

كُتَيْب مُسْتَهْلَكِي خِدْمَاتِ الْاِتِّصَالَاتِ





مقدمة

أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات هذا الكتيب للإجابة على الأسئلة المتكررة المتعلقة بمستهلكي خدمات ومنتجات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة قطر.

هيئة تنظيم الاتصالات هي الجهة المسؤولة عن تنظيم قطاع الاتصالات في دولة قطر وقد أنشئت بموجب القرار الأميري رقم (42) لسنة 2014. وفي الإطار عينه، تتولى الهيئة المستقلة تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد والنفاذ إلى الإعلام الرقمي.

وبدورها، تعمل هيئة تنظيم الاتصالات على تعزيز المنافسة المستدامة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وعلى ضمان توفر خدمات اتصالات متقدمة ومبتكرة وموثوق بها. كما تحرص الهيئة على تحقيق التوازن بين حقوق المستهلكين واحتياجات مقدمي خدمات الاتصالات.

تحرص هيئة تنظيم الاتصالات على تعريف مستهلكي خدمات الاتصالات بالإجراءات التنظيمية التي تتخذها الهيئة، الأمر الذي يساعدهم على معرفة حقوقهم ومسؤولياتهم بفعالية.



تعرف على حقوقك ومسؤولياتك

عليك مسؤولية:

- قراءة وفهم العقد وشروط الخدمة بعناية قبل الاشتراك في الخدمة.
- الحرص على ابقاء بياناتك الشخصية المسجلة لدى مقدم الخدمة مُحدثة (الاسم، بطاقة الهوية القطرية، عنوان البريد الإلكتروني).
- معرفة وفهم كيفية عمل خاصية الحد الائتماني، بالإضافة إلى اختيار الحد المناسب لتجنب صدمة الفاتورة.
- قراءة وفهم الفواتير والمعلومات المذكورة بها بعناية قبل إتمام عملية الدفع.
- التواصل مع مقدم خدمة الاتصالات الخاص بك لتسوية شكاوك قبل التواصل مع هيئة تنظيم الاتصالات.
- عدم مشاركة بياناتك الشخصية (رقم الهاتف الجوال، بطاقة الهوية القطرية، الاسم الكامل) إلا إذا فهمت بوضوح كيف سيتم استخدام هذه المعلومات، خاصة عندما يتعلق الأمر بأغراض التسويق المباشر.

لديك الحق في:

- الحصول على عقد واضح ومفهوم باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية.
- تلقي فواتير دقيقة ومفهومة في الوقت المناسب.
- تلقي إشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة حول الحد الائتماني الخاص بك.
- أن تكون على علم بالتفاصيل المتعلقة بكيفية تسوية الشكاوى الخاصة بك.
- أن تكون على علم بجميع المعلومات اللازمة والمتعلقة بشروط الخدمة قبل توقيع العقد مع مقدم خدمة الاتصالات.
- الحصول على المعلومات والتفاصيل المتعلقة بإجراءات تقديم شكاوى لمقدم الخدمة الخاص بك إذا لزم الأمر.
- رفض دفع أي رسوم مقابل أي خدمات أو معدات لم تشترك فيها أو طلبها.
- الحصول على مساعدة وخدمة خاصة إذا كنت من ذوي الاحتياجات الخاصة.

الأسئلة المتكررة

كيف يتم حماية المستهلكين في سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؟

- لقد وضعت هيئة تنظيم الاتصالات آليات تنظيمية تضمن حماية المستهلكين من الممارسات غير العادلة، وآليات تضمن حصولهم على منتجات وخدمات آمنة وعالية الجودة. يمكن الاطلاع على اللوائح التنظيمية ذات الصلة:
- قانون الاتصالات ولائحته التنفيذية
- سياسة حماية مستهلك خدمات الاتصالات
- التعليمات الخاصة بتعرفة خدمات الاتصالات بالتجزئة
- القواعد التنظيمية للرسائل النصية القصيرة غير المرغوب فيها وخدمات التكاليف المضافة
- قواعد الإعلان والتسويق والعلامات التجارية
- إجراءات تقديم شكاوى لهيئة تنظيم الاتصالات
- سياسة المنافسة



ماذا يمكنني أن أفعل إذا لم أكن راضياً عن منتج أو خدمة اتصالات؟

الخطوة ١

تقدم أولاً بشكواك إلى مقدم خدمة الاتصالات الخاص بك واحصل على رقم مرجعي للشكوى التي قدمتها.

