خدمة معينة لك
- تركيب أي من أجهزة الاتصالات ومعدات داخل الموقع؛ لتقديم الخدمة لك أو إزالتها أو صيانتها أو استبدالها.

دورك الإيجابي يساعد بشكل فعال على ضبط منظومة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ويحميك من أي ممارسات مخالفة



الشكاوى والتواصل مع خدمة عملاء مقدم الخدمة

يتيح مقدمي الخدمات طرق مختلفة للتواصل مع خدمة العملاء الخاصة بهم، منها:



من خلال المواقع الإلكترونية



هاتفياً عن طريق أرقام خدمة العملاء



أكواد *USSD المختصرة



تطبيق الهواتف الذكية

في حالة عدم حصولك على الخدمة بشكل مرضي، أو واجهت أية مشاكل بخصوص الخدمة يمكنك التواصل مع خدمة عملاء الشركة لتقديم شكواك من خلال القنوات المتاحة للشكوى، وفي هذه الحالة احرص على:

- معرفة المدة الزمنية التي يستغرقها حل الشكوى لدى الشركة
- الحصول على رقم للشكوى للرجوع إليه للاستفسار عن موقف الشكوى لدى الشركة المشكو منها أو اللجوء لمركز اتصال الجهاز في حالة عدم تلقيك لحل مرض



واجباتك عند التعاقد على خدمات الاتصالات؟

- ❶ لا تتعامل مع أي جهات أو أشخاص غير مرخص لها بتقديم خدمات الاتصالات المختلفة
- ❷ قبل التعاقد على الخدمة عليك بالاطلاع على شروط التعاقد مع مقدم الخدمة بعناية والاحتفاظ بنسخة للرجوع إليها إذا دعت الحاجة
- ❸ لا تقم بالاشتراك في أية خدمة أو عرض قبل الاطلاع جيداً على الشروط والأحكام المتعلقة بها
- ❹ تواصل مع مقدم الخدمة لإبلاغه عن أية تغييرات طرأت على بياناتك التي سجلتها عند التعاقد على الخدمة
- ❺ لا تقم بمخالفة شروط التعاقد الخاصة بتقديم الخدمة
- ❻ في حالة فقد أو سرقة تليفونك المحمول أو شريحة الهاتف المحمول SIM Card عليك بإبلاغ الشركة مقدمة الخدمة فوراً
- ❼ لا تشارك في الاعتداء على البنية الأساسية المستخدمة لتقديم خدمات الاتصالات، بأي صورة من الصور
- ❽ لا تستخدم أية أجهزة اتصالات غير قانونية من شأنها التشويش على شبكات الاتصالات
- ❾ لا تستخدم التليفون المحمول أثناء القيادة حفاظاً على حياتك وحياة الآخرين
- ❿ عدم عرقلة أي عمليات إصلاح أو تطوير الخدمات المقدمة
- ⓫ حماية الشبكة الداخلية الخاصة بك من الاختراقات هي مسئوليتك الشخصية
- ⓬ قم بإبلاغ الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات عن أي حالة مخالفة للقانون مثل تمرير المكالمات الدولية أو توصيل خط فرعي غير قانوني
- ⓭ الاتصالات الصادرة من أجهزة أو معدات الاتصالات الخاصة بك هي مسئوليتك الشخصية، ويقع على عاتقك استخدامها بشكل صحيح لا يخالف القانون

يعمل مركز اتصال الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات كمستوى ثانٍ لتلقى الشكاوى حيث يتلقى المركز شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات في حالة استنفاذهم لكل الوسائل للوصول إلى حل مرضى لشكاوهم مع الشركات مقدمة الخدمة. ويعمل المركز على الوصول لحلول مرضية لشكاوى المستخدمين في إطار الضوابط التي يحددها القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ بشأن تنظيم الاتصالات والتزامات التراخيص الممنوحة للشركات.

عند تلقى الشكاوى يتم التحقيق فيها اعتمادا على المعلومات المقدمة من الشاكي والرد الذي يقدمه المشغل أو مقدم الخدمة. وتشمل الشكاوى التي يقوم المركز بالتحقيق فيها:



ويلتزم الجهاز بالتحقيق في شكاوى المستخدمين خلال مدة خمسة أيام عمل "بحد أقصى" وتكون نتائج التحقيق إما:

- إزالة أسباب الشكاوى
- توضيح لأسباب المشكلة وما تم اتخاذه لعلاج المشكلة
- تعويض مادي في الحالات التي تتطلب تعويض مادي
- تعهد من الشركة بعدم تكرار المشكلة مرة أخرى في حالة المشاكل الناتجة عن سوء تصرف من مقدم الخدمة
- في حالة تكرار الشكاوى من خدمة معينة أو شركة معينة بما يجعلها شكاوى عامة يتدخل الجهاز للفت نظر المشغل أو مقدم الخدمة للمشكلة وقد يتم القيام بتدخل تنظيمي على نطاق واسع لوضع ضوابط لتقديم خدمة معينة تكون مرضية لعامة المستخدمين
- ولضمان بحث شكاواك بطريقة فعالة وسريعة يتوجب عليك توفير معلومات مفصلة تشمل:
- اسمك وعنوانك وأرقام تليفوناتك التي يمكن الوصول لك من خلالها وكذلك البريد الإلكتروني إن وجد
- تفاصيل عن الشكاوى تشمل اسم الشركة ورقم الشكاوى الذي حصلت عليه منها
- المدة التي أبلغتكم الشركة بها لحل الشكاوى
- أي إثباتات قد تكون ذات أهمية مثل العقد المبرم مع الشركة الذي يتم بموجبه تقديم الخدمة أو أية فواتير تثبت سدادك لمقابل الخدمة المقدمة خاصة في النزاعات التي تحتوي على أمور مالية

وسائل التقدم بشكواك للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات

الاتصال بالرقم 155 ويعمل من 8 ص - 10 م
طوال أيام الأسبوع



تطبيق الجهاز MY NTRA

البريد الإلكتروني
complaints@tra.gov.eg



منصة تلقي شكاوى مستخدمي الاتصالات
<https://complaints.tra.gov.eg>



منصات الجهاز على مواقع التواصل الاجتماعي
Facebook-LinkedIn-Twitter- YouTube



اضغط هنا لمشاهدة فيديو خطوات تقديم
شكاوى للجهاز

