

خدمة الانتقال من مقدّم خدمة اتصالات إلى آخر مع الاحتفاظ بنفس رقم الهاتف الجوّال الأسئلة الشائعة

1. ما هي خدمة الانتقال من مقدّم خدمة اتصالات إلى آخر؟

تُتيح هذه الخدمة للمستهلكين التحويل من مقدّم خدمة إلى مقدّم خدمة آخر مع الاحتفاظ بنفس رقم الهاتف الجوّال الأصلي. وبفضل هذه الخدمة، سيتمكن مستهلكو خدمات الاتصالات من اختيار مقدّم الخدمة الذي يرغبون في التحويل إليه مباشرةً وتحويل نفس أرقام هواتفهم الجوّالة على هذا المقدّم.

2. ما هي الفائدة التي ستعود على كمستهلك من وراء هذه الخدمة؟

تتيح لك هذه الخدمة الحرية في اختيار مقدّم خدمة الذي ترغب به والذي يلي احتياجاتك على النحو الأفضل، مع احتفاظك برقم هاتفك الجوّال الحالي.

3. ما أهمية هذه الخدمة لدولة قطر؟

تُعدّ خدمة الانتقال من مقدّم خدمة اتصالات إلى آخر مع الاحتفاظ برقم الهاتف الجوّال الحالي عنصرًا حيويًا لسوق اتصالات قائم على المنافسة مما يعزز الابتكار ويرفع من جودة ونوعية الخدمات المقدمة للعملاء.

4. متى سيتم إطلاق هذه الخدمة في قطر؟

سيتمكن المستهلكون من الاستفادة من هذه الخدمة ابتداءً من 31 يناير 2013.

5. ما تكلفة التحويل من مقدّم خدمة إلى آخر مع الاحتفاظ برقم هاتفك الجوّال؟

لمعرفة المزيد عن تكلفة التحويل، يرجى زيارة موقع مقدّم الخدمة الذي ترغب في التحويل إليه.
شركة كيوتل : www.qtel.qa/mnp وشركة فودافون قطر : www.vodafone.qa/mnp

6. ما هي المدة التي تستغرقها عملية الانتقال من مقدّم خدمة إلى آخر؟

يستغرق التحويل من مقدّم خدمة إلى آخر حوالي يوم عمل واحد بدءًا من الوقت الذي تتقدم فيه فعليًا بطلب التحويل إلى مقدّم الخدمة الذي ترغب به مع التأكد من إرفاق جميع المستندات المطلوبة. وعادةً ما تتم عملية التحويل بين الساعة الحادية عشرة صباحًا (11:00) والساعة الثانية عشرة ظهرًا (12:00) يوميًا.

7. كيف يمكنني نقل رقم هاتفك الجوّال إلى مقدّم خدمة آخر؟

يجب على المستهلك زيارة أحد متاجر مقدّم الخدمة الذي يرغب في التحويل إليه، وتُتاح الخدمة في الوقت الحالي عبر منافذ البيع الخاصة بمقدّمَي الخدمة بمجمع سيتي سنتر والاندمارك، ومن المقرر أن يتم توسيع الخدمة لتشمل كافة منافذ البيع الخاصة بمقدّمَي الخدمة خلال الأسابيع القادمة. وعند زيارتك لمناذ البيع المذكورة، سيتوجب عليك تقديم المستندات المطلوبة وتعبئة استمارة طلب التحويل.

8. ما هي المستندات المطلوبة عند تقديم الطلب؟

بالإضافة إلى تعبئة استمارة طلب نقل رقم الهاتف الجوال وتوقيعها، يجب على المستهلكين تقديم المستندات التالية:

- للعملاء الأفراد:

1. رقم الهاتف الجوال (الخاص بالمستهلك) الذي يرغب في تحويله؛
2. وحسب الحالة، ربما يطلب منك تقديم ما يلي:
 - أ. أصل البطاقة الشخصية القطرية ونسخة منها؛
 - ب. أصل جواز السفر ونسخة منه، أو
 - ج. أصل بطاقة الهوية الخاصة بدول مجلس التعاون الخليجي ونسخة منها

- أما الشركات، فيجب الاتصال بموفر الخدمة الذي يرغبون في التحويل إليه لتزويده بكل ما يلزم تقديمه من مستندات لحسابات أرقام هواتفها الجواله.

9. هل يمكنني الانتقال برقم هاتفي من مقدم خدمة إلى آخر حتى وإن كنت لم أسدد بعد كل ما يستحق علي من فواتير؟

لا يمكن للمستهلكين من الأفراد الانتقال من مقدم خدمة إلى آخر إلا بعد سداد جميع الفواتير الصادرة المستحقة الدفع على أرقام الهواتف التي يتم تحويلها. وبعد اتمام عملية التحويل، يجب دفع أية فواتير نهائية مستحقة لصالح مقدم الخدمة الذي تم التحويل منه خلال ثلاثين (30) يوماً من اتمام عملية التحويل وذلك لتجنب قطع الخدمة من قبل مقدم الخدمة الجديد الذي تم التحويل إليه.

10. هل أحتاج إلى شريحة اتصال SIM card جديدة؟

نعم، سوف يقوم مقدم الخدمة الجديد بتزويدك بشريحة اتصال جديدة تعمل بنفس الرقم.