- إذا كنت تواجه مشكلة انقطاع في خدمة الهاتف الجوال وبقيت شكواك مفتوحة أو لم يتم تسويتها لمدة 48 ساعة، أو في حالة انقطاع خدمة الخط الثابت وبقيت شكواك مفتوحة أو لم يتم تسويتها لمدة 72 ساعة انتقل إلى الخطوة التالية.
- إذا لم تكن شكواك متعلقة بانقطاع الخدمة ولم يتم تسويتها لمدة 30 يوم تقويمي * و / أو إذا كنت غير راض عن التسوية التي قدمها مقدم خدمة الاتصالات، انتقل إلى الخطوة التالية.
- إذا تقدمت بطلب تركيب خط أرضي ولم يتم تركيب الخدمة خلال 10 أيام عمل من تاريخ تقديم طلبك، وبقيت شكواك مفتوحة مع مقدم الخدمة لمدة 48 ساعة دون تقديم أي حل بديل، انتقل إلى الخطوة التالية.
- إذا رفض مقدم الخدمة فتح شكوى لك، انتقل إلى الخطوة التالية.
- إذا كنت من ذوي الاحتياجات الخاصة، وبقيت شكواك (قطع الاتصال أو أي قضية أخرى) دون تسوية لمدة 48 ساعة، انتقل إلى الخطوة التالية.

الخطوة ٢

تقديم شكوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات باستخدام إحدى الطرق التالية:

- **إرسال بريد إلكتروني على:**
consumer voice@cra.gov.qa
- الاتصال من داخل دولة قطر:
الاتصال بالخط الساخن للهيئة (103)
- **الاتصال من خارج دولة قطر:**
00974 4406 9938
- تحميل تطبيق أرسل على الهاتف الجوال:
- **الأي أو اس:** <https://goo.gl/WMmLuk>
- **أندرويد** <https://goo.gl/bfokSD>
- **تعبئة نموذج تقديم شكوى على الموقع الإلكتروني للهيئة:** www.cra.gov.qa
- **التواصل على حساب الهيئة الرسمي على تويتر:** @CRAqatar

ما هي المعلومات التي أحتاج إلى تقديمها عند تقديم شكوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات؟

لضمان معالجة شكاواك بفعالية، يرجى توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات، مثل:

• تفاصيل وسائل التواصل معك (مثل رقم الهاتف، وعنوان البريد الإلكتروني، وعنوان السكن / الشركة، إلخ).

• "الرقم المرجعي" للشكوى التي قدمتها لمقدم خدمة الاتصالات الخاص بك.

• موافقتك على الكشف لمقدم الخدمة عن تفاصيل شكاواك، إذا لزم الأمر.

• نُسخ من أي مستندات تتعلق بشكاواك (مثل الفواتير، الإعلانات، والإيصالات، إلخ).

• وصف كامل لشكاواك والتفاصيل المتعلقة بالشكوى وبأي تسوية قدمها مقدم خدمة الاتصالات الخاص بك.

• رقم بطاقة الهوية القطرية كدليل على أنك الشخص المشترك في الخدمة التي تم تقديم شكوى حولها.

ماذا يحدث بعد ذلك؟ كيف يمكنني تتبع حالة الشكوى؟

سيتم فتح شكوى على الفور وسيتلقى المستهلك رقماً مرجعياً مخصصاً لمتابعة الشكوى خلال عملية التسوية، علماً بأن للمستهلكين خيار تقديم شكاوهم باللغة العربية أو بالإنجليزية.

في غضون يوم عمل واحد، سوف يتلقى المستهلك مكالمة متابعة من فريق حماية المستهلكين في الهيئة للحصول على جميع المعلومات اللازمة لإجراء التحقيق وتسوية الشكوى. بناء على نوع الشكوى، قد تستغرق التسوية النهائية ما يصل إلى 10 أيام.

من يمكنه التقدم بشكوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات؟

يمكن لأي شخص يستخدم أي من خدمات الاتصالات التي يقدمها مقدمو خدمات الاتصالات المرخص لهم في دولة قطر أن يقدم شكوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات. هذا ويمكن تقديم الشكوى باسم شخص آخر (مثل تقديمها بالنيابة عن أحد أفراد العائلة) بشرط أن يكون لديهم التفويض المناسب لتقديم الشكوى.





هل يتوجب علي دفع مبلغ مالي لتقديم شكوي إلى هيئة تنظيم الاتصالات؟

لا، تقديم الشكاوي للهيئة مجاني.

لماذا يجب أن أحاول وأعمل على تسوية الشكوي مع مقدم خدمة الاتصالات أولاً؟

إن من واجب مقدمي خدمات الاتصالات المرخص لهم في دولة قطر تقديم خدمة عالية الجودة للعملاء والعمل على تسوية الشكاوي في إطار زمني معقول ومقبول للطرفين (يمكن للمستهلك التواصل مباشرة مع الهيئة وتقديم شكوي إذا لم يتم تسوية شكواه المتعلقة بانقطاع خدمة الهاتف الجوال بعد 48 ساعة من تاريخ تقديم الشكوي لمقدم الخدمة، وبعد 30 يوم تقويمي للشكاوي غير المتعلقة بانقطاع الخدمة).

هل يمكن للهيئة أن تمنح تعويضات؟

يمكن أن تصدر الهيئة تعليمات لمقدم الخدمة لإعادة المبلغ المالي للعميل كتسوية للشكوي، لكن الهيئة لا تملك سلطة منح التعويضات.

تقدمت بشكوي إلى مقدم الخدمة ولكن تم تجاهل شكواي. هل يمكن للهيئة تقديم المساعدة؟

نعم، يمكن أن تساعدك هيئة تنظيم الاتصالات ولكن يجب عليك التقدم بشكوي من خلال إحدى قنوات تقديم الشكاوي للهيئة، وسيتم التواصل معك من قبل الهيئة لمساعدتك فيما يتعلق بالشكوي.

ماذا علي أن أفعل إذا كنت قد تعرضت للتضليل من قبل إعلان عرضه مقدم خدمة الاتصالات؟

تواصل مع مقدم الخدمة الخاص بك وقم بالإشارة إلى الجزئية غير الصحيحة في الإعلان واطلب من مقدم الخدمة أن تتسق الخدمة المقدمة مع الإعلان المعروض.

قم بتقديم شكوي لدى مقدم الخدمة الخاص بك، ليتم إعطائك رقم مرجعي خاص بالشكوي وبعملية التحقيق.

إذا لم تكن راضياً عن نتيجة التسوية التي قدمها مقدم الخدمة، يمكنك إبلاغ هيئة تنظيم الاتصالات عن السلوك الممثل الممارس من قبل مقدم الخدمة لتقوم الهيئة بالتحقيق واتخاذ الإجراء المناسب.

لمزيد من المعلومات فيما يخص الإعلانات المضللة، يمكنك الاطلاع على قواعد الإعلان والتسويق والعلامات التجارية على الموقع الإلكتروني للهيئة.

هل تحدد هيئة تنظيم الاتصالات أسعار خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة قطر؟

لا تحدد هيئة تنظيم الاتصالات أسعار خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ولكنها تقيم الأسعار التي يقدمها مقدمو الخدمات بالمقارنة مع جودة الخدمة.