11. هل تنطبق هذه الخدمة على أرقام الهواتف الثابتة أيضاً؟

حالياً، توفر خدمة الانتقال من مقدم خدمة إلى آخر على أرقام الهواتف الجواله فقط، وفي المستقبل، ستطبق نفس الخدمة على أرقام الهواتف الثابتة أيضاً.

12. وماذا عن الخدمات التي تتعلق بالرقم الذي سيتم الانتقال به من مقدم إلى آخر؟

أ. الرصيد مسبق الدفع /المزايا/ الدقائق/ الرسائل القصيرة/ البيانات:

عند الانتقال من مقدم خدمة إلى آخر، يفقد العميل الرصيد الغير مستخدم والمزايا الغير المستفاد منها المرتبطة بمقدم الخدمة السابق . ولذلك، على المستهلك استخدام الرصيد المتبقي لديه قبل أن يتم الانتقال إلى مقدم جديد، كلما كان ذلك ممكناً.

ب. رسائل البريد الصوتي:

عند الانتقال من مقدم خدمة إلى آخر، يتم حذف الرسائل الصوتية المحفوظة وكذلك الرسائل الصوتية التي لم يتم استرجاعها بعد.

ولذلك، يُنصح المستهلك بالاستماع إلى جميع رسائل البريد الصوتي قبل الانتقال الي مقدم الخدمة الجديد.

ج. حسابات Mobile Money وتحويل الأموال

بعد اتمام عملية الانتقال، لن يتمكن المستهلك من استخدام حسابات Mobile Money أو تحويل الأموال التي كان يوفرها له

مقدم الخدمة السابق (مثل حساب فودافون لتحويل الأموال وحساب موبايل موني من كيوتل). إلا أن المستهلك بإمكانه سحب أمواله من مقدم الخدمة السابق. ولمعرفة كيف يمكن القيام بذلك اتصل بمقدم الخدمة السابق.

د. نقاط "الولاء"

لعملاء كيوتل ممن لديهم رصيد نقاط نجوم، سنتيح لهم كيوتل الاحتفاظ بهذا الرصيد لمدة ثلاثة (3) أشهر فقط يفقد بعدها العميل هذا الرصيد.

13. كم مرة يمكنني الانتقال برقم هاتفي الجوال من مقدم خدمة لآخر؟

يمكن للمستهلك الانتقال برقم هاتفه الجوال من مقدم خدمة لآخر عدة مرات حسب رغبته، طالما أنه لا توجد أية مبالغ مستحقة الدفع عليه لصالح مقدم الخدمة الذي يرغب مغادرته.

14. كيف ومتى يمكنني إلغاء طلب التحويل؟

بمجرد استلام طلب التحويل والبدء في اجراءات تفعيله، فلا يمكن إلغاؤه. يجب على المستهلكين التأكد من رغبتهم في الانتقال بأرقام هواتفهم الجوال إلى مقدم الخدمة الجديد قبل التقدم بالطلب الخاص بذلك.

15. كيف يمكنني التأكد من أن رقم هاتفي الجوال يعمل في نطاق خدمة شبكة كيوتل أو شبكة فودافون؟

للتحقق من توصيل رقم هاتفك الجوال على شبكة كيوتل أو فودافون، عليك إرسال رقم الجوال الذي تريد الاستفسار عنه غير مسبقاً برمز البلد في رسالة قصيرة إلى 167 (مثل: 12345678). وسوف تتلقى رسالة تأكيد مكتوباً فيها: "تم تفعيل رقم 12345678 على <اسم شبكة مقدم الخدمة الجديد الذي تم التحويل إليه>".

هذه الخدمة مجانية، ومتاحة فقط لمستخدمي أرقام الهواتف الجوال التي تقوم بإرسال الرسالة القصيرة من داخل دولة قطر.

16. كيف يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات حول خدمة الانتقال من مقدم خدمة إلى آخر؟

للمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة الذي ترغب في تحويل رقمك إليه:

www.qtel.qa/mnp
www.vodafone.qa/mnp

كما يمكنك الاتصال على رقم (111) من هاتفك الجوال أو الاتصال على الأرقام التالية:
فودافون: +974 7700 7111
كيوتل: +974 4420 0700

17. أية جهة يمكنني الاتصال بها إذا واجهتني مشكلة في عملية الانتقال؟

أولاً، قم بالاتصال بمقدم الخدمة الذي قمت بالتحويل إليه لحل مشكلتك. إذا لم تحل مشكلتك بعد ثلاثين (30) يوماً، يرجى الاتصال بإدارة شؤون المستهلك بالمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (أي سي تي قطر) على الخط الساخن 103 أو ارسل رسالة إلكترونية عبر البريد الإلكتروني: consumervoice@ict.gov.qa.

وإذا كانت لديك مشكلة تتعلق بانقطاع الخدمة كلياً واستمر انقطاع الخدمة لأكثر من يومين إيام على الرغم من الاتصال بمقدّم الخدمة الجديد بشأن ذلك فعليك الاتصال بإدارة شؤون المستهلك بالمجلس الأعلى للاتصالات فوراً دون الانتظار لمدة 30 يوماً.