نصائح للمستهلكين



نصائح لمنع وتجنب تلقي الرسائل النصية غير المرغوب فيها والرسائل الاحتيالية:

- عند شرائك لأي منتج أو خدمة، قم بسؤال الشركة عن سبب طلبهم الحصول على رقم هاتفك الجوال.
- تحقق إذا كان هناك خيار خاص في الرسائل النصية غير المرغوب فيها، لوقف تلقي مثل هذه الرسائل مستقبلاً.
- احرص على حظر الرسائل النصية الاحتيالية بشكل فوري وتجنب إعطاء معلوماتك الشخصية عبر هذه الرسائل.

نصائح لحماية خصوصيتك:

- تجنب حفظ كلمات المرور على المتصفح الإلكتروني، قد يسرق هذا الإجراء من تسجيل دخولك، ولكنه يسهل أيضاً الوصول إلى حسابك من قبل الآخرين.
- استخدم كلمات مرور قوية تحتوي على مجموعة من الأحرف والرموز المختلفة وقم بتغييرها بانتظام لحماية حساباتك من الوصول غير المصرح به.
- احرص على ضبط إعدادات الخصوصية الخاصة بحساباتك على مواقع التواصل الاجتماعي.
- لا تعطي التطبيقات الإذن بالوصول إلى معلوماتك الشخصية مثل سجل الويب.
- حمل التطبيقات الخاصة بك من مصادرها الأصلية أي من خلال متجر إلكتروني حقيقي بدلاً من تحميلها من المواقع العشوائية على شبكة الإنترنت.

نصائح لتجنب صدمة الفاتورة أثناء استخدام بيانات التجوال الدولي:

- إيقاف الاستخدام التلقائي الخاص بالبيانات وتحديث التطبيقات، وهو ما سيمنع هاتفك من تحميل بيانات جديدة ومن استهلاك بيانات الجوال الخاصة بك.
- انتقل إلى إعدادات الهاتف الجوال وأعد تعيين خاصية اختيار الشبكة إلى "الوضع اليدوي" لتجنب التبديل التلقائي للشبكة.
- إذا تركت بيانات التجوال مفتوحة، احرص على تعيين هاتفك الجوال على خاصية تلقي رسائل البريد الإلكتروني يدوياً، وليس تلقائياً. إذا كان الهاتف الجوال يتحقق من رسائل البريد الإلكتروني الخاص بك كل بضع دقائق، فمن المرجح أن تكون الفاتورة مرتفعة.
- لا تقم بتحميل مرفقات البريد الإلكتروني أو الملفات الكبيرة مثل الصور أو مقاطع الفيديو التي قد تكون تكلفة تحميلها مرتفعة.
- تعد تكلفة استخدام خدمات التجوال الدولي أعلى من الخدمات الأخرى، لذا احرص قبل السفر على أن تسأل مقدم خدمة الاتصالات الخاص بك عن تكاليف الخدمات التي تخطط لاستخدامها.
- إذا تلقيت اتصال وتظن أنه مكالمة احتيالية أغلق المكالمة بشكل فوري واحجب الرقم.
- لن يقوم مقدم خدمة الاتصالات الخاص بك بطلب معلوماتك الشخصية مثل أرقام بطاقات الائتمان عبر مكالمة هاتفية.

تواصل معنا

هيئة تنظيم الاتصالات

برج النصر (ب)، شارع الكورنيش
صندوق البريد 23404، الدوحة، قطر
هاتف: 00974 4499 5535
فاكس: 00974 4499 5515
البريد الإلكتروني: info@cra.gov.qa

وسائل التواصل لشكاوى مستهلكي خدمات الاتصالات:

- إرسال بريد إلكتروني على: consumerer voice@cra.gov.qa
- الاتصال من داخل دولة قطر: الاتصال بالخط الساخن للهيئة (103)
- الاتصال من خارج دولة قطر: 00974 4406 9938
- تحميل تطبيق أرسل على الهاتف الجوال:
- الأي أو اس: <https://goo.gl/WMmLuk>
- أندرويد <https://goo.gl/bfokSD>
- تعبئة نموذج تقديم شكوى على الموقع الإلكتروني للهيئة: +
- www.cra.gov.qa
- التواصل على حساب الهيئة الرسمي على تويتر: @CRAqatar



